

**Prospetto 1 - CONTENUTO MINIMO DEI CONTRATTI DI SERVIZIO - TRASPORTO FERROVIARIO**

SEZIONE	TITOLO	DESCRIZIONE	RIFERIMENTI REGOLATORI
<b>0 - Premesse</b>	<b>Premesse</b>	Presupposti normativi e giuridici e regolamentari del CdS, riportando cronologicamente l'iter seguito dall'EA ai fini dell'ottemperanza alle delibere dell'Autorità e il link al sito istituzionale dell'EA ove è pubblicata l'ultima versione pertinente della Relazione dei Lotti (RdL) e della Relazione di affidamento (RdA).	
<b>1 - contenuti tecnico operativi</b>	<b>Oggetto</b>	Descrizione dei servizi, delle attività a essi connesse e strumentali e dell'ambito territoriale di applicazione con rimando al Programma di esercizio. Regime giuridico di gestione (procedura competitiva, affidamento diretto o <i>in house</i> ). Esplicita indicazione dell'eventuale diritto di esclusiva, delle modalità di finanziamento, con particolare riferimento alle modalità di riscossione dei proventi da traffico (gestione gross cost vs. net cost). Descrizione sintetica degli obblighi di servizio pubblico (OSP) in capo all'impresa affidataria (IA), nel seguito del CdS oggetto di trattazione di dettaglio.	Delibera ART 48/2017
	<b>Durata</b>	La durata è individuata, nel rispetto dei termini massimi previsti dalle norme di riferimento (art. 4, par. 3 e 4, e art. 5, par. 3bis, 4ter e 6, del regolamento (CE) 1370/2007; art. 18, comma 1, del d.lgs. 422/1997,) in relazione a: - i rischi allocati alle parti contrattuali (cfr. matrice dei rischi); - gli investimenti previsti dal CdS, al fine di consentirne il recupero in funzione delle relative modalità di ammortamento adottate (cfr. PEF); - l'esigenza di limitare il più possibile l'estensione del CdS, escludendo vantaggi ingiustificati all'affidatario e massimizzando i potenziali benefici di natura economica e tecnologica derivanti dal confronto concorrenziale. Deve inoltre essere esplicitamente indicata la durata del periodo regolatorio in conformità con la delibera ART n. 120/2018 s.m.e i.	
	<b>Proroga / Rinnovo</b>	La possibilità di proroga è individuata nel rispetto dei termini massimi previsti dall'art. 4, par. 4, del regolamento (CE) 1370/2007), specificando il termine finale di cessazione della stessa. La possibilità di estensione della durata del CdS, in caso di provvedimento di emergenza finalizzato a garantire la continuità di servizio, non può essere superiore a 2 anni (art. 5, par. 5 del regolamento (CE) 1370/2007) e comunque in conformità anche con quanto previsto dalla comunicazione della commissione europea sugli orientamenti interpretativi concernenti il regolamento (CE) n. 1370/2007 relativo ai servizi pubblici di trasporto di passeggeri su strada e per ferrovia 2023/C 222/01 del 26 giugno 2023.	
	<b>Programma di Esercizio</b>	Il programma di esercizio, allegato al CdS e ivi richiamato, descrive almeno linee, periodicità, orari e fermate obbligatorie, produzione chilometrica annua per linea e totale, posti offerti, posti offerti*km, tipologia materiale rotabile impiegato in linea (caratteristiche generali), ore annue di servizio commerciale. Il programma di esercizio definisce inoltre la previsione del numero di rotabili della composizione programmata (es. 1loc + n. vetture per tipologia oppure il numero di elementi in composizione costituenti il treno, se trattasi di elementi a composizione bloccata). L'EA definisce nel CdS le modalità di autorizzazione e comunicazione al pubblico del programma di esercizio preventivamente alla sua adozione (cfr. "Trasparenza e Piano di Accesso al Dato").	
	<b>Piano di mobilitazione</b>	Descrizione degli step che l'EA ritiene necessari per avviare il nuovo CdS e per attivare le azioni previste inerenti i beni, il personale, le attrezzature, la dotazione tecnologica ed informativa (inclusi fasi di collaudo dei sistemi di monitoraggio, di informazione all'EA ed ai cittadini nel rispetto del PAD) e di quant'altro ritenuto necessario da EA. Indicazione degli impegni e delle scadenze che l'IA dovrà rispettare prima della stipula e prima dell'avvio del CdS. L'adozione del Piano è da ritenersi facoltà dell'EA in funzione delle caratteristiche del CdS interessato.	
	<b>Modifiche temporanee al servizio o soppressioni</b>	Possibili cause di interruzione/modifica temporanea del servizio, disciplinandone ove possibile le modalità di gestione. Nel caso di modifiche temporanee (durata massima da definire), definizione dell'informativa immediata ai referenti del contratto stesso e agli utenti. In caso di soppressioni o emergenze, previsione di un servizio sostitutivo o integrativo da effettuarsi entro un determinato periodo di tempo definiti attraverso la predisposizione di un "Piano d'intervento" relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse ai sensi della delibera 16/2018.	Delibera ART 16/2018
	<b>Modifiche permanenti</b>	Definizione delle condizioni al cui verificarsi, ferma restando la verifica dell'equilibrio economico del CdS, si rende necessaria una revisione contrattuale e/o rinegoziazione delle clausole vigenti, con riferimento a parametri di natura quantitativa (programma di esercizio), qualitativa (prestazioni minime dell'IA) ed economica (PEF). Per ogni parametro quantitativo adottato, è definita la soglia di riferimento (franchigia): non sono da considerare cause di revisione contrattuale le rimodulazioni di natura quantitativa (programma di esercizio) o le modifiche qualitative (prestazioni) che non incidono significativamente sul PEF e/o che non superano tali soglie. Definizione delle procedure e tempistiche per la richiesta di modifica del programma di esercizio da parte dell'IA. Tali procedure sono oggetto di allegato al CdS, anche con riferimento alle condizioni di rimodulazione del PdE, al fine di adattarsi all'evoluzione della domanda (introduzione servizi flessibili, integrazione con mobilità condivisa). Definizione delle condizioni e modalità di coinvolgimento dell'utenza in caso di modifica del programma di esercizio, assicurando, almeno, che l'informazione all'utenza sia resa tempestivamente e attraverso ogni idoneo canale di comunicazione dell'IA.	

**Prospetto 1 - CONTENUTO MINIMO DEI CONTRATTI DI SERVIZIO - TRASPORTO FERROVIARIO**

SEZIONE	TITOLO	DESCRIZIONE	RIFERIMENTI REGOLATORI
	<b>Materiale rotabile e manutenzione</b>	In apposito allegato al CdS dovranno essere riportate, per ogni tipologia di materiale rotabile nelle disponibilità dell'impresa le principali caratteristiche , quantità, anzianità, % e fonte di finanziamento utilizzata per l'acquisto (ad es. "30% FSC" oppure "100% autofinanziamento") sistemi in dotazione (wi-fi, videosorveglianza, ecc.), n° trainate, ecc. e annualmente aggiornato. L'allegato dovrà inoltre contenere il Programma di manutenzione programmata.	
	<b>Rendicontazione dei servizi</b>	Disciplina del sistema di monitoraggio del servizio svolto, con definizione di modalità, responsabilità e tempi di rilevazione, reportistica da produrre di natura economica, tecnico-gestionale, qualitativa, nei confronti dell'EA o di altri enti preposti al controllo e al monitoraggio delle prestazioni. Il CdS disciplina le modalità di accesso da parte dell'EA al sistema informatico per il monitoraggio automatico. La rendicontazione deve consentire all'EA di determinare, con cadenza almeno trimestrale, il consuntivo delle corse effettivamente svolte dall'IA (come da relativa dichiarazione), identificando: - la differenza rispetto alle corse programmate, al netto di eventuali corse aggiuntive (autorizzate) e soppresse; - la differenza rispetto alle corse certificate dal sistema di monitoraggio automatizzato (ove presente) - le prestazioni qualitative del servizio in termini almeno di regolarità e puntualità, sulla base di parametri di valutazione predefiniti dall'EA nel CdS (vd. anche sezione 3). Il CdS deve specificare l'obbligo in capo all'IA di rendere disponibili i dati acquisiti e generati nella fornitura dei servizi di TPL del servizio agli utenti e relativi anche all'utilizzo del servizio medesimo da parte degli utenti, nel rispetto di quanto disposto dall'articolo 50- <i>quater</i> del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82.	Delibera ART 16/2018
	<b>Obblighi del gestore alla scadenza del contratto</b>	Obblighi del gestore uscente alla scadenza del periodo di vigenza contrattuale nei confronti dell'EA e/o del nuovo gestore, tra cui obblighi informativi, messa a disposizione di asset strategici (es. materiale rotabile, beni immobili, punti vendita, emettitrici), titolo di subentro (locazione o cessione della proprietà), condizioni operative di subentro del nuovo gestore (es. titoli di viaggio emessi con validità oltre la data di subentro), eventuale clausola sociale. Certificazioni (di qualità, sicurezza, ambientali o altro tipo) che devono essere mantenute per i beni oggetto di subentro al termine dell'affidamento. Destinazione ed eventuali vincoli al termine del periodo di affidamento di tutti i beni messi a disposizione dell'IA , compresi quelli eventualmente acquisiti nel corso del periodo di vigenza contrattuale. I beni strumentali allo svolgimento del servizio (in particolare se essenziali/indispensabili) sono oggetto di allegato, nel quale l'EA indica il valore di subentro di ciascun bene. Tale allegato, aggiornato dall'EA all'avvio delle procedure per il futuro affidamento, descrive la metodologia utilizzata per il calcolo del valore di subentro in conformità con la delibera ART n. 154/2019 s.m. e i. Elenco dei beni essenziali o indispensabili in proprietà dell'IA a fine affidamento, che sono messi a disposizione del nuovo gestore con l'obbligo di rilevare gli stessi a titolo di locazione o di cessione della proprietà.	

**Prospetto 1 - CONTENUTO MINIMO DEI CONTRATTI DI SERVIZIO - TRASPORTO FERROVIARIO**

SEZIONE	TITOLO	DESCRIZIONE	RIFERIMENTI REGOLATORI
2 - contenuti economici	<b>Corrispettivi</b>	Indicazione del Corrispettivo riconosciuto annualmente e complessivamente dall'EA al IA, a fronte dell'erogazione di servizi connotati da OSP, determinato in modo da assicurarne la sostenibilità economico-finanziaria, tenuto conto dei rischi, commerciali e gestionali, correttamente attribuibili a ciascuna delle parti in conformità con la delibera ART n. 154/2019 s.m. e i. Disciplina del metodo di calcolo e di verifica periodica, almeno al termine di ogni periodo regolatorio. Per i servizi ferroviari, si adottano i criteri di contabilità regolatoria e gli schemi di rendicontazione di cui alla delibera 120/2018	Delibera ART 48/2017 Delibera ART 120/2018
	<b>Modalità e tempi di pagamento</b>	Modalità e tempistiche per il pagamento dei corrispettivi: composizione rate, saldo, rispetto degli standard di qualità, definizione penali e detrazioni.	
	<b>Interessi di mora</b>	Interessi da riconoscere in caso di ritardato pagamento, indicando i seguenti elementi: importo dovuto, saggio o tasso legale, tempo (numero di giorni di ritardo), tempo (eventuale compensazione con giorni di anticipo su precedenti pagamenti).	
	<b>Canone ed altri costi di infrastruttura</b>	Cfr. criteri di contabilità regolatoria e schemi di rendicontazione di cui alla delibera 120/2018	Delibera ART 120/2018
	<b>Politica Tariffaria e misure antievasione</b>	Quadro tariffario vigente (struttura e livelli), compresi eventuali aumenti concordati/deliberati/programmati, agevolazioni e riduzioni tariffarie per specifiche categorie di utenza; meccanismi di aggiornamento previsti; modalità aggiornamento delle tariffe; condizioni e modalità di ripartizione tariffaria in presenza di bigliettazione integrata. Tali informazioni sono oggetto di specifico allegato. Descrizione delle modalità di contrasto dell'evasione tariffaria e relativi obiettivi di recupero.	
	<b>Matrice dei rischi e misure di mitigazione</b>	Matrice determinata dall'EA, contenente l'allocazione dei rischi tra le parti, nonché eventuali misure di mitigazione previste per attenuare l'impatto al verificarsi dell'evento cui è associato il rischio. Descrizione nel CdS e relativo allegato.	
	<b>Obiettivi di efficacia e efficienza e meccanismi incentivanti</b>	Obiettivi di miglioramento del servizio, economici, di sistema, di sostenibilità (inclusi quelli volti a garantire un migliore accesso al servizio da parte delle persone diversamente abili), stabiliti dall'EA, espressi sotto forma di parametri ed indicatori tecnico-economici quantificabili, verificabili e confrontabili, da raggiungere nell'arco di durata del CdS. L'EA definisce inoltre il sistema di incentivi e penali legati al raggiungimento degli stessi obiettivi.	Delibera ART 16/2018 Delibera ART 120/2018
	<b>Equilibrio economico-finanziario e rimodulazione del PEF</b>	Il Piano economico finanziario (PEF), allegato al CdS, deve consentire la determinazione delle (eventuali) compensazioni economiche a copertura degli OSP e dimostrare la contemporanea presenza delle condizioni di convenienza economica e sostenibilità finanziaria, nonché il rendimento per l'intero periodo di vigenza contrattuale. Il CdS prevede il processo di verifica ed eventuale rideterminazione dell'equilibrio economico-finanziario ad ogni periodo regolatorio, nel rispetto di quanto stabilito dalla delibera ART n. 66/2018 al fine di rilevare eventuali sovracompensazioni e sottocompensazioni e determinare le modalità di recupero delle sovracompensazioni, al netto dei meccanismi incentivanti e della revisione della politica tariffaria o del programma di esercizio in caso di sottocompensazioni. L'allegato deve riportare anche un termine perentorio, individuato dall'EA, per la predisposizione da parte della IA di un PEF aggiornato al verificarsi di una delle condizioni che ne prevedono l'aggiornamento.	Delibera ART 120/2018
	<b>Politica investimenti per rinnovo del materiale rotabile, per innovazione tecnologica, etc..</b>	Disciplina del piano di sostituzione progressiva del materiale rotabile - Piano RMR (per età e classe ambientale) e del piano investimenti per innovazione tecnologica - Piano ICT (rilevazione automatizzata contapasseggeri, diagnostica a bordo, videosorveglianza, attrezzaggio per PMR, wi-fi, ecc.), ove presenti, nel rispetto delle disposizioni di cui all'art. 27, comma 11-quinquies, del d.l. 50/2017, tenendo conto degli eventuali investimenti attuati direttamente dall'EA (o da altri enti territoriali) in materiale rotabile messo a disposizione dell'IA, nonché degli eventuali investimenti previsti a carico dell'IA nell'ambito dell'attuazione delle politiche di rinnovo del materiale rotabile e/o ai sensi della procedura di affidamento (e.g. criteri di aggiudicazione e contenuti dell'offerta tecnica dell'IA). I Piani sono oggetto di specifico allegato al CdS.	
<b>Effetti di rete</b>	Eventuali effetti positivi sul CdS derivanti da incremento dei ricavi (o diminuzione dei costi) generati dalla gestione congiunta e coordinata di porzioni di una stessa rete distinte per categoria di servizio (i.e. alta velocità, intercity, regionale, urbano, extraurbano) e sotto il profilo contrattuale (in regime OSP o "a mercato" o comunque legati a CdS differenti). Gli effetti, ove possibile, devono essere stimati in coerenza con quanto disposto dalle Comunicazioni della Commissione europea, interpretative del regolamento (CE) 1370/2007, nn. 2014/C 92/01 del 29/3/2014 e 2023/C 222/01 del 26/6/2023.		
<b>Altri ricavi</b>	Disciplina della facoltà, per l'IA, di realizzare iniziative di valorizzazione commerciale del materiale rotabile, delle infrastrutture o altro, con riserva a favore dell'EA di spazi per divulgazione informazioni (es. promozione del territorio o con carattere di urgenza).		

**Prospetto 1 - CONTENUTO MINIMO DEI CONTRATTI DI SERVIZIO - TRASPORTO FERROVIARIO**

SEZIONE	TITOLO	DESCRIZIONE	RIFERIMENTI REGOLATORI
3 - contenuti qualitativi	<b>Politica della qualità Carta dei Servizi e modalità di coinvolgimento degli utenti</b>	Disciplina dell'obbligo dell'IA di redigere/pubblicare e pubblicizzare la "Carta della qualità dei servizi" d'intesa con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità delle prestazioni erogate, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclami, osservazioni o proposte e quelle per adire a vie riconciliative. Tali modalità, inoltre, devono essere rese disponibili all'utenza tramite affissione di appositi cartonati e/o adesivi all'interno dei mezzi utilizzati per il servizio e sul sito web dell'IA. L'EA monitora il rispetto dei parametri stabiliti nella Carta, mediante istituzione di una sessione (almeno) annuale di verifica con l'IA, le associazioni dei consumatori, nella quale si analizzano reclami, proposte ed osservazioni, identificando le modalità di modifica degli standard in maniera migliorativa (cfr. art. 2, comma 461, lettera a), della legge 244/2007).	Delibera ART 16/2018
	<b>Condizioni Minime di Qualità dei servizi (CMQ)</b>	Fattori di qualità e relativi indicatori, disciplinando modi, responsabilità e tempi di rilevazione e definendo i livelli e le condizioni minime (CMQ) in conformità alla delibera 16/2018, nonché le penali per mancato adempimento o le premialità.	Delibera ART 16/2018
	<b>Diritti minimi degli utenti</b>	Modalità di risoluzione delle controversie con gli utenti e di gestione dei reclami, con particolare riferimento ai diritti di rimborso o indennizzo da parte degli utenti, nel rispetto del Regolamento CE N. 1371/2007 (artt. 16, 17 e 27), come riportate nella Carta dei servizi (vd. sopra), nel rispetto delle disposizioni di cui all'art. 2, comma 461, della legge 244/2007 e all'art. 1, commi 168 e 169, della legge 124/2017. Disciplina degli obblighi dell'IA verso le persone a mobilità ridotta, nel rispetto del Regolamento CE N. 1371/2007 (Capo V°). Disciplina delle modalità di proposizione dei reclami nei confronti dell'IA, nonché delle modalità e dei tempi con i quali devono essere comunicati i relativi esiti agli utenti.	Delibera ART 106/2018
	<b>Monitoraggio dei servizi</b>	Monitoraggio della domanda, dell'offerta, dell'efficacia e dell'efficienza del servizio e di altre eventuali prestazioni di servizio o adempimenti di obblighi contrattuali predefiniti dall'EA (vd. Misura 25), inclusa la disciplina del conteggio passeggeri con modalità manuali o automatiche ai sensi dell'art 27 comma 11-ter del d.l. 50/2017. Determinazione delle modalità e cadenza delle operazioni di monitoraggio ivi comprese le indagini di customer satisfaction (in capo all'affidatario) e verifica (in capo all'EA) in conformità con quanto disciplinato dalla del. ART n. 16/2018. Obbligo dell'IA a partecipare alle consultazioni organizzate dall'EA in fase di progettazione delle specifiche di indagine e analisi delle risultanze delle rilevazioni e di pianificazione delle azioni conseguenti	Delibera ART 16/2018
	<b>Sistema dei premi e delle penalità - sistema di riduzione/mitigazione delle medesime</b>	Sistema di premi e penali connesso agli adempimenti contrattuali, comprese le prestazioni di servizio minime (indicatori e raggiungimento dei livelli soglia-obiettivo fissati). Possono essere stabilite modalità di mitigazione delle penali. Disciplina delle modalità di ristoro dell'utenza, in caso di violazione dei livelli qualitativi del servizio e delle condizioni generali del CdS.	Delibera ART 16/2018 Delibera 120/2018
	<b>Comitato Tecnico di Gestione del Contratto</b>	Composizione: numero pari di rappresentanti dell'IA, tra cui il direttore o il responsabile dell'esercizio, e dello stesso EA, cui spetta la nomina del presidente del Comitato. Funzioni: assistenza alle parti nell'applicazione permanente del CdS, con particolare riferimento alle seguenti tematiche: a) adempimento delle clausole contrattuali; b) monitoraggio dei dati, anche al fine di verificare il rispetto degli obiettivi di prestazione definiti nel contratto medesimo; c) verifica dell'equilibrio economico-finanziario del contratto, compreso lo stato di attuazione degli eventuali investimenti previsti; d) prevenzione e soluzione delle controversie, compresa l'eventuale definizione delle penali applicabili in caso di inadempimento contrattuale, nel rispetto di quanto comunque già previsto e specificato nel CdS. Definizione delle modalità di funzionamento (e.g. convocazione delle riunioni, partecipazione dei rappresentanti e relativi oneri, poteri decisionali e attuativi, redazione e condivisione dei verbali), prevedendo la possibilità di avvalersi della collaborazione di esperti, con funzioni consultive, nominati di comune accordo tra le parti.	

**Prospetto 1 - CONTENUTO MINIMO DEI CONTRATTI DI SERVIZIO - TRASPORTO FERROVIARIO**

SEZIONE	TITOLO	DESCRIZIONE	RIFERIMENTI REGOLATORI
<b>4 - Clausole Generali</b>	<b>Subaffidamento e divieto di cessione</b>	<p>Elencazione dei servizi da subaffidare, definizione della procedura (autorizzazione da parte dell'EA) e fissazione della quota ammissibile (percentuale su importo contratto). Requisiti del subaffidatario. Eventuale divieto di cessione a Terzi del servizio affidato. L'EA definisce nel CdS le condizioni di subaffidamento, specificando che:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'IA conserva la titolarità e la responsabilità del servizio ferroviario, sia nei confronti dell'EA sia nei confronti dell'utenza, fermo restando l'estraneità del EA al rapporto tra l'IA e l'Impresa subaffidataria;</li> <li>- l'Impresa subaffidataria garantisce il mantenimento dei livelli quantitativi e qualitativi del servizio, il rispetto delle tariffe e di tutti gli altri obblighi richiesti all'IA dal CdS;</li> <li>- le eventuali variazioni di produzione dell'Impresa subaffidataria rispetto al programma di esercizio sono valutate dall'EA ai fini del rispetto degli adempimenti contrattuali in capo all'IA (con applicazione delle relative mancate compensazioni);</li> <li>- le eventuali insufficienze in materia di qualità del servizio conseguite dall'Impresa subaffidataria sono valutate dal EA ai fini del rispetto degli adempimenti contrattuali in capo all'IA (con applicazione delle relative penalità).</li> </ul>	
	<b>Trasparenza e Piano di Accesso al Dato</b>	<p>Modalità di pubblicazione e utilizzo dei dati/informazioni, nel rispetto di uno specifico Piano di accesso al dato, possibile oggetto di allegato, definito attraverso la consultazione dei principali <i>stakeholders</i> (far cui le associazioni dei consumatori), che permetta la massima trasparenza e accessibilità dei dati e dei risultati di gestione. La disponibilità dei dati (in formato editabile) è subordinata al rispetto dei vincoli sul trattamento dei dati personali e delle informazioni non ostensibili per segretezza industriale.</p>	Delibera ART 16/2018
	<b>Controversie tra le Parti</b>	Individuazione del Foro competente e modalità per tentativo di conciliazione tra le parti.	
	<b>Garanzie</b>	Disciplina di cauzione e copertura assicurativa (tipologia e percentuale rispetto a valore annuo) prestata dall'IA a garanzia degli impegni assunti e del risarcimento di eventuali danni a persone o cose, prodotti nell'espletamento del servizio.	
	<b>Penali per inadempienze contrattuali</b>	<p>Importi e modalità di pagamento delle penali in caso di mancata osservanza del contratto. Costituisce inadempienza contrattuale la mancata o parziale realizzazione di specifici progetti di rilevanza tecnica/economica e/o investimenti, proposti dall'IA in sede di gara e oggetto di valutazione (punteggio) nell'ambito dell'offerta tecnica</p>	
	<b>Modalità di risoluzione del contratto</b>	<p>Disciplina degli inadempimenti/casistiche che, se non risolti nei tempi stabiliti, possono dare luogo alla risoluzione del CdS, includendo anche il caso di grave e ripetuta violazione degli obblighi contrattuali o di altri aspetti che precludono la prosecuzione del rapporto, anche con riferimento alla delibera ART n. 16/2018 Misura 4. Disciplina del recesso e delle conseguenze derivanti da ogni ipotesi di cessazione anticipata dell'affidamento, nonché i criteri per la determinazione degli indennizzi.</p>	Delibera ART 16/2018
	<b>Gestione del personale</b>	<p>Obblighi dell'IA in merito alla presenza, requisiti, qualifica, norme comportamentali del personale addetto verso l'utenza, ai contratti di lavoro applicati (nazionale e integrativi), verifiche/azioni dell'EA in caso di inadempimento. Il personale dell'IA è riportato in un elenco, periodicamente aggiornato (secondo schema possibile oggetto di allegato al CdS). L'inadempimento degli obblighi previsti (compresa la clausola sociale) in corso di esecuzione del contratto rileva come causa di risoluzione del rapporto e deve prevedere apposite e congrue penali e clausole risolutive.</p>	
	<b>Altre clausole previste dalla normativa</b>	Esempio: Codice Etico, Riservatezza, Sistemi di gestione della qualità aziendale, dell'ambiente, della salute e sicurezza del lavoro (eventuali certificazioni).	

**Prospetto 2 - CONTENUTO MINIMO DEI CONTRATTI DI SERVIZIO - TRASPORTO SU STRADA**

SEZIONE	TITOLO	DESCRIZIONE	RIFERIMENTI REGOLATORI
<b>0 - Premesse</b>	<b>Premesse</b>	Presupposti normativi e giuridici e regolamentari del CdS, riportando cronologicamente l'iter seguito dall'EA ai fini dell'ottemperanza alle delibere dell'Autorità e il link al sito istituzionale dell'EA ove è pubblicata l'ultima versione pertinente della Relazione dei Lotti (RdL) e della Relazione di affidamento (RdA).	
<b>1 - contenuti tecnico operativi</b>	<b>Oggetto</b>	Descrizione dei servizi, delle attività a essi connesse e strumentali e dell'ambito territoriale di applicazione con rimando al Programma di esercizio. Regime giuridico di gestione (procedura competitiva, affidamento diretto o in house). Esplicita indicazione dell'eventuale diritto di esclusiva, delle modalità di finanziamento, con particolare riferimento alle modalità di riscossione dei proventi da traffico (gestione gross cost vs. net cost). Descrizione sintetica degli obblighi di servizio pubblico (OSP) in capo all'impresa affidataria (IA), nel seguito del CdS oggetto di trattazione di dettaglio.	Delibera ART 48/2017
	<b>Durata</b>	La durata è individuata, nel rispetto dei termini massimi previsti dalle norme di riferimento (art. 4, par. 3 e 4, e art. 5, par. 3bis, 4ter e 6, del regolamento (CE) 1370/2007; art. 18, comma 1, del d.lgs. 422/1997,) in relazione a: - i rischi allocati alle parti contrattuali (cfr. matrice dei rischi); - gli investimenti previsti dal CdS, al fine di consentirne il recupero in funzione delle relative modalità di ammortamento adottate (cfr. PEF); - l'esigenza di limitare il più possibile l'estensione del CdS, escludendo vantaggi ingiustificati all'affidatario e massimizzando i potenziali benefici di natura economica e tecnologica derivanti dal confronto concorrenziale. Deve inoltre essere esplicitamente indicata la durata del periodo regolatorio in conformità con le disposizioni vigenti.	
	<b>Proroga</b>	La possibilità di proroga è individuata nel rispetto dei termini massimi previsti dall'art. 4, par. 4, del regolamento (CE) 1370/2007), specificando il termine finale di cessazione della stessa. La possibilità di estensione della durata del CdS, in caso di provvedimento di emergenza finalizzato a garantire la continuità di servizio, non può essere superiore a 2 anni (art. 5, par. 5 del regolamento (CE) 1370/2007), deve essere motivata nell'ambito della relazione ex art. 14 commi 2 e 3 del d.lgs 201/2022 e comunque in conformità anche con quanto previsto dalla comunicazione della commissione europea sugli orientamenti interpretativi concernenti il regolamento (CE) n. 1370/2007 relativo ai servizi pubblici di trasporto di passeggeri su strada e per ferrovia 2023/C 222/01 del 26 giugno 2023.	
	<b>Programma di Esercizio</b>	Il Programma di Esercizio (PdE), allegato al CdS e ivi richiamato, descrive almeno linee, periodicità, orari e fermate obbligatorie, produzione chilometrica annua per linea e totale, posti offerti, posti offerti*km, tipologia materiale rotabile impiegato in linea. Nel PdE i suddetti servizi sono descritti distinguendo: a) servizi di TPL tradizionale, caratterizzati da predefiniti percorsi di linea, fermate e periodicità/orari di transito; b) eventuali servizi di TPL flessibili combinati, quali ad esempio servizi "a chiamata" ( <i>Demand Responsive Transport - DRT</i> ); c) eventuali servizi di mobilità condivisa e micro-mobilità ( <i>sharing mobility</i> ) integrati al TPL. L'EA definisce nel CdS le modalità di autorizzazione e comunicazione al pubblico del programma di esercizio preventivamente alla sua adozione (cfr. "Trasparenza e Piano di Accesso al Dato").	
	<b>Piano di mobilitazione</b>	Descrizione degli step che l'EA ritiene necessari per avviare il nuovo CdS e per attivare le azioni previste inerenti i beni, il personale, le attrezzature, la dotazione tecnologica ed informativa (inclusi fasi di collaudo dei sistemi di monitoraggio, di informazione all'EA ed ai cittadini nel rispetto del PAD) e di quant'altro ritenuto necessario da EA. Indicazione degli impegni e delle scadenze che l'IA dovrà rispettare prima della stipula e prima dell'avvio del CdS. L'adozione del Piano è da ritenersi facoltà dell'EA in funzione delle caratteristiche del CdS interessato.	
	<b>Modifiche temporanee al servizio o soppressioni</b>	Possibili cause di interruzione/modifica temporanea del servizio, disciplinandone ove possibile le modalità di gestione. Nel caso di modifiche temporanee (durata massima da definire), definizione dell'informativa immediata ai referenti del contratto stesso e agli utenti. In caso di soppressioni o emergenze, previsione di un servizio sostitutivo o integrativo da effettuarsi entro un determinato periodo di tempo definiti attraverso la predisposizione di un "Piano d'intervento" relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse ai sensi della delibera 53/2024.	Delibera ART 53/2024
<b>Modifiche permanenti</b>	Definizione delle condizioni al cui verificarsi, ferma restando la verifica dell'equilibrio economico del CdS, si rende necessaria una revisione contrattuale e/o rinegoziazione delle clausole vigenti, con riferimento a parametri di natura quantitativa (programma di esercizio), qualitativa (prestazioni minime dell'IA) ed economica (PEF). Per ogni parametro quantitativo adottato, è definita la soglia di riferimento (franchigia): non sono da considerare cause di revisione contrattuale le rimodulazioni di natura quantitativa (programma di esercizio) o le modifiche qualitative (prestazioni) che non incidono significativamente sul PEF e/o che non superano tali soglie. Definizione delle procedure e tempistiche per la richiesta di modifica del PdE da parte dell'IA. Tali procedure sono oggetto di allegato al CdS, anche con riferimento alle condizioni di rimodulazione del PdE, al fine di adattarsi all'evoluzione della domanda (introduzione servizi flessibili, integrazione con mobilità condivisa). Definizione delle condizioni e modalità di coinvolgimento dell'utenza in caso di modifica del programma di esercizio, assicurando, almeno, che l'informazione all'utenza sia resa tempestivamente e attraverso ogni idoneo canale di comunicazione dell'IA.		

**Prospetto 2 - CONTENUTO MINIMO DEI CONTRATTI DI SERVIZIO - TRASPORTO SU STRADA**

SEZIONE	TITOLO	DESCRIZIONE	RIFERIMENTI REGOLATORI
	<b>Parco mezzi e manutenzione</b>	In apposito allegato al CdS dovranno essere riportate, per ogni mezzo nella disponibilità dell'azienda, le principali caratteristiche : tipologia, quantità, % e fonte di finanziamento utilizzata per l'acquisto (ad es. "30% FSC" oppure "100% autofinanziamento"), anzianità, sistemi in dotazione (wi-fi, videosorveglianza, indicatore fermata, ecc.), accessibilità PMR, classe ambientale, ecc. L'allegato dovrà inoltre contenere il Programma di manutenzione che, secondo le macro-classificazioni degli interventi previsti (ad esempio programmato conservativo, programmato revamping, etc..), riporta la tipologia di intervento previsto nel corso dell'anno "contrattuale" corrente e quanto effettuato nel corso dell'anno precedente. Tale allegato dovrà essere annualmente aggiornato e dovrà riportare il link alla specifica pagina istituzionale dell'EA o dell'IA ove reperire tale aggiornamento.	
	<b>Rendicontazione dei servizi</b>	Disciplina del sistema di monitoraggio del servizio svolto, con definizione di modalità, responsabilità e tempi di rilevazione, reportistica da produrre di natura economica, tecnico-gestionale, qualitativa, nei confronti dell'EA o di altri enti preposti al controllo e al monitoraggio delle prestazioni. Il CdS disciplina le modalità di accesso da parte dell'EA al sistema informatico per il monitoraggio automatico. La rendicontazione deve consentire all'EA di determinare, con cadenza almeno trimestrale, il consuntivo delle corse effettivamente svolte dall'IA (come da relativa dichiarazione), identificando: - la differenza rispetto alle corse programmate, al netto di eventuali corse aggiuntive (autorizzate) e sopresse; - la differenza rispetto alle corse certificate dal sistema AVM (ove presente) - le prestazioni qualitative del servizio in termini almeno di regolarità e puntualità, sulla base di parametri di valutazione predefiniti dall'EA nel CdS (vd. anche sezione 3). Il CdS deve specificare l'obbligo dell'IA di rendere disponibili i dati acquisiti e generati nella fornitura dei servizi di TPL agli utenti e relativi anche all'utilizzo del servizio medesimo da parte degli utenti, nel rispetto di quanto disposto dall'articolo 50- <i>quater</i> del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82.	Delibera ART 53/2024
	<b>Obblighi del gestore alla scadenza del contratto</b>	Obblighi del GU alla scadenza del periodo di vigenza contrattuale nei confronti dell'EA e/o dell'IA, tra cui obblighi informativi, messa a disposizione di asset strategici (es. materiale rotabile, beni immobili, paline di fermata, punti vendita, emittitrici), titolo di subentro (locazione o cessione della proprietà), condizioni operative di subentro dell'IA (es. titoli di viaggio emessi con validità oltre la data di subentro), eventuale clausola sociale. Certificazioni (di qualità, sicurezza, ambientali o altro tipo) che devono essere mantenute per i beni oggetto di subentro al termine dell'affidamento. Destinazione ed eventuali vincoli, anche temporanei, al termine del periodo di affidamento dei beni messi a disposizione dell'IA, compresi quelli eventualmente acquisiti nel corso del periodo di vigenza contrattuale. I beni strumentali allo svolgimento del servizio (in particolare se essenziali/indispensabili) sono oggetto di allegato, nel quale l'EA indica il valore di subentro di ciascun bene. Tale allegato, aggiornato dall'EA all'avvio delle procedure per il futuro affidamento, descrive la metodologia utilizzata per il calcolo del valore di subentro in conformità con la delibera ART n. 154/2019 s.m. e i.	

**Prospetto 2 - CONTENUTO MINIMO DEI CONTRATTI DI SERVIZIO - TRASPORTO SU STRADA**

SEZIONE	TITOLO	DESCRIZIONE	RIFERIMENTI REGOLATORI
2 - contenuti economici	<b>Corrispettivi</b>	Indicazione del corrispettivo riconosciuto annualmente e complessivamente dall'EA al IA, a fronte dell'erogazione di servizi connotati da OSP, determinato in modo da assicurarne la sostenibilità economico-finanziaria, tenuto conto dei rischi, commerciali e gestionali, correttamente attribuibili a ciascuna delle parti in conformità con le disposizioni regolatorie applicabili (Misura 12) Disciplina del metodo di calcolo e di verifica periodica, almeno al termine di ogni periodo regolatorio.	Delibera ART 48/2017
	<b>Modalità e tempi di pagamento</b>	Modalità e tempistiche per il pagamento dei corrispettivi: composizione rate, saldo, rispetto degli standard di qualità, definizione penali e detrazioni.	
	<b>Interessi di mora</b>	Interessi da riconoscere in caso di ritardato pagamento, indicando i seguenti elementi: importo dovuto, saggio o tasso legale, tempo (numero di giorni di ritardo), tempo (eventuale compensazione con giorni di anticipo su precedenti pagamenti).	
	<b>Canoni ed altri costi di infrastruttura</b>	In caso di beni/infrastrutture in locazione, disciplina e quantificazione dei canoni e modalità di locazione, comprese le modalità di mantenimento in buono stato dei medesimi beni.	
	<b>Politica tariffaria e misure antievasione</b>	Quadro tariffario vigente (struttura e livelli), compresi eventuali aumenti concordati/deliberati/programmati, agevolazioni e riduzioni tariffarie per specifiche categorie di utenza; meccanismi di aggiornamento previsti; modalità aggiornamento delle tariffe; condizioni e modalità di ripartizione tariffaria in presenza di bigliettazione integrata, anche con riferimento a PdE che prevedono servizi flessibili (DRT) e/o l'integrazione del TPL con la mobilità condivisa ( <i>sharing mobility</i> ), al fine di favorire l'utilizzo congiunto di tutti i servizi offerti. Tali informazioni -sono oggetto di specifico allegato al CdS. Descrizione delle modalità di contrasto dell'evasione tariffaria e i relativi obiettivi di recupero. Definizione dell'organizzazione delle modalità e dei canali di vendita, oggetto di eventuale allegato.	
	<b>Matrice dei rischi e misure di mitigazione</b>	Matrice determinata dall'EA, contenente l'allocazione dei rischi tra le parti, nonché eventuali misure di mitigazione previste per attenuare l'impatto al verificarsi dell'evento cui è associato il rischio. Descrizione nel CdS e relativo (eventuale) allegato.	
	<b>Obiettivi di efficacia e efficienza e meccanismi incentivanti</b>	Obiettivi di miglioramento del servizio (economici, di sistema, di sostenibilità, ecc., inclusi quelli volti a garantire un migliore accesso al servizio da parte delle persone diversamente abili) stabiliti dall'EA, espressi sotto forma di parametri ed indicatori tecnico-economici quantificabili, verificabili e confrontabili, da raggiungere nell'arco di durata del CdS. L'EA definisce inoltre il sistema di incentivi e penali legati al raggiungimento degli stessi obiettivi.	Delibera ART 53/2024
	<b>Equilibrio economico-finanziario e rimodulazione del PEF</b>	Il Piano economico finanziario (PEF), allegato al CdS, deve consentire la determinazione delle (eventuali) compensazioni economiche a copertura degli OSP e dimostrare la contemporanea presenza delle condizioni di convenienza economico e sostenibilità finanziaria, nonché il rendimento per l'intero periodo di vigenza contrattuale. Il CdS prevede il processo di verifica ed eventuale rideterminazione dell'equilibrio economico-finanziario ad ogni periodo regolatorio, al fine di rilevare eventuali sovracompensazioni e sottocompensazioni e determinare le modalità di recupero delle sovracompensazioni, al netto dei meccanismi incentivanti e della revisione della politica tariffaria o del programma di esercizio in caso di sottocompensazioni. L'allegato deve riportare anche un termine perentorio, individuato dall'EA, per la predisposizione da parte dell'IA di un PEF aggiornato al verificarsi di una delle condizioni che ne prevedono l'aggiornamento.	
	<b>Politica investimenti per rinnovo del materiale rotabile, per innovazione tecnologica, etc..</b>	Disciplina del piano di sostituzione progressiva del materiale rotabile - Piano RMR (per età e classe ambientale) e del piano investimenti per innovazione tecnologica - Piano ICT (rilevazione automatizzata contapasseggeri, Automatic Vehicle Monitoring, diagnostica a bordo, videosorveglianza, attrezzaggio per PMR, wi-fi, ecc.), ove presenti, nel rispetto delle disposizioni di cui all'art. 27, comma 11-quinquies, del d.l. 50/2017, tenendo conto degli eventuali investimenti attuati direttamente dall'EA (o da altri enti territoriali) in materiale rotabile messo a disposizione dell'IA, nonché degli eventuali investimenti previsti a carico dell'IA nell'ambito dell'attuazione delle politiche di rinnovo del materiale rotabile e/o ai sensi della procedura di affidamento (e.g. criteri di aggiudicazione e contenuti dell'offerta tecnica dell'IA). I Piani sono oggetto di specifico allegato al CdS.	
	<b>Effetti di rete</b>	Eventuali effetti positivi sul CdS derivanti da incremento dei ricavi (o diminuzione dei costi) generati dalla gestione congiunta e coordinata di porzioni di una stessa rete distinte per categoria di servizio (i.e. alta velocità, intercity, regionale, urbano, extraurbano) e sotto il profilo contrattuale (in regime OSP o "a mercato" o comunque legati a CdS differenti). Gli effetti, ove possibile, devono essere stimati in coerenza con quanto disposto dalle Comunicazioni della Commissione europea, interpretative del regolamento (CE) 1370/2007, nn. 2014/C 92/01 del 29/3/2014 e 2023/C 222/01 del 26/6/2023.	
<b>Altri ricavi</b>	Disciplina della facoltà, dell'IA, di realizzare iniziative di valorizzazione commerciale del materiale rotabile, delle infrastrutture o altro, con riserva a favore dell'EA di spazi per divulgazione informazioni (es. promozione del territorio o con carattere di urgenza).		

**Prospetto 2 - CONTENUTO MINIMO DEI CONTRATTI DI SERVIZIO - TRASPORTO SU STRADA**

SEZIONE	TITOLO	DESCRIZIONE	RIFERIMENTI REGOLATORI
3 - contenuti qualitativi	<b>Politica della qualità Carta dei Servizi e modalità di coinvolgimento degli utenti</b>	Disciplina dell'obbligo dell'IA di redigere/pubblicare e pubblicizzare la "Carta della qualità dei servizi" d'intesa con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità delle prestazioni erogate, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclami, osservazioni o proposte degli utenti e quelle per adire a vie riconciliative. Tali modalità, inoltre, devono essere rese disponibili all'utenza tramite affissione di appositi cartonati e/o adesivi all'interno dei mezzi utilizzati per il servizio e sul sito web dell'IA. L'EA monitora il rispetto dei parametri stabiliti nella Carta, mediante istituzione di una sessione (almeno) annuale di verifica con l'IA e le associazioni dei consumatori, nella quale si analizzano reclami, proposte ed osservazioni, identificando le modalità di modifica degli standard in maniera migliorativa (cfr. art. 2, comma 461, lettera a), della legge 244/2007).	Delibera ART 53/2024
	<b>Condizioni Minime di Qualità dei servizi (CMQ)</b>	Fattori di qualità e relativi indicatori, disciplinando modi, responsabilità e tempi di rilevazione e definendo i livelli e le condizioni minime (CMQ), nonché le penali per mancato adempimento o le premialità in conformità con quanto disciplinato dalla delibera n. 53/2024.	Delibera ART 53/2024
	<b>Diritti minimi degli utenti</b>	Modalità di risoluzione delle controversie con gli utenti e di gestione dei reclami, con particolare riferimento ai diritti di rimborso o indennizzo da parte degli utenti, nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) n. 181/2011 (artt. 26 e 27), come riportate nella Carta dei servizi (vd. sopra), nel rispetto delle disposizioni di cui all'art. 2, comma 461, della legge 244/2007 e all'art. 1, commi 168 e 169, della legge 124/2017. Disciplina degli obblighi dell'IA verso le persone a mobilità ridotta, nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) n. 181/2011. Disciplina delle modalità di proposizione dei reclami nei confronti dell'IA, nonché delle modalità e dei tempi con i quali devono essere comunicati i relativi esiti agli utenti.	Delibera ART 28/2021
	<b>Monitoraggio dei servizi</b>	Modalità di monitoraggio della domanda, dell'offerta, dell'efficacia, dell'efficienza e di altre eventuali prestazioni di servizio o adempimenti di obblighi contrattuali pre-definiti dall'EA (vd. Misura 25), inclusa la disciplina del conteggio passeggeri con modalità manuali o automatiche ai sensi dell'art 27 comma 11-ter del d.l. 50/2017. Modalità e cadenza delle operazioni di monitoraggio (in capo all'IA) e verifica (in capo all'EA) sulle prestazioni di qualità del servizio erogato e percepito ( <i>customer satisfaction</i> ). Il sistema di monitoraggio, e relativi indicatori, è possibile oggetto di specifico allegato al CdS.	Delibera ART 53/2024
	<b>Sistema dei premi e delle penalità - sistema di riduzione/mitigazione delle medesime</b>	Sistema di premi e penali connesso agli adempimenti contrattuali, comprese le prestazioni di servizio minime (indicatori e raggiungimento dei livelli soglia-obiettivo fissati); possono essere stabilite modalità di mitigazione delle penali. Disciplina delle modalità di ristoro dell'utenza, in caso di violazione dei livelli qualitativi del servizio e delle condizioni generali del CdS.	Delibera ART 53/2024
	<b>Comitato tecnico di gestione</b>	Composizione: numero pari di rappresentanti dell'IA, tra cui il direttore o il responsabile dell'esercizio, e dello stesso EA, tra cui il dirigente responsabile del CdS, cui spetta la nomina del presidente del Comitato. Funzioni: assistenza alle parti nell'applicazione permanente del CdS, con particolare riferimento alle seguenti tematiche: a) adempimento delle clausole contrattuali; b) monitoraggio dei dati, anche al fine di verificare il rispetto degli obiettivi di prestazione definiti nel contratto medesimo; c) verifica dell'equilibrio economico-finanziario del contratto, compreso lo stato di attuazione degli eventuali investimenti previsti; d) prevenzione e soluzione delle controversie, compresa l'eventuale definizione delle penali applicabili in caso di inadempimento contrattuale, nel rispetto di quanto comunque già previsto e specificato nel CdS. Definizione delle modalità di funzionamento (e.g. convocazione delle riunioni, partecipazione dei rappresentanti e relativi oneri, poteri decisionali e attuativi, redazione e condivisione dei verbali), prevedendo la possibilità di avvalersi della collaborazione di esperti, con funzioni consultive, nominati di comune accordo tra le parti.	

**Prospetto 2 - CONTENUTO MINIMO DEI CONTRATTI DI SERVIZIO - TRASPORTO SU STRADA**

SEZIONE	TITOLO	DESCRIZIONE	RIFERIMENTI REGOLATORI
<b>4 - Clausole Generali</b>	<b>Subaffidamento e divieto di cessione</b>	<p>Elencazione dei servizi da subaffidare, definizione della procedura (autorizzazione da parte dell'EA) e fissazione della quota ammissibile (percentuale su importo contratto o su produzione km annuale).</p> <p>Requisiti del subaffidatario.</p> <p>Eventuale divieto di cessione a Terzi del servizio affidato.</p> <p>L'EA definisce nel CdS le condizioni di subaffidamento, specificando che:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'IA conserva la titolarità e la responsabilità del servizio ferroviario, sia nei confronti dell'EA sia nei confronti dell'utenza, fermo restando l'estraneità del EA al rapporto tra l'IA e l'Impresa subaffidataria;</li> <li>- l'Impresa subaffidataria garantisce il mantenimento dei livelli quantitativi e qualitativi del servizio, il rispetto delle tariffe e di tutti gli altri obblighi richiesti all'IA dal CdS;</li> <li>- le eventuali variazioni di produzione dell'Impresa subaffidataria rispetto al programma di esercizio sono valutate dall'EA ai fini del rispetto degli adempimenti contrattuali in capo all'IA (con applicazione delle relative mancate compensazioni);</li> <li>- le eventuali insufficienze in materia di qualità del servizio conseguite dall'Impresa subaffidataria sono valutate dal EA ai fini del rispetto degli adempimenti contrattuali in capo all'IA (con applicazione delle relative penalità).</li> </ul>	
	<b>Trasparenza e Piano di accesso al dato</b>	<p>Modalità di pubblicazione e utilizzo dei dati/informazioni, nel rispetto di uno specifico Piano di accesso al dato, possibile oggetto di allegato, definito attraverso la consultazione dei principali <i>stakeholders</i> (far cui le associazioni dei consumatori), che permetta la massima trasparenza e accessibilità dei dati e dei risultati di gestione.</p> <p>La disponibilità dei dati (in formato editabile) è subordinata al rispetto dei vincoli sul trattamento dei dati personali e delle informazioni non ostensibili per segretezza industriale.</p> <p>Modalità di accesso ai servizi, sulla base di appositi strumenti tecnologici/APP dedicate, con specifico riferimento a PdE che prevedono servizi flessibili (DRT) e/o l'integrazione del TPL con la mobilità condivisa (<i>sharing mobility</i>), al fine di favorire l'utilizzo congiunto di tutti i servizi offerti.</p>	Delibera ART 53/2024
	<b>Controversie tra le parti</b>	Individuazione del Foro competente e modalità per tentativo di conciliazione tra le parti.	
	<b>Garanzie</b>	Disciplina di cauzione e copertura assicurativa (tipologia e percentuale rispetto a valore annuo) prestata dall'IA a garanzia degli impegni assunti e del risarcimento di eventuali danni a persone o cose, prodotti nell'espletamento del servizio.	
	<b>Penali per inadempienze contrattuali</b>	<p>Quantificazione degli importi e modalità di pagamento delle penali in caso di mancata osservanza del contratto.</p> <p>Costituisce inadempienza contrattuale la mancata o parziale realizzazione di specifici progetti di rilevanza tecnica/economica e/o investimenti, proposti dall'IA in sede di gara e oggetto di valutazione (punteggio) nell'ambito dell'offerta tecnica.</p>	
	<b>Modalità di risoluzione del contratto</b>	<p>Disciplina gli inadempimenti/casistiche che, se non risolti nei tempi stabiliti, possono dare luogo alla risoluzione del CdS, includendo anche il caso di grave e ripetuta violazione degli obblighi contrattuali o di altri aspetti che precludono la prosecuzione del rapporto.</p> <p>Disciplina del recesso e delle conseguenze derivanti da ogni ipotesi di cessazione anticipata dell'affidamento, nonché i criteri per la determinazione degli indennizzi.</p>	Delibera ART 53/2024
	<b>Gestione del personale</b>	<p>Obblighi dell'IA in merito alla presenza, requisiti, qualifica, norme comportamentali del personale addetto verso l'utenza, ai contratti di lavoro applicati (nazionale e integrativi), verifiche/azioni dell'EA in caso di inadempimento. Il personale dell'IA è riportato in un elenco, periodicamente aggiornato (secondo schema possibile oggetto di allegato al CdS).</p> <p>L'inadempimento degli obblighi previsti (compresa la clausola sociale) in corso di esecuzione del contratto rileva come causa di risoluzione del rapporto e deve prevedere apposite e congrue penali e clausole risolutive.</p>	
	<b>Altre clausole previste dalla normativa</b>	Esempio: Codice Etico, Riservatezza, Sistemi di gestione della qualità aziendale, dell'ambiente, della salute e sicurezza del lavoro (eventuali certificazioni).	