

**Oggetto: Centro Studi Diagramma S.a.s. - affidamento del servizio di rilevazione della qualità percepita dagli utenti dei servizi interurbani ed urbani di trasporto pubblico della provincia di Mantova - anno 2023 (CIG Z783D4CF40).**

## **IL DIRETTORE dell'Agenzia**

### **Decisione**

Esternalizzare, tramite affidamento diretto, il servizio di rilevazione della qualità percepita dagli utenti dei servizi interurbani ed urbani di trasporto pubblico della provincia di Mantova relativa all'anno 2023, per una spesa di € 4.900,00 al netto di IVA.

Affidare tale servizio al Centro Studi Diagramma S.a.s. ed impegnare a suo favore la spesa conseguente di € 5.978,00 inclusa IVA 22%, comprendente le prestazioni illustrate nello schema di contratto allegato al presente atto.

### **Motivazione delle scelte**

L'esternalizzazione del servizio è necessaria perché 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; tuttavia tale adempimento non può essere efficacemente espletato con l'attuale dotazione di risorse umane e strumentali assegnata all'Agenzia, 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'offerta economica formulata dall'affidatario risulta congrua in relazione alle prestazioni richieste e conveniente rispetto ai costi sostenuti in precedenza per lo svolgimento delle medesime attività.

Considerato il limitato valore dell'affidamento, la cui congruità è valutata mediante comparazione con le altre indagini analoghe ordinariamente svolte dall'Agenzia, il ricorso al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione non è obbligatorio ai sensi dell'art. 1, c. 450, della L. n. 296/2006, così come modificato dall'art. 1, c. 130 della L. n. 145/2018.

L'affidamento diretto del servizio, ai sensi dell'art. 50, c. 1, lett. b) del D. Lgs. n. 36/2023, è ammesso in considerazione del suo valore economico, ampiamente inferiore alla soglia massima attualmente pari a € 140.000,00.

Il medesimo affidatario, su incarico del gestore, svolge analoghe 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.

### **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 successivamente prorogato fino al 31/03/2024.

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 successivamente prorogato fino al 31/05/2024.

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 del 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. 50, c. 1 del D. Lgs. n. 36/2023 stabilisce che *“.....le stazioni appaltanti procedono all’affidamento dei contratti di lavori, servizi e forniture di importo inferiore alle soglie di cui all’articolo 14 con le seguenti modalità:*

a) .....

*b) affidamento diretto dei servizi e forniture, ivi compresi i servizi di ingegneria e architettura e l'attività di progettazione, di importo inferiore a 140.000 euro, anche senza consultazione di più operatori economici, assicurando che siano scelti soggetti in possesso di documentate esperienze pregresse idonee all'esecuzione delle prestazioni contrattuali, anche individuati tra gli iscritti in elenchi o albi istituiti dalla stazione appaltante.....”.*

L'art. 1, c. 50 della L. n. 296/2006, come modificato dall'art. 1, c. 130 della L. n. 145/2018, 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 5.000 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**

Il Centro Studi Diagramma S.a.s., con PEC del 10/11/2023, ha inviato la propria migliore offerta economica per l'esecuzione dell'indagine, registrata nel protocollo dell'Agenzia al n. 1328 del 14/11/2023.

Ai fini dell'efficacia dell'aggiudicazione, la verifica dei requisiti di ordine generale prescritti per la partecipazione alle procedure di affidamento dei contratti pubblici, ai sensi dell'art. 52 del D. Lgs. n. 36/2023 viene attestata dall'operatore economico mediante dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà.

In ogni caso si è già provveduto ad acquisire il documento unico di regolarità contributiva dell'affidatario (prot. n. INAIL\_40652108 del 06/10/2023 - regolare).

Si è inoltre accertato che nel presente appalto sono assenti rischi interferenziali e pertanto, ai sensi dell'art. 26, c. 3-bis del D. Lgs. n. 81/2008, nessuna somma riguardante la gestione dei suddetti rischi viene riconosciuta all'operatore economico, né è stato predisposto il Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali (DUVRI).

Tramite il sistema informativo dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC), per il presente affidamento è stato acquisito il Codice Identificativo di Gara (CIG) Z783D4CF40.

### **Riferimenti normativi**

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 31/03/2023 n. 36 “Codice dei contratti pubblici in attuazione dell’articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici” ed in particolare l’articolo 14 intitolato “Soglie di rilevanza europea e metodi di calcolo dell’importo stimato degli appalti. Disciplina dei contratti misti”, l’articolo 50 intitolato “Procedure per l’affidamento” e l’articolo 52 intitolato “Controllo sul possesso dei requisiti”.*

*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 30/12/2018 n. 145 “Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2019 e bilancio pluriennale per il triennio 2019-2021” ed in particolare l’articolo 1, comma 130.*

*Decreto Legislativo 09/04/2008 n. 81 “Attuazione dell’articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro” ed in particolare l’art. 26 intitolato “Obblighi connessi ai contratti d’appalto o d’opera o di somministrazione”.*

*Determinazione ANAC 05/03/2008 n. 3 “Sicurezza nell’esecuzione degli appalti relativi a servizi e forniture. Predisposizione del documento unico di valutazione dei rischi (DUVRI) e determinazione dei costi della sicurezza – L. n. 123/2007 e modifica dell’Art. 3 del D.Lgs. n. 626/1994, e Art. 86, commi 3-bis e 3-ter, del D.lgs n. 163/2006”.*

*Decreto del Presidente della Repubblica 16/03/2013 n. 62 “Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell’articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165” ed in particolare l’art. 2 intitolato “Ambito di applicazione”.*

### **Atti di organizzazione interna**

*Statuto dell’Agenzia, pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia, serie Avvisi e Concorsi, n. 46 del 16/11/2022, ed in particolare l’articolo 13 intitolato “Direttore”.*

*“Bilancio di previsione 2023-2025”, approvato dall’Assemblea dell’Agenzia con deliberazione 22/12/2022 n. 9.*

*“Piano Esecutivo di Gestione 2023-2025” (PEG), approvato dal Consiglio di Amministrazione dell’Agenzia con deliberazione 30/01/2023 n. 2.*

## 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 Giovanni Lazzarotto n. 6, il servizio di rilevazione della qualità percepita dagli utenti dei servizi interurbani ed urbani di trasporto pubblico della provincia di Mantova relativa all'anno 2023, per una spesa di € 4.900,00 al netto di IVA (CIG Z783D4CF40).
- 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 € 4.900,00 oltre all'IVA 22% pari a € 1.078,00, così per complessivi € 5.978,00, a favore dell'affidatario di cui al punto 1).
- 4) Di imputare la spesa di cui al punto 3), pari a complessivi € 5.978,00 compresa IVA 22%, al capitolo 1100203/2 (piano finanziario 1.03.02.16.999), annualità 2023 del PEG 2023-2025.
- 5) Di attestare che la spesa di cui ai punti 3) e 4) sarà esigibile entro il 31/12/2023
- 6) Di confermare l'assenza di rischi da interferenza e pertanto di stabilire che nessuna somma riguardante la gestione dei suddetti rischi verrà riconosciuta all'operatore economico affidatario dell'appalto, e che non si rende, altresì, necessaria la predisposizione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali (DUVRI).
- 7) Di rendere edotto l'affidatario riguardo alle disposizioni concernenti i principi e obblighi la cui violazione costituisce causa di risoluzione del rapporto contrattuale con il fornitore, stabiliti dal "Codice di comportamento dei dipendenti pubblici" di cui al D.P.R. 16/03/2013 n. 62.
- 8) Di disporre, ai sensi dell'art. 20 del d.lgs. n. 36/2023, la pubblicazione e l'aggiornamento di tutti gli atti relativi alla procedura in oggetto sul profilo del committente, nella sezione "Amministrazione trasparente" all'indirizzo [www.agenziatpl.crmn.it](http://www.agenziatpl.crmn.it), in attuazione delle disposizioni di cui al d.lgs. 33/2013.

Cremona, 16/11/2023

IL DIRETTORE  
*Massimo Dell'Acqua*

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