

## CONTRATTO

**per la prestazione del servizio di rilevazione della qualità percepita dagli utenti dei servizi interurbani ed urbani di trasporto pubblico della provincia di Mantova anno 2016**

**(CIG Z961CB83E4)**

in esecuzione della Determinazione 28/12/2016 n. 2016/26

### **Premesso che:**

- ✓ la Provincia di Mantova, in esito ad apposita procedura concorsuale ad evidenza pubblica, in data 24/05/2012 ha stipulato con l'impresa APAM Esercizio S.p.A. il "Contratto di servizio per il trasporto pubblico locale automobilistico interurbano relativo al periodo 01/04/2012 – 31/03/2016" prot.19430/12, rep.3689. Il contratto, della durata iniziale di quattro anni a decorrere dal 01/04/2012, è stato prorogato fino al 31/03/2020.
- ✓ Il Comune di Mantova in data 05/07/2012 ha stipulato con la stessa APAM Esercizio S.p.A. il "Contratto di servizio per il trasporto pubblico locale automobilistico urbano e di area urbana" rep. n.30437. Il contratto, della durata iniziale di quattro anni a decorrere dal 01/06/2012, è stato prorogato fino al 31/05/2020.
- ✓ Ai sensi della L.R. n.6/2012, art.60, c.7, con l'approvazione del proprio primo bilancio l'Agenzia TPL competente per territorio è subentrata nella titolarità di tutti i contratti di servizio vigenti, stipulati dagli enti locali regolatori di servizi urbani, di area urbana ed interurbani nel bacino interprovinciale di Cremona e Mantova prima della costituzione dell'Agenzia.
- ✓ L'art.27 del sopra citato contratto relativo ai servizi TPL interurbani sostanzia le seguenti disposizioni di cui all'art.2, c.461 della L. 24/12/2007 n.244:

*"[.....]"*

*c) previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;*

*d) previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;*

e) istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;

f) previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso."

- ✓ Tali disposizioni vengono attuate anche mediante le attività previste agli artt. 21 e 22 del contratto stesso.
- ✓ L'art. 21 c.6 del contratto prevede che *"la Provincia effettuerà almeno annualmente la rilevazione della qualità percepita dall'utenza, con un metodo concordato con il Gestore in coerenza con quanto previsto in sede di offerta e tenendo conto dei finanziamenti dallo stesso messi a disposizione a tale scopo, al fine di monitorare l'andamento dell'indice complessivo di soddisfazione, nonché di individuare i necessari adeguamenti del servizio e degli standard qualitativi minimi dello stesso (Allegato n. 2 e Carta della Mobilità) rispetto alle esigenze della domanda. A tal fine la Provincia dovrà avvalersi di un soggetto terzo specializzato e di riconosciuta esperienza e professionalità"*.
- ✓ L'art. 22 del contratto prevede che *"la valutazione del rispetto degli standard minimi di qualità erogata, definiti nell'Allegato n. 2 e aggiornati in coerenza con gli impegni assunti dal Gestore in sede di gara, sarà effettuata attraverso:*
  - *l'analisi dei supporti documentali forniti dal Gestore;*
  - *l'eventuale organizzazione di ispezioni, rilevazioni e indagini campionarie da parte della Provincia.*

*Il mancato rispetto degli standard minimi di qualità previsti nell'Allegato n. 2 rende il Gestore assoggettabile alle penali nello stesso indicate.*

*Al fine di agevolare il flusso informativo tra il Gestore e la Provincia e di consentire l'autocertificazione dei risultati, i protocolli di comunicazione di cui all'Allegato n. 2 saranno integrati con i prospetti definiti di comune accordo tra la Provincia e il Gestore. I protocolli di comunicazione dovranno essere trasmessi alla Provincia anche su supporto informatico.*

*La Provincia, direttamente o tramite soggetti terzi ufficialmente incaricati, può in ogni momento effettuare rilevazioni per verificare il rispetto degli standard minimi di qualità. Il Gestore si impegna a fornire la più ampia collaborazione per agevolare le ispezioni, le verifiche e l'acquisizione dei dati. Per l'effettuazione delle suddette rilevazioni il Gestore si impegna a concedere la libera circolazione su tutti i mezzi di trasporto pubblico al personale incaricato dalla Provincia, munito di apposito documento di riconoscimento."*

- ✓ Analoghe disposizioni sono contenute nel sopra citato contratto relativo ai servizi urbani e di area urbana.
- ✓ La Giunta Regionale della Lombardia, con deliberazione 19/09/2014 n.X/2380, al fine di consentire analisi e valutazioni sulla soddisfazione dell'utenza sul trasporto

pubblico regionale e locale in Lombardia, ha approvato le “Linee guida per lo svolgimento delle indagini di rilevazione della soddisfazione dell’utenza dei servizi di trasporto pubblico”, allegate sub.1 quale parte integrante e sostanziale del presente contratto.

## TRA

L’Agenzia per il trasporto pubblico locale del bacino di Cremona e Mantova, di seguito denominata “*Agenzia*”, con sede legale in Mantova, via Principe Amedeo n. 30, codice fiscale e partita IVA 02475090201, rappresentata in questo atto dal Direttore arch. Claudio Cerioli, legittimato alla stipulazione del presente contratto

## E

Il Centro Studi Diagramma S.A.S., di seguito denominata “*società affidataria*”, con sede in Padova, via Pietro Liberi n. 31, codice fiscale e partita IVA n. 03717520286, iscrizione R.E.A. n. PD - 331983, rappresentata in questo atto dal socio amministratore Elisabetta Minotto;

## SI STIPULA E SI CONVIENE QUANTO SEGUE:

### **Art.1 - Contenuto e tempistica della prestazione**

Alla società affidataria viene commissionato un servizio di raccolta ed elaborazione di dati ed informazioni riguardanti i servizi interurbani, urbani e di area urbana di trasporto pubblico della provincia di Mantova, articolato nei seguenti gruppi di attività:

#### *Fase 1 – svolgimento dell’indagine:*

somministrazione dei questionari mediante almeno 1.400 interviste *face to face*, previa verifica della rappresentatività del campione selezionato, in conformità con quanto stabilito nelle linee guida regionali (allegato 1) e con il questionario utilizzato per le precedenti indagini relative agli anni 2014 e 2015 (allegato 2).

Nel corso delle interviste dovranno essere eventualmente somministrate anche domande finalizzate a ricostruire origine e destinazione dei flussi di mobilità degli utenti del servizio pubblico (funzionali a rappresentare/aggiornare la matrice O/D degli spostamenti soddisfatti dal servizio pubblico), da concordare con l’Agenzia.

Contestualmente all’esecuzione delle interviste, ogni intervistatore dovrà compilare la *checklist* (allegato 3) relativa alla qualità erogata dal gestore del servizio TPL in esame, con specifico riferimento alla corsa o alla fermata su cui lo stesso sta operando.

Tutte le attività della presente *fase 1*, come sopra specificate, dovranno concludersi entro 60 giorni dalla data di sottoscrizione del presente contratto e comunque entro il 15 marzo 2017.

### Fase 2 – sintesi delle valutazioni:

elaborazione dei dati ricavati dai questionari e predisposizione di un rapporto illustrante:

- ✓ il metodo adottato;
- ✓ le operazioni svolte ed i risultati emersi;
- ✓ il giudizio espresso dagli utenti su ciascun fattore di valutazione;
- ✓ il voto di sintesi determinato con il metodo Saaty o con metodo equivalente che garantisca la perfetta confrontabilità con il risultato delle indagini precedenti, compatibilmente con i vincoli stabiliti dalle linee guida regionali di cui all'allegato 1.

Il metodo e la gerarchia dei parametri di valutazione applicati nelle indagini 2014 e 2015 sono descritti nell'allegato 4 al presente contratto.

Dovranno inoltre essere elaborate tabelle riepilogative dei rilievi svolti con la *checklist* di cui all'allegato 3, contenenti l'aggregazione dei dati relativi a ciascun aspetto verificato.

Tutte le attività della presente *fase 2*, come sopra specificate, dovranno concludersi entro 75 giorni dalla data di sottoscrizione del presente contratto e comunque entro il 31 marzo 2017.

### Fase 3 – presentazione dei risultati:

in ottemperanza a quanto prescritto dalla Regione Lombardia (cfr. DGR 06/08/2012 n.3931) al fine di garantire la massima trasparenza, i risultati dell'indagine dovranno essere presentati dalla società affidataria, mediante idonei sistemi audiovisivi da essa predisposti, al gestore del servizio TPL, ai sindacati ed alle associazioni dei consumatori di livello provinciale, in un apposito incontro organizzato dall'Agenzia.

Eventuali incontri propedeutici o successivi alla suddetta presentazione potranno essere necessari per favorire il confronto, con il gestore e/o la Regione Lombardia, sui risultati ottenuti.

Tutte le attività della presente *fase 3*, come sopra specificate, dovranno concludersi entro 90 giorni dalla data di sottoscrizione del presente contratto e comunque entro il 15 aprile 2017.

Il cronoprogramma relativo a ciascuna delle precedenti fasi di attività potrà essere eventualmente rimodulato per esigenze di servizio dell'Agenzia.

### **Art.2 - Produzione documentale**

Oltre ai materiali espressamente citati nell'art.1, la società affidataria è tenuta a fornire all'Agenzia:

- ✓ aggiornamenti settimanali sull'avanzamento delle attività tramite brevi comunicazioni via e-mail, corredate dalla eventuale documentazione di dettaglio prodotta in corso di esecuzione del servizio;

- ✓ un report finale per ciascuna delle fasi di attività di cui all'art.1, contenente i risultati conseguiti e la descrizione del processo svolto.

Fermo restando che, per facilitare le comunicazioni, il formato di interscambio dei documenti elettronici via e-mail sarà quello .pdf, al termine dell'affidamento tutti gli elaborati prodotti dovranno essere forniti su supporto informatico in formato nativo compatibile con il sistema informativo dell'Agenzia ovvero, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- testi in formato .docx e/o .pptx;
- tabelle e fogli di calcolo in formato .xlsx;
- presentazioni in formato .pptx.

Tali elaborati resteranno di proprietà piena e assoluta dell'Agenzia, senza alcuna riserva da parte della società affidataria.

### **Art.3 - Organizzazione delle attività e modalità delle prestazioni**

La società affidataria è tenuta ad individuare un referente per l'esecuzione del servizio che si relazionerà, per l'Agenzia, con il Direttore e/o il Responsabile Operativo e lavorerà, eventualmente, in collaborazione con altri soggetti coinvolti nell'indagine in oggetto.

### **Art.4 - Qualificazione del rapporto**

Il presente contratto si configura come prestazione di servizi di cui all'art. 36 del D. Lgs. 18/04/2016 n. 50.

L'Agenzia è esonerata da qualunque responsabilità conseguente a rapporti di lavoro instaurati dalla società affidataria e a danno di terzi, in relazione alle attività del presente contratto.

### **Art.5 - Documentazione di base**

L'Agenzia si impegna a mettere a disposizione della società affidataria, nel rispetto delle normative che disciplinano la tutela della privacy, tutti gli atti in suo possesso, relativi alla materia oggetto del servizio, le informazioni contenute nel proprio Sistema Informativo e quelle elaborate dagli Enti aderenti all'Agenzia stessa, le cartografie, sia su supporto cartaceo che informatico, depositate presso i propri uffici nonché ogni eventuale altra documentazione in suo possesso purché non riservata e funzionale all'espletamento della prestazione.

### **Art.6 - Termine di esecuzione**

La prestazione dovrà essere conclusa entro i termini indicati all'art.1 del presente contratto.

In ogni caso, la conclusione del presente contratto è condizionata all'espletamento di tutte le attività così come previste dagli artt. 1 e 2.

È fatto salvo il caso di anticipata risoluzione in forza del successivo art.9.

#### **Art.7 –Verifiche e controlli**

L’Agenzia effettuerà le proprie attività di controllo attraverso verifiche, in itinere ed ex post, della documentazione intermedia e finale di cui all’art.2, attuando le più opportune procedure di valutazione in modo da garantire gli standard quantitativi e qualitativi fissati e il raggiungimento degli obiettivi previsti.

#### **Art.8 – Compenso, modalità di pagamento e rimborso spese**

Il compenso onnicomprensivo degli oneri a carico dell’Agenzia e a carico della società affidataria è pari ad € 5.900,00 (euro cinquemilanovecento) oltre all’IVA 22%, così per complessivi € 7.198,00 (euro settemilacentonovantotto) e verrà corrisposto, dietro presentazione di regolare fattura, come segue:

- 75% del compenso, pari ad € 5.398,50 (cinquemilatrecentonovantotto/50) IVA compresa, al termine della fase 2 di cui all’art.1;
- saldo corrispondente al restante 25% del compenso, pari ad € 1.799,50 (millesettecentonovantanove/50) IVA compresa, al completamento di tutte le attività di cui agli artt. 1 e 2.

La liquidazione sarà disposta dall’Agenzia entro 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura elettronica.

#### **Art. 9 – Proroghe, penali e risoluzione anticipata**

Nell’eventualità di ritardi nell’espletamento della prestazione, rispetto al programma di lavoro di cui all’art.1 ed al termine di esecuzione di cui all’art.6, per cause non imputabili alla società affidataria, l’Agenzia concederà una proroga per iscritto fino alla nuova scadenza ritenuta congrua alla conclusione del servizio.

Qualora invece la società affidataria non ottemperasse all’espletamento del servizio e/o alle prescrizioni oggetto del presente contratto – fatto la cui gravità non crei il presupposto per la risoluzione contrattuale – l’Agenzia potrà applicare le seguenti penalità:

- nell’ipotesi di mancata esecuzione di una delle prestazioni previste dal presente contratto agli artt. 1 e 2 verrà trattenuta sulle competenze spettanti una somma pari a € 3.000,00;
- nell’ipotesi di ritardata esecuzione di una delle prestazioni previste dal presente contratto agli artt. 1 e 2, per cause dipendenti dalla società affidataria, verrà trattenuta sulle competenze spettanti una somma pari a € 50,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 1.500,00;
- nell’ipotesi di inadeguata esecuzione di una delle prestazioni previste dal presente contratto agli artt. 1 e 2 verrà trattenuta sulle competenze spettanti una somma variabile da un minimo di € 500,00 ad un massimo di € 1.500,00, in relazione alla gravità della inadeguatezza;

- nell'ipotesi di inadeguata osservanza delle modalità previste dal presente contratto agli artt. 1 e 2 verrà trattenuta sulle competenze spettanti una somma variabile da un minimo di € 300,00 ad un massimo di € 1.000,00, in relazione alla gravità dell'inadeguatezza, che non comporti comunque la risoluzione anticipata.

È facoltà dell'Agenzia rescindere il contratto in ogni momento, in particolare quando la società affidataria sia colpevole di ritardi pregiudizievoli o contravvenga ingiustificatamente alle condizioni di cui al presente contratto o quando si sommino più penali nello svolgimento del servizio. Il recesso avviene con semplice comunicazione scritta indicandone la motivazione.

#### **Art. 10 – Disposizioni finali**

La società affidataria si impegna a mantenere la riservatezza e il segreto d'ufficio su fatti e circostanze concernenti le notizie di cui viene a conoscenza durante l'espletamento dei compiti inerenti il presente contratto, assicurando, in particolare, a lavoratori, aziende ed enti pubblici e privati il più completo anonimato, nel rispetto della L. n.675/1996 e del D.lgs. n.196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Le spese di registrazione del presente atto, in caso d'uso, saranno a carico della parte che richiederà la registrazione stessa.

Per tutto quanto non previsto dal presente contratto si rinvia alle disposizioni del Codice Civile o ad altre leggi che risultino applicabili.

Per qualsiasi controversia che dovesse sorgere tra le parti in relazione all'interpretazione, all'esecuzione o alla validità del presente contratto, il foro competente è quello di Mantova.

Letto, approvato e sottoscritto.

Mantova, gg/mm/aaaa

Per la società affidataria  
Elisabetta Minotto

Per l'Agenzia  
Claudio Cerioli

*Documento informatico firmato digitalmente ai sensi dell'art.21 del D.Lgs n.82/2005 e s.m.i.*