

CONTRATTO DI SERVIZIO

Contratto per l'affidamento del servizio di trasporto pubblico locale nel Comune di Brescia svolto per mezzo della linea Metropolitana Leggera a guida vincolata in sede propria ad automazione integrale (prima tratta funzionale Prealpino/S. Eufemia), di seguito indicata come "Metrobus" e servizi accessori.

Art. 1 (Premesse)

1. Le premesse e gli allegati costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto di Servizio, di seguito denominato per brevità "Contratto". Si intendono per "allegati" i seguenti documenti con relativa numerazione:
 - 1 Programma di esercizio e corrispettivi;
 - 2 Elenco dei beni messi a disposizione del Gestore;
 - 3.A Sistema di monitoraggio;
 - 3.B Specifica tecnica gateway di calcolo della service availability;
 - 4 Standard prestazionali e di qualità;
 - 5 Piano di gestione delle emergenze;
 - 6.A Contratto Metrobus stipulato il 18.4.2003;
 - 6.B Capitolato Speciale d'Appalto allegato al Contratto Metrobus stipulato il 18.4.2003;
 - 6.C Atto di Transazione sottoscritto tra Brescia Mobilità SpA e l'ATI Metrobus in data 16.5.2011;
 - 7 Penali e premi;
 - 8 Regolamento d'esercizio;
 - 9 Piano economico- finanziario.
 - 10 Piano di gestione
 - 11 Contratto di affitto di cosa produttiva fra Comune di Brescia e Brescia Infrastrutture ai sensi dell'art. 1615 Cod. Civ.;
2. Tali allegati devono intendersi integralmente trascritti nel presente Contratto.
3. Al fini del presente Contratto di Servizio s'intende:
 - per "Contratto": il presente contratto e relativi allegati;
 - per "servizio" oggetto del presente contratto: i servizi meglio descritti nell'art. 3 del presente contratto ed allegati dello stesso;
 - per "Ente affidante" o "Ente": il Comune di Brescia, quale soggetto che affida l'esecuzione dei servizi di cui all'art. 3;
 - per "Gestore": Brescia Mobilità SpA, quale soggetto a cui vengono affidati i medesimi servizi;
 - per "Società controllata del Comune di Brescia": Brescia Infrastrutture srl, quale soggetto che mette a disposizione del Gestore i mezzi, le strutture, gli impianti e le attrezzature adibiti ed utilizzati per l'esecuzione del servizio;
 - per "Metrobus": la linea di metropolitana leggera a guida vincolata in sede propria ad automazione integrale della città di Brescia con i beni, strumenti e impianti meglio definiti nel contratto di affitto stipulato tra Comune di Brescia e Brescia Infrastrutture allegato al presente sub 11;

- “Contratto Metrobus del 18.4.2003”: il Contratto per la progettazione esecutiva, la realizzazione, la conduzione tecnica biennale e la manutenzione del primo lotto funzionale Prealpino – S. Eufemia della linea di metropolitana leggera a guida vincolata in sede propria ad automazione integrale, detta Metrobus, della città di Brescia sottoscritto il 18.4.2003;
- per “ATI Metrobus” il Raggruppamento Temporaneo d’Imprese costituito da Astaldi SpA, Ansaldo-STS SpA, AnsaldoBreda SpA per l’esecuzione del Contratto Metrobus del 18.4.2003;
- per “atto di Transazione”: l’atto di transazione sottoscritto tra l’ATI Metrobus e Brescia Mobilità in data 16/5/2011;
- per “Metro Brescia”: Metro Brescia società a responsabilità limitata, società controllata da Brescia Mobilità SpA.

Art. 2 (Oggetto del Contratto)

1. Il Comune di Brescia, di seguito denominato Comune, con il presente contratto affida a Brescia Mobilità S.p.a., di seguito denominata Gestore, che accetta, la gestione del servizio di trasporto pubblico locale nell’area urbana mediante Metropolitana Leggera a guida vincolata in sede propria ad automazione integrale, di seguito indicato come “Metrobus” .

Art. 3 (Oggetto del servizio)

1. Il servizio “Metrobus” ha ad oggetto lo svolgimento delle seguenti attività:
 - conduzione tecnica del metrobus;
 - manutenzione ordinaria e straordinaria della rete, delle strutture e degli impianti costituenti, nel loro complesso, il servizio Metrobus;
 - manutenzione degli impianti di esazione, emissione e controllo dei titoli di viaggio;
 - pulizia delle stazioni e delle vetture;
 - gestione e controllo dei titoli di viaggio;
 - vigilanza all’interno del Metrobus;
 - servizio clienti (call center e oggetti smarriti);
 - attività di marketing e tutte le prestazioni commerciali inerenti alla promozione commerciale del Metrobus;
 - sfruttamento degli spazi commerciali all’interno del Metrobus;
 - informazioni al pubblico mediante la stampa e gli altri canali di comunicazione;
2. Spetta in ogni caso al Gestore svolgere ogni altra prestazione anche se non precedentemente elencata idonea a rendere il servizio Metrobus efficace ed efficiente.
3. Il servizio Metrobus sarà erogato dal Gestore nel rispetto di quanto previsto dalle vigenti leggi, dal vigente regolamento comunale sulla disciplina del servizio di trasporto pubblico locale e degli indirizzi, prescrizioni e contenuti del presente Contratto e dei suoi allegati.
4. Il Comune si riserva il diritto di modificare gli allegati del presente Contratto in caso di intervenute disposizioni normative che lo rendano necessario, concordandone modalità ed effetti con il Gestore.
5. Il Contratto disciplina gli impegni delle Parti in ordine al rispetto degli standard qualitativi e prestazionali, all’implementazione del sistema di monitoraggio del Metrobus, all’integrazione tariffaria ed ai rapporti con l’utenza.
6. Il servizio sarà erogato agli utenti che lo richiederanno, dietro pagamento di un corrispettivo documentato dal possesso di valido titolo di viaggio emesso dal Gestore in conformità alla disciplina ed alle tariffe stabilite dal Comune su proposta dello stesso gestore.

Art.4 (Modalità di svolgimento del servizio)

1. Il Comune dichiara ed il Gestore consente, che, in relazione agli obblighi contrattuali esistenti con il costruttore della rete e degli impianti così come riportati nei documenti contrattuali di cui agli allegati nr. 6 A-B-C, le seguenti attività dovranno essere svolte dalla società Metro Brescia s.r.l. alle condizioni e termini previsti nei predetti documenti contrattuali:

a) conduzione tecnica del metrobús fino a due anni dalla data di avvio dell'esercizio commerciale risultante da apposito verbale redatto in contraddittorio tra le parti;

b) manutenzione ordinaria e straordinaria fino al settimo anno compreso dalla data di avvio dell'esercizio commerciale risultante da apposito verbale redatto in contraddittorio tra le parti.

2. Per le restanti attività costituenti il servizio, il Comune consente che il Gestore, ferma restando la sua responsabilità contrattuale nei confronti dello stesso Comune per il conseguimento di maggior efficienza ed economicità del servizio, possa avvalersi della predetta società Metro Brescia s.r.l. della quale dichiara di possedere il controllo ai sensi dell'art. 2359 del codice civile, fermo restando il possesso da parte della medesima dei requisiti necessari per la conduzione dei contratti pubblici previsti dagli artt.38 e ss. del d.lgs nr.163/2006 in relazione al valore delle prestazioni svolte.

3. Il servizio sarà svolto dal Gestore mediante utilizzo degli impianti, rete e beni sinteticamente elencati all'allegato nr.2 che il Comune ha reso disponibile a seguito di contratto di affitto ex art.1615 c.c. concluso con Brescia Infrastrutture s.r.l.,e che allegato al nr 11 del presente, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall'art.1406 e ss. del codice civile, viene ceduto dal Comune al Gestore che dichiara di ben conoscere e di accettarne l'integrale cessione con la conseguente sostituzione di sé medesimo al Comune affittuario in tutti i rapporti attivi e passivi a quest'ultimo imputabili per effetto del predetto contratto di affitto.

4. Entrambi le parti si danno reciprocamente atto che per lo svolgimento del servizio oggetto del presente atto, il Gestore è tenuto ad adempiere anche alle obbligazioni dal medesimo assunte con la società Brescia Infrastrutture srl in forza del citato contratto di affitto delle reti ed impianti ed a consentire alla società Metro Brescia s.r.l. di adempiere alle sue obbligazioni nascenti dal contratto di appalto di cui all'allegato nr. 6.A per l'esecuzione delle prestazioni di cui al precedente 1°c.dalla medesima dovute.

5. Alla scadenza del presente contratto, salvo rinnovo o proroga della gestione, il Gestore è tenuto a riconsegnare a Brescia Infrastrutture srl tutti i beni avuti in uso dalla medesima società in conseguenza della cessione del contratto di affitto di cui al precedente comma, nelle ordinarie condizioni di manutenzione e funzionamento, salvo il normale degrado.

Art. 5 (Programma di esercizio)

1. Il trasporto delle persone mediante la metropolitana leggera avverrà secondo il programma di esercizio riportato nell'allegato nr.1 al presente contratto.

2. In relazione a mutamenti significativi delle esigenze di mobilità, il predetto programma potrà subire variazioni in diminuzione o in aumento nel limite del 2% delle percorrenza annue senza che le medesime comportino variazioni nella remunerazione dovuta dal Comune.

3. Il Comune, previa richiesta del Gestore, può autorizzare modifiche al programma d'esercizio di cui all'orario contrattuale, assicurando il rispetto delle esigenze della domanda. In tal caso il Gestore dovrà informare tempestivamente ed in modo appropriato l'utenza di tali cambiamenti.

4. I mutamenti nel programma di esercizio superiori alla predetta percentuale, se concordati tra le parti, saranno compensati dal Comune sulla base del corrispettivo unitario chilometrico di cui all'allegato nr.1.

5. In caso di afflusso straordinario ed imprevedibile di viaggiatori sul Metrobus, determinato da eventi a carattere turistico, artistico-culturale e/o sportivo, non prevedibili né determinabili al momento della

definizione del programma d'esercizio, e tali da determinare sovraccarico dei veicoli oltre i limiti di sicurezza, il Gestore è tenuto ad adottare gli adeguati provvedimenti, anche attraverso l'effettuazione di corse aggiuntive, o corse automobilistiche integrative, dandone immediata comunicazione al Comune. L'Ente affidante, a seguito di opportuna verifica circa l'effettiva necessità delle corse effettuate, eroga il corrispettivo corrispondente alle percorrenze effettivamente svolte sulla base del corrispettivo unitario chilometrico di cui all'allegato nr.1.

Art. 6 (obblighi di servizio pubblico)

1. Il servizio affidato dovrà essere svolto dal Gestore in modo tale da soddisfare i seguenti obblighi di servizio pubblico:

- a) universalità: dovrà essere assicurato il trasporto di chiunque lo richieda alle condizioni stabilite dal vigente regolamento comunale di disciplina del servizio, senza discriminazione di alcun genere salvo il possesso del titolo di viaggio valido;
- b) territorialità: il trasporto delle persone dovrà avvenire nella tratta territoriale occupata dalla rete e consentire l'accesso delle persone in tutte le stazioni previste lungo la rete;
- c) continuità: il trasporto delle persone deve avvenire quotidianamente nella fascia oraria stabilita dal presente contratto senza alcuna interruzione salvo la causa di forza maggiore.

2. Per soddisfare i predetti obblighi di servizio pubblico, il Comune compensa il Gestore con una somma di denaro pari alla differenza tra i costi del servizio e i ricavi dalla vendita dei titoli di viaggio e gli altri ricavi, nella misura risultante dall'allegato piano economico-finanziario del servizio.

Art.7 (Durata del Contratto)

1. Il presente Contratto ha validità di sette (7) anni, a decorrere dalla data di avvio dell'esercizio commerciale risultante da apposito verbale redatto in contraddittorio tra le parti.

2. Ai sensi di quanto previsto all'art. 60 - comma 7 - della Legge Regione Lombardia n. 6/2012 il presente contratto potrà essere trasferito, previo consenso del Gestore, alle medesime condizioni e per la durata residua rispetto a quella di cui al comma 1, all'Agenzia di Bacino per il Trasporto Pubblico Locale.

Art. 8 (Controllo, monitoraggio e vigilanza)

1. Il Comune si riserva di esercitare il proprio potere di vigilanza sul servizio fornito dal Gestore al fine di verificare il buon adempimento di tutti gli obblighi discendenti dal presente contratto o imposti direttamente dalla legislazione vigente.

2. Il Gestore consente, fin d'ora, al Comune di effettuare presso i propri utenti tutte le verifiche idonee ad accertare la qualità del servizio fornito ed in generale il mantenimento degli standards quali-quantitativi previsti per il servizio.

3. Tali verifiche potranno essere effettuate senza preavviso e potranno riguardare sia richieste di informazioni rivolte direttamente anche al personale addetto al servizio sia la produzione di documentazione a carico del Gestore.

4. Il Comune eserciterà il proprio potere di vigilanza attraverso il dirigente preposto al servizio individuato quale responsabile dell'esecuzione del presente contratto, che potrà svolgere i controlli direttamente o tramite propri incaricati anche esterni e dei quali il Gestore sarà preavvertito.

5. In via esemplificativa e non esaustiva, il Comune potrà nei confronti del Gestore:

- a) verificare la presenza e la consistenza dei processi di programmazione e monitoraggio (base di conoscenza e procedura di calcolo degli indicatori) messi in atto dal Gestore;

- b) verificare la qualità/quantità erogata dei servizi oggetto del presente Contratto attraverso verifiche a campione. Qualora per tali verifiche sia necessario installare sui mezzi o su altre attrezzature messe a disposizione del Gestore del servizio appositi dispositivi in grado di registrare e fornire i dati necessari per il monitoraggio del processo di gestione del servizio con il grado di precisione prescritto, il Gestore dovrà consentirne l'installazione, la manutenzione ed il funzionamento a carico dell'Ente affidante;
- c) effettuare indagini di qualità percepita dall'utenza (quali, esemplificativamente, indagini di customer satisfaction, focus group) e analisi sul processo di gestione del reclami e sul processo di risoluzione degli stessi da parte del Gestore.

6. Il Gestore s'impegna a fornire la più ampia collaborazione per facilitare le ispezioni, le verifiche, l'acquisizione dei dati ed il rispetto del processo di monitoraggio definito dal presente Contratto di Servizio. Per l'effettuazione delle suddette verifiche, il Gestore s'impegna a concedere il libero accesso su tutte le strutture e su tutti i mezzi utilizzati per l'esecuzione del servizio del personale individuato dall'Ente Affidante, munito di apposita tessera di riconoscimento e i cui nominativi saranno preventivamente segnalati.

Art. 9 (Obblighi del Gestore)

1. Il Gestore si assume l'obbligo di erogare il servizio oggetto del presente contratto nel rispetto degli standards quali-quantitativi stabiliti con il presente contratto e dalla carta dei servizi.
2. Del predetto obbligo il Gestore è responsabile anche per le attività svolte direttamente dalla società controllata ai sensi del precedente art. 4, 1° comma.
3. Restano in capo alla società Metro Brescia s.r.l. tutti gli obblighi contrattuali conseguenti dal contratto di appalto stipulato il 18.4.2003 e sue successive modifiche ed integrazioni, con riferimento alle prestazioni imputabili direttamente alla medesima società per effetto di tale contratto, così come sinteticamente indicate al precedente art. 4, 1° co.
4. In particolare Il Gestore è tenuto ad adempiere i seguenti obblighi:
 - a) adeguarsi alle disposizioni del piano di gestione delle emergenze in caso di interruzione del servizio di rete metropolitana in base a quanto riportato nell'Allegato 5 al presente Contratto;
 - b) provvedere all'informazione capillare e preventiva delle variazioni relative al programma d'esercizio e all'aggiornamento delle informazioni relative agli orari;
 - c) adottare un sistema di monitoraggio, secondo quanto previsto nell'Allegati 3.A e 3.B al presente Contratto, rendendo disponibili i relativi dati al Comune nelle forme tecnicamente possibili e utili;
 - d) rendere disponibili al Comune i dati di esercizio nelle forme tecnicamente possibili e utili, in particolare mediante trasferimento periodico dei dati e delle informazioni non rielaborati in forma digitale;
 - e) fornire adeguato supporto alle attività di vigilanza sulla sicurezza dei passeggeri che il Comune metterà in atto tramite forze della Polizia Locale e altre Forze dell'Ordine e/o di vigilanza privata;
 - f) predisporre il sistema di raccolta dati ed informazioni sui propri servizi ed il sistema di monitoraggio tecnico ed economico secondo le modalità previste negli Allegati al presente Contratto

Art. 10 (Corrispettivi del servizio)

1. A corrispettivo del servizio "Metrobus", il Gestore introiterà:
 - a) i proventi derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio pagati dagli utenti per l'accesso al servizio;
 - b) i proventi derivanti dalle iniziative di valorizzazione commerciale del Metrobus e degli spazi all'interno degli edifici, rete e impianti conferiti in uso dal Comune al gestore per lo svolgimento del servizio;

- c) i proventi derivanti da servizi accessori;
 - d) il corrispettivo dovuto dal Comune a compensazione degli obblighi di servizio pubblico come previsto al precedente art. 6, 2° comma del presente contratto.
2. Con effetto dal mese di gennaio dell'anno 2014 e così per ogni anno di durata del contratto, la misura della compensazione per obblighi di servizio pubblico dovuta dal Comune sarà aumentata di un importo pari al tasso d'inflazione programmata previsto dal Governo per l'anno di riferimento.
3. Il corrispettivo relativo a frazioni di anno, è calcolato sulla base del numero dei treni x km prodotti nel periodo di riferimento e del corrispettivo chilometrico di cui all'allegato 1.
4. La compensazione annua dovuta dal Comune sarà pagata in 12 rate mensili costanti e posticipate entro 30 giorni dalla presentazione di regolare fattura, che non potrà essere inviata prima del compimento del mese al quale si riferisce, e della trasmissione dei reports previsti dall'allegato 3 A. In caso di ritardato pagamento saranno applicati gli interessi moratori ai sensi del D. Lgs. 231/02 e s.m.i.
5. Al gestore sono riconosciuti dall'Ente affidante anche corrispettivi e contributi erogati da Provincia, Regione, Stato per oneri assunti a qualunque titolo dal Gestore per l'esecuzione del servizio e attribuibili al gestore o al sub affidatario (quali ad esempio contributo CCNL, contributo accise, contributi per tariffe regionali, contributi per investimenti, ecc.)

Art. 11 (Revisione del piano economico-finanziario)

1. Le parti concordano che la misura annua dei corrispettivi previsti al precedente art.10, comprensivi di Iva se e in quanto dovuta, è quella stabilita nell'allegato 9 Piano economico-finanziario.
2. Tale piano rappresenta l'equilibrio economico finanziario della gestione del servizio affidato con il presente atto. Le parti concordano che i presupposti o le condizioni che determinano tale equilibrio economico-finanziario sono i seguenti:
- a) aumento delle attuali tariffe dell'energia elettrica nei limiti del tasso programmato d'inflazione;
 - b) numero utenti annuali iniziali 2013 - 2014 del servizio stimato in circa nove milioni per la metropolitana e circa quarantacinque milioni per il servizio integrato urbano gomma e metro bus.
 - c) assenza nel corso della gestione di interventi straordinari di rilevante importo economico necessari per il funzionamento dell'impianto, per fatti non imputabili al Gestore;
 - d) mantenimento dei livelli di programma di esercizio come riportato nell'allegato nr. 1 e precisato al precedente art.5;
 - e) mantenimento delle tariffe nelle misure vigenti al momento della stipula del presente contratto;
 - f) assenza di forme di finanziamento della gestione diversi da quelle riportate nel piano alla voce ricavi.
- I mutamenti ai predetti presupposti e condizioni di base che nel corso della gestione dovessero verificarsi, se, nel loro insieme, al termine di ogni anno solare dovessero provocare una variazione positiva o negativa contenuta nel 5% delle previsioni del predetto piano economico-finanziario, non daranno luogo ad alcun mutamento nelle remunerazioni a favore del gestore.
3. Gli scostamenti superiori alla predetta soglia del 5%, daranno luogo:
- a) se di risultato favorevole alla gestione, ad una diminuzione della remunerazione dovuta dal Comune al Gestore in misura pari al maggior ricavo conseguito oltre la predetta soglia del 5%;
 - b) se di risultato negativo per la gestione, ad un aumento della remunerazione dovuta dal Comune al gestore in misura pari al maggior costo sostenuto oltre la predetta soglia del 5%.
- I predetti maggiori o minori importi saranno riconosciuti dalla parte obbligata con effetto dall'anno solare successivo al verificarsi dei predetti risultati.
4. Qualora nel corso della gestione dovessero verificarsi fatti tali da provocare una variazione complessiva delle previsioni del predetto piano economico finanziario superiori al 10%, le parti potranno concordare la revisione delle eventuali remunerazioni anche prima della chiusura dell'esercizio e con effetto dalla data di

revisione.

5. Le parti concordano che gli eventuali mutamenti delle previsioni dell'allegato piano economico-finanziario che nel corso di durata del contratto dovessero dar luogo a cambiamenti nelle remunerazioni della gestione, costituiranno aggiornamenti dello stesso piano.

6. Il Comune si riserva di imputare l'eventuale mutamento positivo o negativo della remunerazione riconosciuta al gestore, ad una variazione delle tariffe dell'utenza anziché alla compensazione per gli obblighi di servizio pubblico.

7. Eventuali successive norme legislative o regolamentari che dovessero stabilire nuove condizioni per l'esercizio delle attività oggetto del servizio, tali da determinare una modifica dell'equilibrio del piano, comporteranno la sua necessaria revisione da attuare di comune accordo tra il Comune e il Gestore mediante rideterminazione delle nuove condizioni di equilibrio. In mancanza della predetta revisione il Gestore potrà recedere dal contratto.

Art. 12 (Titoli di viaggio)

1. Il Gestore, a sua cura e spese, provvederà all'emissione, distribuzione e vendita dei titoli di viaggio per l'accesso al servizio dell'utenza, secondo la tipologia e il sistema tariffario stabilito dal Comune.

2. Nel periodo di vigenza del presente Contratto, il Gestore è tenuto ad adempiere agli obblighi derivanti dall'eventuale adozione da parte dell'Ente affidante:

a) di un sistema tariffario integrato, anche tra le diverse componenti della mobilità cittadina, ove questo non comporti minori introiti tariffari per il Gestore e ove questo non comporti spese rilevanti per il Gestore in termini di interoperabilità tecnologica e procedurale dei sistemi di bigliettazione e pagamento;

b) di sistemi di bigliettazione e pagamento tecnologicamente innovativi: in particolare, il Gestore s'impegna ad adottare le modalità operative necessarie al funzionamento degli stessi sistemi.

3. Il Gestore riscuoterà per sé i proventi dalla vendita dei titoli di viaggio ed a sua cura e spese provvederà al controllo del possesso dei medesimi da parte dell'utenza ed a riscuotere coattivamente quanto dovuto dalla stessa utenza per mancato pagamento del titolo di viaggio. Spetta, inoltre, al medesimo Gestore, sempre a sua cura e spese, far applicare all'utenza il Regolamento comunale contenente le Condizioni Generali di trasporto con le relative sanzioni amministrative.

Art. 13 (Comitato Tecnico per la gestione del Contratto)

1. Al fine di gestire proficuamente e con spirito collaborativo il presente Contratto, le Parti s'impegnano a costituire, entro trenta giorni dalla sottoscrizione del medesimo, il "Comitato tecnico per la gestione del Contratto", di seguito denominato, per brevità, "Comitato", avente natura paritetica, al quale partecipano:

- due rappresentanti dell'Ente affidante;
- due rappresentanti del Gestore.

2. Il Comitato ha il compito di fornire alle parti che lo richiedono valutazioni tecniche per il corretto adempimento del contratto o per evitare l'insorgere di controversie sull'interpretazione del medesimo.

Art. 14 (Scioperi, eventi straordinari ed imprevedibili)

1. L'esecuzione dei servizi di cui al presente Contratto non può essere interrotta e/o sospesa dal Gestore, salvo nei casi di forza maggiore e di calamità naturali (terremoti, frane, alluvioni) e nei casi disposti dalle Autorità Pubbliche per motivi di ordine pubblico e sicurezza pubblica non prevedibili e, comunque, non imputabili alle parti.

2. In tali casi il Gestore s'impegna a contenere al massimo le temporanee interruzioni o riduzioni dei servizi, previa idonea e tempestiva informazione all'utenza.

3. Qualora la regolare erogazione del servizio possa essere limitata da lavori o attività poste in essere dal Comune o da altri Enti Locali, ditte appaltanti o privati e da eventi e manifestazioni autorizzati o posti formalmente a conoscenza di Enti Locali, l'Ente affidante si impegna ad informare il Gestore tempestivamente, e comunque con almeno due giorni di preavviso e con modalità appropriate, al fine di consentire l'effettuazione delle necessarie modifiche temporanee, per le quali valgono le condizioni previste dal presente articolo.

4. In caso di sciopero il Gestore garantisce le prestazioni indispensabili stabilite con accordo, siglato con le Organizzazioni Sindacali, ritenuto idoneo dalla Commissione di garanzia prevista dalla legge n. 146/90 e successive modificazioni ed integrazioni sullo sciopero nei servizi essenziali. Il Gestore garantisce, altresì, la relativa comunicazione al Comune e all'utenza.

Art. 15 (Interruzione dei servizi)

1. In caso mancata esecuzione del servizio da parte del Gestore per cause diverse da inadempimento contrattuale da parte dell'Ente affidante, quest'ultimo, ferma restando la risoluzione di diritto del presente Contratto ai sensi del successivo articolo 22, attua le procedure necessarie per garantire, in ogni caso, l'erogazione del servizio, fatto salvo il diritto di rivalersi sul Gestore per le spese sostenute.

Art. 16 (Obblighi inerenti il personale)

1. Il Gestore assicura l'utilizzo di personale in numero e con qualifica adeguati a garantire le attività oggetto del Contratto. Ai sensi dell'art. 19 del D. Lgs. n. 422/97 e s.m.i., il Gestore s'impegna a rispettare le disposizioni legislative e dei contratti nazionali di lavoro che disciplinano lo stato giuridico, il trattamento economico ed il trattamento previdenziale del personale impiegato.

2. Al personale dipendente è applicato il CCNL degli autoferrotranvieri.

3. Il Gestore, anche tramite soggetti terzi, si dota di un Direttore di Esercizio in possesso dei requisiti di idoneità morale, finanziaria e professionale così come previsto dal DM 20/12/1991 n. 448, il cui nominativo deve essere comunicato all'Ente affidante all'attivazione del servizio. Nei casi in cui nel corso di vigenza del presente Contratto abbia a cambiare il Direttore d'Esercizio, il nuovo nominativo dovrà essere comunicato all'Ente affidante con un preavviso di almeno 48 ore rispetto alla data di presa servizio.

4. Il Gestore con periodicità annuale trasmette all'Ente affidante l'elenco aggiornato del personale addetto al servizio con le relative qualifiche e posizioni previdenziali e contributive e abilitazioni necessarie, comprensivo delle eventuali variazioni intervenute.

5. Al servizio pubblico oggetto del presente Contratto sarà adibito esclusivamente personale riconosciuto idoneo alla mansione e munito di abilitazione nei casi previsti dalla normativa vigente. Tutto il personale impegnato in mansioni che comportino, a vario titolo, contatti con i clienti debbono indossare, mantenendola sempre in perfetto stato, speciale divisa sociale e apposito cartellino di riconoscimento.

Art. 17 (Qualità e prestazioni dei servizi)

1. Il Gestore s'impegna:

a) ad un'attività continua di miglioramento dei livelli prestazionali e di qualità del servizio offerto secondo le modalità previste negli Allegati al presente Contratto;

b) ad acquisire continuativamente i dati e le informazioni sui propri servizi e ad effettuare il monitoraggio degli standard di qualità secondo le procedure individuate negli Allegati al presente Contratto;

c) a predisporre ed aggiornare annualmente la Carta della Mobilità relativa ai servizi oggetto del presente Contratto, in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa in materia.

2. La diffusione al pubblico dei contenuti e degli obiettivi previsti nella Carta della Mobilità è posta a carico del Gestore che vi provvede a mezzo della stampa, di volantini informativi, nonché tramite il costante aggiornamento del proprio sito web aziendale ed attraverso ogni ulteriore canale di comunicazione.

Art. 18 (Rapporti con l'utenza)

1. Il Gestore nei confronti dell'utenza s'impegna:

a) a garantire la capillare ed efficace informazione all'utenza sulle caratteristiche dei servizi offerti e sugli orari di servizio, con particolare riferimento alle informazioni presso le fermate, agli orari, alle coincidenze con altre modalità di trasporto, alle modalità di accesso ai parcheggi di interscambio, nonché ai punti di vendita dei titoli di accesso al servizio ed alle procedure di ascolto e raccolta dei reclami;

b) a riportare nei canali di comunicazione suddetti le informazioni essenziali riguardanti la disponibilità della rete metropolitana, secondo le specifiche direttive fornite dall'Ente affidante;

c) a migliorare la comunicazione ed i rapporti con l'utenza anche mediante specifici piani di comunicazione e/o attraverso specifici interventi di formazione e di aggiornamento del personale;

d) ad organizzare un apposito sportello anche telematico per ricevere i reclami dell'utenza rispondendo ai medesimi entro trenta giorni dal loro ricevimento con idonee risposte ai contenuti dei medesimi;

e) ad introdurre strumenti di coinvolgimento dei rappresentanti degli utenti come previsto dalla L.R. Lombardia n. 6/2012.

2. In ogni caso il Gestore dovrà garantire la costante informazione all'utenza tramite il continuo aggiornamento del proprio sito web aziendale ed attraverso ogni ulteriore canale di comunicazione.

Art. 19 (Assicurazioni)

1. Il Gestore è responsabile degli eventuali danni, diretti o indiretti, che la propria organizzazione dovesse arrecare all'Ente affidante o a terzi, manlevando l'Ente Affidante da ogni responsabilità.

2. Prima dell'avvio del servizio il Gestore deve stipulare, dandone comunicazione al Comune, contratti di assicurazione a copertura dei danni eventualmente provocati nel corso del servizio:

a) a beni del Comune o di terzi che il medesimo ha dato in disponibilità al gestore;

b) agli utenti del servizio, loro beni o animali;

c) a terzi che per qualsiasi motivo sono autorizzati a stationare all'interno del complesso dei beni, impianti e rete in dotazione al gestore.

3. I contratti devono contenere le seguenti condizioni:

- si riferiscano ad attività oggetto del presente contratto;
- siano emesse in lingua italiana, in Italia o in paesi UE;
- siano sottoscritte da assicuratori aventi rating minimo BB;
- prevedano quale Foro esclusivamente competente il Foro di Brescia;
- prevedano l'impegno dell'Assicuratore a notificare l'eventuale mancato pagamento del premio direttamente anche all'Ente Affidante;
- prevedano l'impegno dell'Assicuratore a notificare l'eventuale annullamento o recesso direttamente anche all'Ente Affidante;
- massimale non inferiore a euro 50.000.000,00 (cinquantamiloni/00) per sinistro e per anno.

Art. 20 (Ritenuta a garanzia)

1. A garanzia del buon adempimento degli obblighi assunti con il presente contratto, l'Ente affidante si riserva di ritenere un importo pari al 5% del corrispettivo mensile al netto del canone di cui al contratto allegato sub 11.
2. Tale importo verrà pagato al Gestore 60 giorni dopo il compimento del mese di servizio al quale esso si riferisce, in assenza di inadempimenti agli obblighi assunti con il presente contratto.

Art. 21 (Sistema di premi e penali del servizio)

1. Il Comune incentiva il miglioramento degli standard di servizio di cui al presente Contratto, da parte del Gestore, tramite il riconoscimento di Premi come dettagliati nell'allegato 7.
2. L'eventuale mancato rispetto da parte del Gestore degli impegni contrattuali e degli standard minimi prestazionali e di qualità indicati negli Allegati al presente Contratto, comporta l'applicazione delle relative penali, salvo che le medesime non siano riferibili a inadempimenti imputabili alla società Metro Brescia s.r.l. per il mancato adempimento degli obblighi assunti con il contratto d'appalto di cui all'allegato nr. 6.A del presente contratto.
3. Le penali sono valutate e applicate in base ai dati rilevati nell'ambito delle verifiche e delle rilevazioni della qualità erogata condotte dall'Ente o da altri soggetti o Enti costituiti o costituendi secondo quanto previsto dagli Allegati al presente Contratto.
4. Le penali relative ad ogni singola fattispecie sono quantificate nell'apposita voce corrispondente nell'allegato 7 al presente Contratto.
5. Esse saranno applicate previa contestazione scritta della violazione al gestore ed in assenza, nel termine assegnato che non potrà essere superiore a cinque giorni, di giustificazioni alle contestazioni ritenute idonee dal Comune. Il pagamento delle penali avverrà mediante ritenuta dell'importo dovuto, sul primo pagamento utile a favore del gestore.
6. Il pagamento durante il corso del contratto di penali per un importo complessivo superiore al 20% del valore del contratto, comporterà la risoluzione di diritto del medesimo per inadempimento.
7. Le penali non saranno dovute quando le infrazioni accertate risulteranno imputabili a causa di forza maggiore o ad eventi eccezionali non imputabili al gestore.
8. Il Comune si riserva di richiedere anche il risarcimento del danno qualora il medesimo risultasse di entità superiore alle penali inflitte.
9. Il gestore non può ritardare o sospendere di adempiere ai suoi obblighi contrattuali eccedendo il ritardo nei pagamenti del corrispettivo o fatti non imputabili alla forza maggiore o all'inerzia del Comune

Art. 22 (Clausola risolutiva espressa)

1. Oltre a quanto previsto dall'art. 1456 del Codice Civile il presente Contratto s'intende risolto di diritto nei seguenti casi:
 - a) abbandono o sospensione ingiustificata dell'attività intrapresa da parte del Gestore;
 - b) mancata e continuativa inottemperanza da parte del Gestore a norme imperative di legge o regolamentari;
 - c) qualora il Gestore sia sottoposto a liquidazione volontaria, fallimento, ovvero ad altra procedura concorsuale di liquidazione.
2. Nei casi di cui alla lettera "a" del precedente comma 1 l'Ente affidante, ai sensi dell'art. 1454 del Codice Civile, intima per iscritto al Gestore di adempiere entro il termine di 5 giorni, con dichiarazione che, decorso inutilmente detto termine, il presente Contratto si intende risolto di diritto. Nel caso di cui alla precedente lettera b) tale termine è elevato a 30 giorni.

Art. 23 (Foro esclusivo)

1. Tutte le controversie che dovessero sorgere tra le parti, non definite bonariamente , sono di competenza esclusiva del Tribunale di Brescia.
2. Qualora la controversia dovesse sorgere in corso di esecuzione del presente Contratto, ciascuna delle parti è tenuta al rispetto degli obblighi derivanti dal Contratto stesso, senza sospendere o ritardare in alcun modo la regolare esecuzione del servizio.

Art. 24 (Forma e spese del contratto)

1. Il presente contratto sarà stipulato con scrittura privata.
2. Sono a carico del Gestore le spese di stipula del contratto.
3. E' vietata la cessione, anche parziale, del presente Contratto fatto salvo quanto stabilito all'art. 4.

Art. 25 (Referenti per l'esecuzione del Contratto)

1. Le relazioni tra le parti per l'esecuzione del presente contratto saranno intrattenute per il Comune dal dirigente preposto al servizio, quale responsabile dell'esecuzione del presente contratto, per il Gestore dal soggetto dal medesimo individuato.

Art.26 (Rinvio)

1. Per quanto non previsto dal presente contratto, le parti fanno rinvio alle disposizioni del codice civile in materia di contratti.

Art. 27 (Trattamento dei dati personali)

1. Per l'attività oggetto del servizio, il gestore assumerà la qualifica di titolare del trattamento dei dati personali ai sensi del d.lgs nr.196/2003.
In tale qualifica, potrà trattare i dati personali per quanto strettamente necessario allo svolgimento delle attività affidate adottando tutte le misure previste dalla legge in ordine ad ogni fase del trattamento dei dati personali.