

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

SEZIONE	TITOLO	DESCRIZIONE	RIFERIMENTI REGOLATORI
0 - Premesse	Premesse	Presupposti normativi e giuridici e regolamentari del CdS.	
1 - contenuti tecnico operativi	Oggetto	Descrizione dei servizi, delle attività a essi connesse e strumentali e dell'ambito territoriale di applicazione con rimando al Programma di esercizio. 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). Possono essere allegate le risultanze degli studi compiuti per la definizione dei servizi in affidamento, quali ad esempio: i flussi di passeggeri per direttrice, le reti di trasporto e relative interconnessione (grafi), ecc..	Delibera ART 48/2017
	Durata	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. La durata tiene inoltre conto di eventuali disposizioni in materia di cui a leggi regionali vigenti.	
	Proroga / Rinnovo	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 deve essere motivata nell'ambito della relazione ex art. 34, comma 20, del d.l. 179/2012.	
	Programma di Esercizio	Il programma di esercizio, possibile oggetto di specifico allegato al CdS e ivi richiamato, descrive almeno linee, periodicità, orari e fermate obbligatorie, produzione chilometrica annua, 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 ").	
	Modifiche temporanee al servizio o soppressioni	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, previsione di un servizio sostitutivo 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
	Modifiche permanenti	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, 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. Il realizzarsi di eventi non previsti o non prevedibili al momento della sottoscrizione del CdS può comportare esclusivamente l'adozione di modifiche contrattuali non sostanziali, in applicazione dei principi del diritto dell’Unione europea. Definizione delle procedure e tempistiche per la richiesta di modifica del programma di esercizio da parte dell'IA. Tali procedure possono essere oggetto di allegato al CdS. 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.	
	Materiale rotabile e manutenzione	Caratteristiche del parco mezzi: tipologia, quantità, anzianità, sistemi in dotazione (wi-fi, videosorveglianza, indicatore fermata, ecc.), accessibilità PMR, classe ambientale, ecc. Programma di manutenzione programmata. L’onere per il mantenimento e il rinnovo del materiale rotabile e degli impianti, con esclusione delle manutenzioni straordinarie degli impianti e delle infrastrutture di proprietà pubblica, è a carico dell'IA, secondo gli standard qualitativi e di innovazione tecnologica definiti dall'EA, ove questi non ricorrano alla locazione senza conducente Il parco veicolare può essere oggetto di allegato. Tutti i veicoli devono essere dotati di sistemi elettronici per il conteggio dei passeggeri o di altre tecnologie utili per la rilevazione della domanda. L'EA definisce nel CdS le informazioni che l'IA deve periodicamente trasmettere all'EA ai fini dell'aggiornamento del parco veicolare, con riferimento almeno ai seguenti dati: - ad inizio annualità, disponibilità di rotabili, manutenzione programmata sui rotabili ed eventuale periodo di fuori esercizio; - nel corso dell’annualità, comunicazioni specifiche per l’eventuale immissione, la dismissione e/o il trasferimento di rotabili; - a termine annualità, quote di ammortamento accantonate per le diverse tipologie di investimento (acquisto materiale nuovo, manutenzione ciclica, manutenzione incrementativa, ecc.).	
	Rendicontazione dei servizi	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. 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 sopprese; - 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)	Delibera ART 16/2018
	Obblighi del gestore alla scadenza del contratto	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) possono essere oggetto di allegato, nel quale l’EA indica il valore di subentro di ciascun bene. 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>	Corrispettivo riconosciuto 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. 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 66/2018	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. Gli interessi moratori nelle transazioni commerciali sono dovuti dal debitore per il ritardo nel pagamento del proprio debito (debitore in mora) sulla base di un contratto stipulato con un fornitore di beni o servizi.	
	<b>Canone ed altri costi di infrastruttura</b>	Cfr. criteri di contabilità regolatoria e schemi di rendicontazione di cui alla delibera 66/2018	Delibera ART 120/2018
	<b>Politica Tariffaria e misure antievasione</b>	Quadro tariffario vigente, 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 possono essere 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 (eventuale) allegato.	
	<b>Obiettivi di efficacia e efficienza e meccanismi incentivanti</b>	Obiettivi di miglioramento del servizio, economici, di sistema, di sostenibilità, 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), oggetto di possibile allegato, deve 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. Termine individuato dall'EA per la predisposizione da parte della IA di un PEF aggiornato.	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). Rispetto del principio per il quale l'EA paga solo per gli investimenti realmente effettuati e non per quelli programmati. I Piani sono possibile oggetto di specifico allegato.	
	<b>Altri ricavi</b>	Disciplina della facoltà per l'affidatario 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
<b>3 - contenuti qualitativi</b>	<b>Politica della qualità Carta dei Servizi e modalità di coinvolgimento degli utenti</b>	Disciplina dell'obbligo dell'IA di redigere e pubblicizzare la "Carta della qualità dei servizi" (possibile schema allegato al CdS) 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. 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. Ai sensi della delibera, le CMQ riguardano in particolare: - l'offerta di servizio (capacità, regolarità, puntualità); - l'informazione all'utenza (completezza e trasparenza); - i canali di vendita (accessibilità commerciale), nel rispetto anche di quanto previsto dall'art. 1, comma 167, della legge 124/2017; - la pulizia dei veicoli - sicurezza del viaggio e del viaggiatore, garantita attraverso l'adozione del “Piano Operativo di sicurezza e controlleria” previsto ai sensi dell'art. 14 della delibera ART 16/2018; - l'accessibilità, anche delle PMR. Le CMQ (e relative penali/premi) sono possibile oggetto di specifico allegato al CdS. Previsione che livelli qualitativi e quantitativi dei servizi siano sottoposti ad una valutazione periodica, ad intervalli coincidenti con i periodi regolatori. Tale valutazione riguarda anche l'adeguatezza alle esigenze dell'utenza dei parametri ed indicatori qualitativi e quantitativi del servizio erogato fissati nel CdS, da effettuarsi con la partecipazione delle associazioni dei consumatori.	Delibera ART 16/2018
	<b>Diritti minimi degli utenti</b>	Modalità 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°).	Delibera ART 106/2018
	<b>Monitoraggio dei servizi</b>	Monitoraggio della domanda, dell'offerta, dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, 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'affidatario 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.	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
4 - Clausole Generali	<b>Subaffidamento e divieto di cessione</b>	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: - 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; - 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; - le eventuali variazioni di produzione dell'Impresa subaffidataria rispetto al programma di esercizio sono valutate dell'EA ai fini del rispetto degli adempimenti contrattuali in capo all'IA (con applicazione delle relative mancate compensazioni); - 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).	
	<b>Trasparenza e Piano di Accesso al Dato</b>	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.	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>	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. Al fine di assicurare il perseguimento degli obiettivi di gara, l'EA specifica nel CdS l'obbligo in capo all'IA di costituire apposite garanzie finanziarie, da incamerare a cura dell'EA in caso di mancata o parziale realizzazione di quanto proposto nelle relative modalità e tempistiche.	
	<b>Modalità di Risoluzione del contratto</b>	Inadempimenti che, se non risolti nei tempi stabiliti, possono dare luogo alla risoluzione del CdS, anche con riferimento alla delibera ART n. 16/2018 Misura 4.	Delibera ART 16/2018
	<b>Gestione del personale</b>	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.	
	<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
0 - Premesse	Premesse	Presupposti normativi e giuridici e regolamentari del CdS.	
1 - contenuti tecnico operativi	Oggetto	Descrizione dei servizi, delle attività a essi connesse e strumentali e dell'ambito territoriale di applicazione con rimando al Programma di esercizio. 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), ai sensi di quanto in materia disposto dalla delibera 48/2017. Possono essere allegate le risultanze degli studi compiuti per la definizione dei servizi in affidamento, quali ad esempio: i flussi di passeggeri per direttrice, le reti di trasporto e relative interconnessione (grafi), ecc.	Delibera ART 48/2017
	Durata	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. La durata tiene inoltre conto di eventuali disposizioni in materia di cui a leggi regionali vigenti.	
	Proroga	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 deve essere motivata nell'ambito della relazione ex art. 34, comma 20, del d.l. 179/2012.	
	Programma di Esercizio	Il programma di esercizio, possibile oggetto di specifico allegato al CdS e ivi richiamato, descrive almeno linee, periodicità, orari e fermate obbligatorie, produzione chilometrica annua, posti offerti, posti offerti*km, tipologia materiale rotabile impiegato in linea (caratteristiche generali). 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").	
	Modifiche temporanee al servizio o soppressioni	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, previsione di un servizio sostitutivo da effettuarsi entro un determinato periodo di tempo.	
	Modifiche permanenti	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, 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. Il realizzarsi di eventi non previsti o non prevedibili al momento della sottoscrizione del CdS può comportare esclusivamente l'adozione di modifiche contrattuali non sostanziali, in applicazione dei principi del diritto dell'Unione europea. Definizione delle procedure e tempistiche per la richiesta di modifica del programma di esercizio da parte dell'IA. Tali procedure possono essere oggetto di allegato al CdS. 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.	
	Parco mezzi e manutenzione	Caratteristiche del parco mezzi: tipologia, quantità, anzianità, sistemi in dotazione (wi-fi, videosorveglianza, indicatore fermata, ecc.), accessibilità PMR, classe ambientale, ecc. Programma di manutenzione programmata. L'onere per il mantenimento e il rinnovo del materiale rotabile e degli impianti, con esclusione delle manutenzioni straordinarie degli impianti e delle infrastrutture di proprietà pubblica, è a carico dell'IA, secondo gli standard qualitativi e di innovazione tecnologica definiti dall'EA, ove questi non ricorrano alla locazione senza conducente. Il parco veicolare può essere oggetto di allegato. I veicoli aventi più di 8 posti, alimentati a benzina o gasolio, devono possedere caratteristiche antinquinamento pari o superiori a Euro 2. Tutti i veicoli devono essere dotati di sistemi elettronici per il conteggio dei passeggeri o di altre tecnologie utili per la rilevazione della domanda, nonché di sistemi satellitari per il monitoraggio elettronico del servizio. I mezzi immatricolati devono essere dotati di sistemi di bigliettazione elettronica. L'EA definisce nel CdS le informazioni che l'IA deve periodicamente trasmettere all'EA ai fini dell'aggiornamento del parco veicolare.	
	Rendicontazione dei servizi	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. 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 sopprese; - 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)	
	Obblighi del gestore alla scadenza del contratto	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, emettitrici), 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 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) possono essere oggetto di allegato, nel quale l'EA indica il valore di subentro di ciascun bene.	

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

SEZIONE	TITOLO	DESCRIZIONE	RIFERIMENTI REGOLATORI
2 - contenuti economici	Corrispettivi	Corrispettivo riconosciuto 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. Disciplina del metodo di calcolo e di verifica periodica, almeno al termine di ogni periodo regolatorio.	Delibera ART 48/2017
	Modalità e tempi di pagamento	Modalità e tempistiche per il pagamento dei corrispettivi: composizione rate, saldo, rispetto degli standard di qualità, definizione penali e detrazioni.	
	Interessi di mora	Interessi da riconoscere in caso di ritardato pagamento. Gli interessi moratori nelle transazioni commerciali sono dovuti dal debitore per il ritardo nel pagamento del proprio debito (debitore in mora) sulla base di un contratto stipulato con un fornitore di beni o servizi.	
	Canoni ed altri costi di infrastruttura	In caso di beni/infrastrutture in locazione, disciplina di canoni e modalità di locazione, comprese le modalità di mantenimento in buono stato dei medesimi beni.	
	Politica tariffaria e misure antievasione	Quadro tariffario vigente, 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 possono essere 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.	
	Matrice dei rischi e misure di mitigazione	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.	
	Obiettivi di efficacia e efficienza e meccanismi incentivanti	Obiettivi di miglioramento del servizio (economici, di sistema, di sostenibilità, ecc.) 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.	
	Equilibrio economico-finanziario e rimodulazione del PEF	Il Piano economico finanziario (PEF), oggetto di possibile allegato, deve 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. Termine individuato dall'EA per la predisposizione da parte della IA di un PEF aggiornato.	
	Politica investimenti per rinnovo del materiale rotabile, per innovazione tecnologica, etc..	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). Rispetto del principio per il quale l'EA paga solo per gli investimenti realmente effettuati e non per quelli programmati. I Piani sono possibile oggetto di specifico allegato.	
	Altri ricavi	Disciplina della facoltà per l'affidatario 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	Politica della qualità Carta dei Servizi e modalità di coinvolgimento degli utenti	Disciplina dell'obbligo dell'IA di redigere e pubblicizzare la "Carta della qualità dei servizi" (possibile schema allegato al CdS) 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. 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).	
	Condizioni Minime di Qualità dei servizi (CMQ)	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. Ai sensi della delibera, le CMQ riguardano in particolare: - l'offerta di servizio (capacità, regolarità, puntualità); - l'informazione all'utenza (completezza e trasparenza); - i canali di vendita (accessibilità commerciale), nel rispetto anche di quanto previsto dall'art. 1, comma 167, della legge 124/2017; - la pulizia dei veicoli; - sicurezza del viaggio e del viaggiatore (infra); - l'accessibilità, anche delle PMR. Le CMQ (e relative penali/premi) sono possibile oggetto di specifico allegato al CdS. Previsione che livelli qualitativi e quantitativi dei servizi siano sottoposti ad una valutazione periodica, ad intervalli coincidenti con i periodi regolatori. Tale valutazione riguarda anche l'adeguatezza alle esigenze dell'utenza dei parametri ed indicatori qualitativi e quantitativi del servizio erogato fissati nel CdS, da effettuarsi con la partecipazione delle associazioni dei consumatori. La condizione minima di “sicurezza del viaggio e del viaggiatore” è garantita dall'adozione di un “Piano Operativo di sicurezza e controlleria”, predisposto dall'IA e approvato dall'EA, con orizzonte programmatico proporzionale alla durata del CdS, che prevede specifici obiettivi di monitoraggio, con riferimento in particolare al contenimento degli eventi criminosi a bordo veicolo (atti di vandalismo, furti, borseggi, rapine, disturbi e molestie) e degli eventi incidentali dovuti a comportamenti dell'utente, del personale di bordo e di terra non corretti.	
	Diritti minimi degli utenti	Modalità 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.	
	Monitoraggio dei servizi	Modalità di monitoraggio della domanda, dell'offerta, dell'efficacia, dell'efficienza e di altre eventuali prestazioni di servizio pre-definiti dall'EA, 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). Il sistema di monitoraggio (indicatori) è possibile oggetto di specifico allegato al CdS.	
	Sistema dei premi e delle penalità - sistema di riduzione/mitigazione delle medesime	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.	
	Comitato tecnico di gestione	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 2 - CONTENUTO MINIMO DEI CONTRATTI DI SERVIZIO - TRASPORTO SU STRADA

SEZIONE	TITOLO	DESCRIZIONE	RIFERIMENTI REGOLATORI
4 - Clausole Generali	Subaffidamento e divieto di cessione	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: - 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; - 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; - le eventuali variazioni di produzione dell'Impresa subaffidataria rispetto al programma di esercizio sono valutate dell'EA ai fini del rispetto degli adempimenti contrattuali in capo all'IA (con applicazione delle relative mancate compensazioni); - 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).	
	Trasparenza e Piano di accesso al dato	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.	
	Controversie tra le parti	Individuazione del Foro competente e modalità per tentativo di conciliazione tra le parti.	
	Garanzie	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.	
	Penali per inadempienze contrattuali	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. Al fine di assicurare il perseguimento degli obiettivi di gara, l'EA specifica nel CdS l'obbligo in capo all'IA di costituire apposite garanzie finanziarie, da incamerare a cura dell'EA in caso di mancata o parziale realizzazione di quanto proposto nelle relative modalità e tempistiche.	
	Modalità di risoluzione del contratto	Inadempimenti che, se non risolti nei tempi stabiliti, possono dare luogo alla risoluzione del CdS.	
	Gestione del personale	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.	
	Altre clausole previste dalla normativa	Esempio: Codice Etico, Riservatezza, Sistemi di gestione della qualità aziendale, dell'ambiente, della salute e sicurezza del lavoro (eventuali certificazioni).	