



**Agenzia per il trasporto pubblico locale
del bacino di Cremona e Mantova**

DETERMINAZIONE n. 2016/26 del 28/12/2016

Oggetto: Affidamento 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)

L'incaricato nella Posizione Organizzativa
"Gestione dei contratti di servizio e coordinamento amministrativo"

Decisione

Affidare al Centro Studi Diagramma S.a.s. (codice fiscale e partita IVA n. 03717520286 - iscrizione R.E.A. n. PD - 331983), con sede in Padova, via Pietro Liberi n. 31, il servizio di rilevazione della qualità percepita dagli utenti dei servizi interurbani ed urbani di trasporto pubblico della provincia di Mantova (nel seguito abbreviati in "servizi TPL") relativa all'anno 2016, per una spesa di € 5.900,00 al netto di IVA.

Dare atto che il servizio da affidare consiste nelle prestazioni specificate nello schema di contratto e nei relativi allegati costituenti parte integrante e sostanziale della presente determinazione.

Impegnare la spesa conseguente di € 5.900,00 oltre all'IVA 22% pari a € 1.298,00, così per complessivi € 7.198,00.

Motivazione delle scelte

Il "Contratto di servizio per il trasporto pubblico locale automobilistico interurbano relativo al periodo 01/04/2012 – 31/03/2016" stipulato con il gestore APAM Esercizio s.p.a. prevede che:

(art.21, c.6) "la Provincia (ora l'Agenzia) 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'esternalizzazione del servizio è inoltre opportuna perchè la puntuale implementazione dei risultati della rilevazione in oggetto nel sistema di monitoraggio regionale costituisce uno degli adempimenti cui Regione Lombardia vincola l'integrale erogazione delle risorse finanziarie destinate agli enti regolatori: tale adempimento non può essere efficacemente espletato con l'attuale dotazione di risorse umane e strumentali assegnata all'Agenzia Servizio Trasporti, considerato il massiccio impegno richiesto in un breve lasso di tempo, per l'esecuzione delle interviste e l'elaborazione dei dati con le modalità stabilite dalle linee guida regionali.

L'affidamento diretto del servizio, ai sensi dell'art. 36, c. 2, lett. a) del D. Lgs. n. 50/2016, è ammesso in considerazione del suo modesto valore economico, ampiamente inferiore alla soglia massima pari a € 40.000,00.

Il medesimo affidatario, su incarico del gestore, ha recentemente svolto identiche indagini relative alle sottoreti urbane ed interurbana della provincia di Cremona; si ritiene pertanto opportuno affidare direttamente, allo stesso operatore economico, anche il servizio oggetto del presente atto, allo scopo di garantire la continuità

metodologica ed operativa necessaria per ottenere risultati omogenei e confrontabili sull'intero bacino interprovinciale di competenza dell'Agenzia.

La congruità del valore economico dell'affidamento, in rapporto alle caratteristiche della prestazione, è valutata per comparazione con le analoghe attività svolte annualmente per ciascun esercizio a partire dal 2006.

Contesto di riferimento

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", che costituiscono parte integrante e sostanziale del contratto allegato.

L'art. 36, c. 2 del D. Lgs. n. 50/2016 stabilisce che *".....le stazioni appaltanti procedono all'affidamento di lavori, servizi e forniture di importo inferiore alle soglie di cui all'articolo 35, secondo le seguenti modalità:*

a) per affidamenti di importo inferiore a 40.000 euro, mediante affidamento diretto, adeguatamente motivato o per i lavori in amministrazione diretta".

L'art. 1, c. 50 della L. n. 296/2006, come modificato dall'art. 1, c. 502 della L. n. 208/2015, stabilisce che *".....le (altre) amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 1 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, nonché le autorità indipendenti, per gli acquisti di beni e servizi di importo pari o superiore a 1.000 euro e inferiore alla soglia di rilievo comunitario sono tenute a fare ricorso al mercato elettronico della pubblica amministrazione ovvero ad altri mercati elettronici istituiti ai sensi del medesimo articolo 328 ovvero al sistema telematico messo a disposizione dalla centrale regionale di riferimento per lo svolgimento delle relative procedure"*.

Istruttoria

Appurato che il servizio oggetto della presente determinazione non figura nel catalogo dei prodotti offerti nel MEPA e nemmeno tra quelli oggetto di specifiche convenzioni o accordi quadro stipulati da CONSIP S.p.A., mediante il sistema di intermediazione telematica SINTEL si è accertato che l'affidatario risulta essere registrato alla piattaforma regionale di e-procurement gestita da ARCA Lombardia – Azienda Regionale Centrale Acquisti per la categoria merceologica con codice ATECO M 73.20.00 - *Ricerche di mercato e sondaggi di opinione*, corrispondente al codice CPV 79300000-7 - *Ricerca di mercato ed economica, indagini e statistiche*.

Tuttavia, preso atto che, come da comunicazione del 23/12 u.s., sono attualmente in corso gli aggiornamenti necessari per adeguare tale sistema alla nuova disciplina nazionale dei contratti pubblici, e considerata la ristretta tempistica di esecuzione dell'indagine in oggetto, si è provveduto ad acquisire l'offerta tecnico-economica per vie brevi anziché espletare la procedura telematica di RdO (richiesta d'offerta).

La suddetta offerta è stata registrata al protocollo generale dell'Agenzia con il n. 839 del 28/12/2016.

Tramite il sistema informativo dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC), per il presente affidamento è stato acquisito il Codice Identificativo di Gara (CIG) Z961CB83E4.

Riferimenti normativi attinenti all'atto

Legge Regionale 04/04/2012 n. 6 *"Disciplina del settore dei trasporti"* ed in particolare l'articolo 7 intitolato *"Istituzione e funzioni delle agenzie per il trasporto pubblico locale"* e l'articolo 60 intitolato *"Costituzione delle agenzie per il trasporto pubblico locale e relative competenze"*.

Legge Regionale 08/07/2015 n. 19 *"Riforma del sistema delle autonomie della Regione e disposizioni per il riconoscimento della specificità dei territori montani in attuazione della legge 7 aprile 2014, n. 56 (Disposizioni sulle città metropolitane, sulle province, sulle*

unioni e fusioni di comuni)” ed in particolare l’articolo 4 intitolato “Disposizioni in materia di trasporto pubblico locale. Modifiche alla l.r. 6/2012”.

Decreto Legislativo 18/08/2000 n. 267 *“Testo unico delle leggi sull’ordinamento degli enti locali”* ed in particolare l’articolo 107 intitolato *“Funzioni e responsabilità della dirigenza”* e l’articolo 183 intitolato *“Impegno di spesa”*.

Decreto Legislativo 18/04/2016 n. 50 *“Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull’aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d’appalto degli enti erogatori nei settori dell’acqua, dell’energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture”* ed in particolare l’articolo 36 intitolato *“Contratti sotto soglia”*.

Legge 27/12/2006 n. 296 *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2007)”* ed in particolare l’articolo 1, comma 450.

Legge 28/12/2015 n. 208 *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge di stabilità 2016)”* ed in particolare l’articolo 1, comma 502.

Atti di organizzazione interna

Statuto dell’Agenzia, pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia, serie Avvisi e Concorsi, n. 23 del 03/06/2015, ed in particolare l’articolo 13 intitolato *“Direttore”* e l’articolo 15 intitolato *“Uffici e personale”*.

“Documento Unico di Programmazione 2016-2018”, approvato dall’Assemblea dell’Agenzia con deliberazione 15/03/2016 n. 4.

“Piano esecutivo di gestione (PEG) 2016”, approvato dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione 15/03/2016 n. 7 e s.m.i.

Provvedimento del Direttore prot. n. 62 del 01/04/2016, di attribuzione di incarico sulla posizione organizzativa denominata *“Gestione dei contratti di servizio e coordinamento amministrativo”*.

DETERMINA

1) Di affidare al Centro Studi Diagramma S.a.s. (codice fiscale e partita IVA n. 03717520286 - iscrizione R.E.A. n. PD - 331983), con sede in Padova, via Pietro Liberi n. 31, il servizio di rilevazione della qualità percepita dagli utenti dei servizi interurbani ed urbani di trasporto pubblico della provincia di Mantova (nel seguito abbreviati in “servizi TPL”) relativa all’anno 2016, per una spesa di € 5.900,00 al netto di IVA.

2) Di approvare lo schema di contratto con relativi allegati costituente parte integrante e sostanziale della presente determinazione e di dare atto che il servizio da affidare consiste nelle prestazioni in esso specificate.

3) Di impegnare la spesa di di € 5.900,00 oltre all'IVA 22% pari a € 1.298,00, così per complessivi € 7.198,00, a favore dell'affidatario di cui al punto 1).

4) Di imputare la spesa di cui al punto 3), pari a complessivi € 7.198,00 compresa IVA 22%, al capitolo 1100203/2, annualità 2016 (livello 5: 999) del PEG 2016-2018.

5) Di attestare che la spesa di cui ai punti 3) e 4) sarà esigibile entro il 31/12/2017.

Mantova, 28/12/2016

L'INCARICATO P.O.
Giovanni Balzanelli

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