

Repertorio speciale n. del
Prot. Gen. del

**Contratto di Servizio tra
Comune di Venezia e AVM S.p.A.**

**SERVIZIO PUBBLICO LOCALE DI GESTIONE INTEGRATA DEI
SERVIZI AUSILIARI AL TRAFFICO E ALLA MOBILITÀ**

INDICE

Titolo I Principi Generali

- ART. 1 Oggetto
- ART. 2 Obblighi generali di AVM
- ART. 3 Obblighi del Comune
- ART. 4 Durata del contratto

Titolo II Erogazione dei Servizi

- ART. 5 Modalità di erogazione dei servizi
- ART. 6 Obblighi di AVM nella erogazione dei servizi
- ART. 7 Modalità di esecuzione dei servizi

Titolo III Gestione della Qualità

- ART. 8 Standard qualitativi dei Servizi
- ART. 9 Carta della qualità dei Servizi.
- ART. 10 Consultazione obbligatoria delle Associazioni dei Consumatori
- ART. 11 Rapporti con l'utenza
- ART. 12 Segnalazione di disfunzioni o carenze

Titolo IV Rapporti economico-finanziari e patrimoniali

- ART. 13 Compensazioni economiche del servizio
- ART. 14 Modalità di incasso, rendicontazione e versamento delle tariffe di competenza del Comune
- ART. 15 Beni strumentali funzionali ai servizi
- ART. 16 Rendicontazione dei servizi
- ART. 17 Attività di Controllo
- ART. 18 Comitato tecnico di gestione del contratto
- ART. 19 Penali e sanzioni

Titolo V Disposizioni finali

- ART. 20 Trattamento dei dati personali
- ART. 21 Rapporti con i terzi appaltatori e/o fornitori
- ART. 22 Codice di comportamento
- ART. 23 Inadempimento e revoca dell'affidamento dei servizi
- ART. 24 Responsabilità e garanzia
- ART. 25 Spese contrattuali
- ART. 26 Controversie e Foro Convenzionale

CONTRATTO DI SERVIZIO

Il giorno xx (.....) del mese di 2019

tra

Il **COMUNE DI VENEZIA**, con sede in Venezia (VE), Ca' Farsetti, San Marco n. 4136, rappresentato dall'arch. Loris Sartori, nato a Venezia il 15/03/1961 nella sua veste di Dirigente del Settore Mobilità e Trasporti della Direzione Servizi al Cittadino e Imprese del Comune di Venezia in forza della disposizione del Sindaco P.G. 527225 del 31/10/2017 e della deliberazione del Giunta Comunale n. ____ del _____ .

di seguito denominato "**Comune**"

e

AZIENDA VENEZIANA DELLA MOBILITA' S.p.A., con sede in Venezia (VE), Isola Nova del Tronchetto, 33, codice fiscale e numero di iscrizione al registro delle imprese di Venezia 03096680271, rappresentata dall'ing. Giovanni Seno della Società AVM S.p.A., nato a Udine il 28/04/1961, in qualità di rappresentante della società in forza di apposita delibera.

di seguito denominata "**AVM**".

PREMESSO che:

- AVM S.p.A. (già ASM S.p.A.) è Società per azioni costituita ai sensi della L. 127/97 art. 17, c. 51 giusta deliberazione C.C. n. 123 del 28-29/07/1999, dalla trasformazione dell'Azienda Speciale A.S.M.;
- con deliberazione consiliare n. 140 del 13.12.2011 si è proceduto ad individuare AVM S.p.A., società controllata al 100% dall'Amministrazione, quale holding capogruppo del settore della Mobilità;
- AVM è Società di gestione di servizi pubblici locali a rilevanza economica in materia di servizi afferenti alla mobilità;
- la disciplina generale di detti servizi era contenuta nel contratto di servizio generale stipulato tra il Comune di Venezia e AVM S.p.A. in data 25 ottobre 2015, scaduto il 31 dicembre 2019, mentre la disciplina specifica per ciascun servizio era contenuta in singoli disciplinari tecnici allegati a detto contratto e relativi alla definizione dei servizi, alle modalità di esecuzione, agli standard di qualità e quantità, alle tariffe dei servizi affidati, nei termini previsti dal contratto di servizio generale;
- con deliberazione della Giunta Comunale n. 380 del 19/11/2019 è stata approvata la relazione ai sensi dell'art. 34, comma 20, del D.L. n. 179/2012, per l'affidamento ad AVM S.p.A. del servizio pubblico locale di gestione integrata dei servizi ausiliari al traffico e alla mobilità a decorrere dal 1.01.2020;
- con deliberazione del Consiglio Comunale n.77 del 18.12.2019 è stato deliberato di affidare ad AVM S.p.A., società in house del Comune di Venezia, il servizio di gestione integrata dei servizi ausiliari al traffico e alla mobilità, per la durata di 5 anni, con decorrenza dal 1.1.2020 fino al 31.12.2024;
- con la medesima deliberazione sono state inoltre approvate le linee-guida per la stesura del contratto di servizio tra Comune di Venezia ed AVM S.p.A. relativo al servizio di gestione integrata dei servizi ausiliari al traffico e alla mobilità e dei relativi disciplinari tecnici;

- sempre con detta deliberazione è stato demandato alla Giunta Comunale di definire con l'Ente di Governo del bacino veneziano di trasporto pubblico locale il protocollo tecnico volto a definire le modalità di affidamento della gestione del servizio della Funicolare Terrestre *c.d. People Mover*, che pertanto non è più oggetto dell'affidamento dei servizi ausiliari al traffico e alla mobilità e pertanto la relativa disciplina non è normata dal presente contratto;
- con la deliberazione suddetta è stato inoltre stabilito di dare mandato alla Società AVM di modificare l'attuale sistema di gestione del servizio di Bike Sharing avviando un'indagine di mercato ed un successivo eventuale affidamento a terzi per introdurre un servizio maggiormente performante ed efficiente, in linea con le nuove evoluzioni tecnologiche di settore;
- con Deliberazione della Giunta Comunale n. del è stato approvato il testo del presente contratto, nel rispetto delle linee-guida approvate con provvedimento consiliare;
- il presente contratto di servizio, improntato a criteri di equità e di trasparenza, ha lo scopo di regolare i rapporti tra il Comune e AVM disciplinando le condizioni generali per la gestione del servizio pubblico locale di gestione integrata dei servizi ausiliari al traffico e alla mobilità affidato nel suo complesso, ricomprendente singoli servizi ausiliari, la cui disciplina specifica è normata da disciplinari tecnici così come descritti ai successivi artt. 5 e 7 del presente contratto;

Tutto ciò premesso, e nella concorde intesa che le premesse formano parte integrante e sostanziale del presente atto

si conviene e si stipula quanto segue:

Titolo I Principi Generali

ART. 1 – Oggetto

1. Il presente contratto di servizio ha per oggetto la disciplina generale di tutti i rapporti tra il Comune di Venezia ed AVM S.p.A. quale affidataria del servizio pubblico locale di gestione integrata dei servizi ausiliari al traffico e alla mobilità affidato nel suo complesso, ricomprendente i seguenti singoli servizi ausiliari:
 - (a) Gestione dei parcheggi in struttura;
 - (b) Gestione delle darsene e rimozione natanti;
 - (c) Gestione della sosta su strada e parcheggi scambiatori;
 - (d) Gestione della ciclabilità;
 - (e) Gestione dei sistemi di controllo delle limitazioni e dei divieti di accesso e circolazione dei veicoli nell'ambito del territorio comunale (ZTL);
 - (f) Gestione degli approdi operativi a servizio del trasporto pubblico non di linea e assimilato.
2. In appositi disciplinari tecnici, allegati quale parte integrante al presente contratto di servizio generale, è contenuta la disciplina specifica del rapporto fra le parti con riferimento ai predetti singoli servizi ausiliari ricompresi nel servizio pubblico locale unitariamente affidato.

ART. 2 – Obblighi generali di AVM

1. AVM è obbligata a gestire ogni servizio pubblico e attività, funzionale alla gestione della mobilità e del traffico, che il Comune, assicurando le necessarie condizioni di equilibrio economico/finanziarie della gestione, decida di affidarle.
2. AVM è obbligata, inoltre, a eseguire lavori ed a svolgere l'eventuale attività di progettazione e di realizzazione di infrastrutture da adibire ai servizi affidati, opere, strutture mobili o immobili, impianti, infrastrutture o altre dotazioni, strumentali e funzionali, in esecuzione di linee, direttive e indirizzi approvati dal Comune. In tali casi, con specifico provvedimento dell'Amministrazione Comunale verranno preventivamente disciplinati tutti gli aspetti relativi alla progettazione, alla realizzazione, al regime della proprietà e alla gestione di quanto realizzato nonché, in particolare, preventivamente individuate le condizioni necessarie per assicurare l'integrale copertura economico-finanziaria di tutti gli oneri a carico di AVM.
3. L'esecuzione dei lavori di cui al comma precedente deve avvenire nel rispetto delle vigenti normative in materia di lavori pubblici.

ART. 3 – Obblighi del Comune

1. Il Comune, attraverso i propri uffici, si obbliga a cooperare per agevolare l'espletamento da parte della Società delle attività ad essa affidate ed in particolare:
 - ad adottare tutti i provvedimenti e ad assolvere a tutti gli adempimenti rientranti nella sfera delle proprie competenze istituzionali;
 - a consentire il più agevole accesso a tutte le informazioni in possesso del Comune inerenti alle attività affidate;
 - a riconoscere una adeguata compensazione degli obblighi di servizio pubblico definiti dal contratto e dagli allegati disciplinari tecnici, tenuto conto di un margine di utile ragionevole;
 - identificare preventivamente la copertura economico-finanziaria necessaria ad AVM per la realizzazione e gestione di quanto previsto al precedente art.2.

ART. 4 – Durata del contratto

1. Il presente contratto ha durata di 5 anni, dal 1/1/2020 al 31/12/2024 eccetto per quanto disposto dal successivo art. 23 comma 6 e 7.
2. Il Comune ha la possibilità di esercitare il diritto di recesso anticipato dal presente contratto nel caso in cui il procedimento di iscrizione all'elenco ANAC degli Enti affidanti in house di AVM S.p.A. non dovesse concludersi positivamente.

Titolo II Erogazione dei Servizi

ART. 5 - Modalità di erogazione dei servizi

1. AVM, assumendo la gestione dei servizi e attività ad essa affidate, subentra in tutti i diritti, privilegi ed obblighi ed oneri spettanti al Comune in conformità alle leggi ed ai regolamenti in materia.
2. La gestione dei servizi medesimi avviene da parte di AVM in modo autonomo, tenuto conto delle risorse disponibili e nel rispetto degli indirizzi generali fissati dal Comune e dal presente contratto di servizio.
3. AVM deve svolgere i servizi e le attività affidate con la massima diligenza, professionalità e correttezza, nel rispetto degli standard operativi da formalizzare nell'ambito della *Carta della qualità dei servizi* e nel rispetto degli obblighi derivanti dall'applicazione in capo alla Società del Codice di Comportamento di cui alle Deliberazioni della Giunta Comunale n. 314 del 1 ottobre 2018 in attuazione del D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 (Codice di comportamento dei dipendenti pubblici).

4. AVM deve erogare i servizi nel rispetto dei seguenti principi generali:

a) **uguaglianza**: l'attività di AVM e l'erogazione dei servizi devono essere ispirate al principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini. L'uguaglianza ed il trattamento vanno intesi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. In particolare la Società è tenuta ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti diversamente abili;

b) **imparzialità**: AVM si comporta, nei confronti dei cittadini e degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;

c) **continuità**: AVM garantisce di svolgere le proprie attività in modo regolare e senza interruzioni;

d) **partecipazione**: AVM predispone piani di promozione e pubblicizzazione di contenuto informativo della propria attività, in modo da coinvolgere i cittadini e favorirne la collaborazione, in coerenza con il sistema di comunicazione del Comune di Venezia;

e) **informazione**: l'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso della Società che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge n. 241/90 e successive modificazioni ed integrazioni. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

f) **efficienza ed efficacia**: il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia anche tramite il massimo utilizzo degli strumenti informatici a disposizione della moderna tecnologia. La Società adotta tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

ART. 6 - Obblighi di AVM nella erogazione dei servizi

1. AVM, in relazione ai servizi, attività e lavori ad essa affidati, deve adempiere ai seguenti obblighi:

- l'acquisizione di tutte le autorizzazioni necessarie per l'esercizio degli stessi;
- il mantenimento in perfetta efficienza, per l'intera durata del contratto, di tutti gli immobili, impianti ed apparecchiature, garantendo il rispetto delle norme vigenti e delle tecniche di sicurezza e apportandovi migliorie e potenziamenti, nonché le sostituzioni che si rendessero necessarie, fatto salvo quanto previsto nei disciplinari tecnici e fatta salva la disponibilità delle necessarie risorse economico-finanziarie;
- il pagamento di tutte le imposte e tasse;
- la manutenzione ordinaria, a propria cura e spese, degli immobili e degli impianti tecnologici e delle attrezzature di proprietà del Comune strumentali ai servizi svolti;
- l'adempimento di tutti gli obblighi finanziari, previdenziali, assicurativi;

2. L'esecuzione dei servizi non deve essere interrotta né sospesa da AVM per alcun motivo, salvo cause di forza maggiore o per interventi dell'Autorità Pubblica per motivi di ordine o di sicurezza pubblica. In caso di abbandono o sospensione immotivata del servizio da parte di AVM, il Comune potrà sostituirsi, senza formalità di sorta, ad AVM per l'esecuzione d'ufficio del servizio con rivalsa su di essa per le spese sostenute.

3. AVM è tenuta al rispetto di ogni altro obbligo di servizio previsto dalla normativa applicabile nel periodo di vigenza contrattuale, anche se non menzionato specificatamente nel presente contratto o nei disciplinari tecnici.

ART. 7 - Modalità di esecuzione dei servizi

1. La definizione di ciascun servizio affidato, le modalità di esecuzione ed organizzazione, gli standard qualitativi, le tariffe e le condizioni economiche di espletamento dello stesso sono contenuti in specifici disciplinari tecnici.

2. I disciplinari tecnici possono essere concordemente modificati dalle parti in relazione a qualsiasi variazione che possa avvenire nei contenuti di cui al precedente comma 1, in base a sopravvenute esigenze dei contraenti, in particolare ad intervenute mutate condizioni, tali da non assicurare la completa corrispondenza tra oneri per servizio e risorse disponibili, tenendo comunque conto:

- delle modificazioni rilevate e previste della domanda di servizio;

- dei cambiamenti strutturali e infrastrutturali della viabilità e della mobilità;
- dell'integrazione con i servizi di trasporto pubblico locale;
- dell'andamento del rapporto ricavi/costi;
- dei problemi di inquinamento atmosferico e ambientale del territorio servito.

Tali modifiche avvengono nella garanzia del mantenimento degli equilibri economico-finanziari delle parti stesse.

3. Alla scadenza dell'affidamento o alla cessazione di ciascun servizio, AVM deve assicurare la continuità della gestione secondo le norme del presente contratto, fino al subentro effettivo nella stessa di un eventuale nuovo soggetto gestore.

Titolo III Gestione della Qualità

ART. 8 – Standard qualitativi dei servizi

1. Nell'esercizio del servizio affidato AVM è obbligata a garantire i parametri minimi di qualità indicati nel contratto e nei singoli disciplinari tecnici.
2. La qualità del servizio offerto è misurata con riferimento ai seguenti fattori:
 - a) fattori specifici di ciascun servizio riportati in allegato ai disciplinari tecnici
 - affidabilità e regolarità del servizio;
 - assistenza alla clientela;
 - rapporti con la clientela;
 - rispetto dell'ambiente;
 - b) fattori generali del servizio riportati in allegato al presente contratto di servizio
 - inoltro dei reclami e/o suggerimenti da parte dell'utenza;
 - monitoraggio della domanda, dell'offerta, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio.
3. Gli standard minimi di qualità del servizio offerto devono essere inseriti nella *Carta della qualità dei servizi* e possono essere adeguati annualmente, d'intesa tra Amministrazione Comunale e AVM.
4. Nell'eventuale aggiornamento degli standard di qualità, le parti dovranno tenere conto:
 - delle politiche di sviluppo e della pianificazione del territorio, dell'ambiente e dei servizi pubblici dell'Ente affidante;
 - dell'esito delle consultazioni con le associazioni dei consumatori per la definizione della "Carta della Qualità dei servizi";
 - dell'equilibrio economico del contratto di servizio.
5. AVM deve garantire un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi articolato nelle seguenti indagini:
 - qualità erogata;
 - qualità percepita (*customer satisfaction*).

Per quanto concerne le indagini di *customer satisfaction*, le modalità di effettuazione, la definizione del campione rappresentativo e le modalità di preavviso dell'utenza saranno preventivamente concordate da AVM con l'Amministrazione Comunale.
6. Il Comune si riserva la facoltà di effettuare autonomamente, sulla base dei criteri condivisi con AVM al fine di garantire l'omogeneità con le altre rilevazioni, interventi di monitoraggio della qualità del servizio.
7. Il mancato conseguimento dei parametri minimi di qualità comporta l'applicazione delle sanzioni indicate nel presente contratto e nei singoli disciplinari tecnici.
8. Gli importi delle sanzioni applicate devono essere destinati alla realizzazione di progetti-obiettivo e di specifici interventi di monitoraggio del servizio prestato, direttamente finalizzati al miglioramento della qualità del servizio, la cui realizzazione e i conseguenti effetti dovranno essere verificati in sede di rendicontazione del contratto di servizio nell'anno successivo.

ART. 9 – Carta della qualità dei servizi.

1. AVM deve adottare, entro tre mesi dalla firma del presente contratto, la *Carta della qualità dei servizi* nel modello approvato dall'Amministrazione Comunale, in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, tenuto conto di quanto stabilito dal comma 461, art. 2 della L. 244 del 24.12.2007 e delle procedure previste dalla DGC n. 13 del 27.1.2011.
2. L'adozione della *Carta della qualità dei servizi*, è sottoposta alla preventiva autorizzazione dell'Amministrazione Comunale.
3. La *Carta della qualità dei servizi*, deve essere aggiornata annualmente nella sua parte variabile in relazione ai progetti di miglioramento previsti e in base alle necessità derivanti dall'analisi della soddisfazione degli utenti.
4. La *Carta della qualità dei servizi* deve rendere conoscibili la disciplina e i metodi per la prestazione dei servizi, anche al fine di razionalizzare, ridurre e semplificare le procedure. AVM, pertanto, riduce, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti, fornendo ogni ed opportuno chiarimento su di essi.
5. La *Carta della qualità dei servizi* deve, inoltre, indicare:
 - le procedure per la presentazione dei reclami da parte degli utenti, quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in caso di inottemperanza, secondo quanto stabilito dall'art. 2 comma 461 della L. 244 del 24.12.2007;
 - i termini e le modalità di risarcimento degli eventuali danni subiti dall'utenza.
6. Copie della *Carta della qualità dei servizi* devono essere disponibili per l'utenza, gratuitamente ed in numero congruo, presso le sedi Aziendali e nel sito internet della Società.

ART. 10 – Consultazione obbligatoria delle Associazioni dei Consumatori

1. AVM, in coordinamento con la competente direzione del Comune di Venezia, provvede alla consultazione delle associazioni dei consumatori prima dell'approvazione della *Carta della qualità dei servizi* e ai fini della verifica del rispetto dei parametri quantitativi e qualitativi stabiliti per i singoli servizi.

ART. 11 – Rapporti con l'utenza

1. Tutti i rapporti con i consumatori e l'utenza relativi a tutte le problematiche inerenti alla gestione dei servizi, sono demandati ad AVM che li affronta e li risolve autonomamente.
2. Ogni rapporto o reclamo che fosse inoltrato al Comune di Venezia viene immediatamente trasmesso ad AVM.
3. AVM assicura la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare:
 - rende noto agli utenti, tramite materiali e sistemi informatici, le condizioni economiche e tecniche per la fruizione dei servizi;
 - pubblica gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli *standard*;
 - informa tempestivamente gli utenti, attraverso ogni mezzo d'informazione utile, di ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione dei servizi.
4. AVM ed i suoi dipendenti e collaboratori sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti, altresì, devono essere identificabili sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.
5. AVM assicura agli utenti forme di rimborso nei casi di inottemperanza relativi agli standard di qualità e quantità disciplinati per ciascun servizio previsti nella *Carta della qualità dei servizi* e nei disciplinari tecnici. Le procedure di rimborso devono essere tali da non rendere difficile, per complessità, onerosità o durata, l'esercizio del diritto dell'utente.

ART. 12 - Segnalazione di disfunzioni o carenze

1. AVM prevede procedure di reclamo dell'utente circa la violazione dei principi contenuti nella *Carta della qualità dei servizi*.
2. Le procedure di reclamo devono essere accessibili, di semplice comprensione e facile utilizzazione; devono svolgersi in tempi rapidi e conformemente a quanto previsto nella *Carta della qualità dei servizi*.
3. AVM assicura un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e garantisce all'utente che ha presentato reclamo una risposta adeguata entro e non oltre i termini previsti dalla *Carta della qualità dei servizi*.
4. AVM invia annualmente al Comune una relazione sulla quantità e il tipo di reclami ricevuti e sul seguito dato ad essi.

Titolo IV Rapporti economico-finanziari e patrimoniali

ART. 13 – Compensazioni economiche del servizio

1. Le tariffe dei servizi ausiliari al traffico ed alla mobilità di cui all'art. 1 sono stabilite dal Comune di Venezia.
2. I rapporti economico-finanziari e le compensazioni economiche degli obblighi di servizio tra Comune di Venezia e AVM sono definiti nel rispetto dei seguenti criteri generali:
 - a) attribuzione alla Società dei proventi tariffari relativi:
 - alla gestione dei parcheggi in struttura;
 - alla gestione dei servizi di ciclabilità;
 - al servizio di gestione delle darsene e rimozione natanti;
 - b) spettanza al Comune di Venezia, a termini di legge, delle entrate derivanti dalle tariffe all'utenza relative:
 - ai lasciapassare onerosi per l'accesso alle ZTL;
 - alle aree di sosta su strada a pagamento.
 - all'utilizzo degli approdi operativi a servizio del trasporto pubblico non di linea e assimilato.
 - c) quanto alla compensazione degli obblighi di servizio pubblico, per la componente specificatamente destinata al servizio di gestione delle aree di sosta su strada a pagamento, rientrante nella gestione commerciale del Comune a fini IVA, è definito un compenso variabile pari al 65% dei proventi riscossi, fissando comunque un tetto massimo annuo pari € 1.918.500 Iva esclusa (corrispondenti ad € 2.340.570,00, Iva inclusa) per l'anno 2020 e pari a € 1.988.500 Iva esclusa (corrispondenti ad € 2.425.970,00, Iva inclusa) per gli anni successivi (2021/2024).

Per tutti gli altri servizi è definita una compensazione in monte fissa, pari a € 1.892.756 IVA esclusa (corrispondenti ad € 2.309.162, IVA inclusa), non rientrante nella gestione commerciale del Comune a fini IVA, cosicché l'importo complessivo della compensazione risulti pari ad € 4.649.732 per l'anno 2020 e € 4.735.132 per gli anni successivi (2021/2024), anche attraverso il successivo aggiornamento degli importi sopra indicati, cioè entro i limiti dello stanziamento di bilancio approvato dal Consiglio Comunale per il quinquennio 2020/2024, ad eccezione del servizio di gestione degli approdi operativi a servizio del trasporto pubblico locale non di linea e assimilato, per il quale è riconosciuto un corrispettivo complessivo massimo annuale di € 656.137 Iva esclusa (€800.457 Iva inclusa) per l'anno 2020 e per gli anni successivi pari all'importo indicato nel prospetto di sintesi sotto riportato, a seguito di specifica rendicontazione, aggiornabile annualmente in relazione al programma previsionale delle attività previste. Si precisa che tale corrispettivo è rapportato alle medesime attività svolte e dimensionate secondo il preventivo presentato in occasione dell'affidamento per gli anni 2016-2019. Per eventuali attività migliorative, si concorderà con l'Amministrazione il necessario ade-

guamento di quest'ultimo corrispettivo per la copertura di eventuali maggiori costi derivanti da una modifica degli standard del servizio.

Di seguito si riporta il prospetto riepilogativo dei corrispettivi richiesti per l'affidamento del servizio come sopra descritto:

Corrispettivo contratti servizio mobilità privata	2020	2021	2022	2023	2024
Totale Corrispettivo Gestione sosta a pagamento	1.918.500	1.988.500	1.988.500	1.988.500	1.988.500
<i>Totale Ivato</i>	<i>2.340.570</i>	<i>2.425.970</i>	<i>2.425.970</i>	<i>2.425.970</i>	<i>2.425.970</i>
Totale Corrispettivo Fisso	1.892.756	1.892.756	1.892.756	1.892.756	1.892.756
<i>Totale Ivato</i>	<i>2.309.162</i>	<i>2.309.162</i>	<i>2.309.162</i>	<i>2.309.162</i>	<i>2.309.162</i>
Totale Corrispettivo complessivo	3.811.256	3.881.256	3.881.256	3.881.256	3.881.256
<i>Totale Ivato</i>	<i>4.649.732</i>	<i>4.735.132</i>	<i>4.735.132</i>	<i>4.735.132</i>	<i>4.735.132</i>

Corrispettivo contratti servizio "Approdi non di linea"	2020	2021	2022	2023	2024
Corrispettivo contratti servizio "Approdi non di linea"	656.137	660.439	664.702	668.969	673.237
<i>Totale Ivato</i>	<i>800.487</i>	<i>805.736</i>	<i>810.936</i>	<i>816.142</i>	<i>821.349</i>

TOTALE GENERALE	4.467.393	4.541.695	4.545.958	4.550.225	4.554.493
Totale Generale Ivato	5.450.219	5.540.868	5.546.069	5.551.275	5.556.481

3. La compensazione in monte fissa viene erogata dal Comune ad AVM in rate mensili posticipate, per un importo pari al 90% di quello annualmente stabilito, entro 30 giorni dalla presentazione della fattura; il restante 10% a saldo viene erogato a seguito della rendicontazione annuale del servizio, da presentarsi entro il 30 giugno dell'anno successivo e salvo che entro 30 giorni non siano sollevate motivate eccezioni da parte del Comune in ordine al rispetto degli obblighi prestazionali quali-quantitativi previsti dal presente contratto e dagli allegati disciplinari tecnici.

4. Entro il 15 novembre di ogni anno AVM deve redigere una proposta di budget in cui sono contenuti gli obiettivi, le modalità di esecuzione, gli standard di qualità e di quantità, le tariffe che si prevede di attuare per l'anno successivo.

5. Qualora detta proposta faccia conseguire delle modificazioni ai rapporti economico-finanziari in essere, il Comune di Venezia entro il 15 dicembre ne valuta la congruità e, in caso positivo, provvede alla conseguente approvazione degli aggiornamenti dei disciplinari tecnici.

6. Dette modificazioni sono in ogni caso subordinate ai contenuti del Bilancio di Previsione annuale del Comune di Venezia.

7. AVM ed il Comune si impegnano a garantire l'equilibrio economico dei servizi affidati, con un'equa revisione degli obblighi di servizio da parte dell'Ente affidante in presenza di un eventuale revisione del compenso riconosciuto oppure di un accertato disequilibrio economico per cause non imputabili ad AVM.

ART. 14

Modalità di incasso, rendicontazione e versamento delle tariffe di competenza del Comune

1. Il Comune espressamente autorizza AVM ad incassare, in nome e per conto del Comune stesso e con la qualifica di suo agente contabile, gli introiti derivanti dalle tariffe dei lasciapassare onerosi per l'accesso alle ztl bus e dalla vendita dei titoli per l'utilizzo delle aree di sosta a pagamento.

2. AVM si obbliga a rendicontare entro il giorno 10 del mese successivo a quello della vendita alla Direzione Servizi al Cittadino e Imprese e alla Direzione Finanziaria del Comune l'attività di vendita suddivisa per tipologia di tariffa, nonché a versare gli introiti di competenza del Comune con cadenza mensile entro e non oltre la fine del mese successivo al mese di riferimento, a mezzo bonifico bancario sul conto di tesoreria intestato al Comune.

3. Il Comune ha la facoltà ad effettuare controlli, sulla base di un apposito protocollo tra le parti da stipulare entro 60 giorni dalla sottoscrizione del presente contratto, sulle procedure di emissione con

sistemi automatici dei titoli, sulle scorte di titoli depositate e custodite a magazzino, sulla attività di vendita e sulle procedure di incasso e di rendicontazione.

4. AVM si impegna ad assumere ogni cautela e precauzione al fine di prevenire il rischio di perdita, distruzione, furto, smarrimento o sottrazione per qualsiasi motivo, dei titoli, nonché i casi di "perdita dati", malfunzionamenti o danneggiamenti dei file dei titoli emessi con sistemi automatizzati.

5. AVM S.p.A. riconoscerà al Comune i proventi di sua spettanza per tutte le vendite registrate nella propria contabilità, indipendentemente dall'effettivo incasso degli importi, la cui verifica e controllo resta di esclusiva competenza e rischio di AVM, fatte salve situazioni non imputabili a sua negligenza. In ogni caso, per tutti gli incassi effettivi di AVM, anche a titolo di risarcimento assicurativo, introiti non documentati, o a seguito di transazione o sentenza, sarà da AVM effettuato l'accredito al Comune della quota di competenza.

ART. 15 – Beni strumentali funzionali ai servizi

1. Per l'esercizio dei servizi affidati con il presente contratto AVM utilizzerà:
 - a) beni strumentali di sua proprietà;
 - b) beni strumentali dati in concessione o messi a disposizione dal Comune a titolo gratuito - come specificati nell'allegato "Beni Strumentali" - o oneroso ;
 - c) beni strumentali di terzi.
2. Sono a carico di AVM gli interventi e gli oneri connessi al mantenimento in perfetto stato di efficienza dei suddetti beni, come specificato all'art. 6 c. 1, nonché le attività di pulizia degli stessi.
3. Ferma restando la netta distinzione con la gestione del servizio, regolata dal presente contratto, AVM provvederà all'eventuale attività di progettazione e realizzazione di infrastrutture da adibire ai servizi affidati su specifico incarico del Comune, le cui modalità di esecuzione e le necessarie coperture economico-finanziarie saranno definite preventivamente con appositi atti di affidamento dei lavori, nel rispetto di quanto prescritto agli art. 2 e 3 del presente contratto.
4. Alla scadenza del contratto ovvero in caso di risoluzione dello stesso AVM si obbliga a presentare l'elenco dei beni strumentali all'esercizio di sua proprietà, da mettere a disposizione del nuovo gestore, con l'indicazione del titolo d'uso, delle modalità di trasferimento e del relativo valore di cessione o del canone di utilizzo. Questo dovrà essere corrisposto ad AVM da parte del nuovo gestore o del Comune.
5. In caso di revoca dell'affidamento, di risoluzione del contratto e in caso di mancato rinnovo dell'affidamento, il Comune riconoscerà ad AVM il valore degli ammortamenti residui relativi alla manutenzione straordinaria e agli interventi migliorativi effettivamente realizzati sui beni dati in concessione o messi a disposizione dal Comune stesso. A tal fine, nei singoli disciplinari tecnici o con appositi accordi vengono stabiliti i periodi di ammortamento degli oneri suddetti.

ART. 16 – Rendicontazione dei servizi

1. Entro trenta giorni dall'approvazione del bilancio di esercizio della Società, ciascun anno, AVM predispone una relazione sui risultati conseguiti nel precedente esercizio. La relazione deve, tra l'altro, analizzare i risultati conseguiti in rapporto agli *standard* stabiliti per l'esercizio in questione, contenuti nei disciplinari tecnici e nella *Carta della Qualità dei servizi*, e descrivere le ragioni dell'eventuale inosservanza degli standard e i rimedi predisposti.

2. La rendicontazione annuale comprende:

- il conto economico divisionale relativo a ciascun servizio affidato;
- i criteri di attribuzione dei ricavi e dei costi e di determinazione del risultato d'esercizio dei singoli servizi;
- i dati quantitativi relativi ai servizi prestati e le eventuali modalità di gestione di cui all'art. 16, comma 2;
- il personale utilizzato per ciascun servizio in termini numerici e di costo.

3. Con cadenza semestrale, al fine di consentire il periodico monitoraggio anche per rilevare la necessità di cui al comma 2 del precedente art. 7, AVM deve fornire al Comune la rendicontazione delle gestioni in corso relative ai servizi affidati, contenente i dati economici e quantitativi nonché gli indicatori per il confronto con gli *standard* quali-quantitativi stabiliti per l'esercizio di riferimento.

ART. 17 – Attività di Controllo

1. Oltre ai poteri di indirizzo e controllo esercitabili su AVM, ai sensi dello Statuto, da parte del socio Comune in sede di assemblea, il Comune stesso esercita su AVM un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi attraverso:
 - a) un controllo di natura economico-finanziaria sui seguenti documenti:
 - Budget societari;
 - Semestrali per il monitoraggio dei risultati infrannuali;
 - Bilanci preconsuntivi.
 - b) un controllo sull'efficienza organizzativa della Società attraverso:
 - l'approvazione in sede di assemblea dell'assetto macro-organizzativo;
 - la verifica dei sistemi interni sul monitoraggio dell'efficienza/economicità;
 - c) un controllo eventuale sull'esecuzione tecnico/amministrativa anche mediante l'esercizio di poteri ispettivi in loco.

AVM deve mettere a disposizione delle strutture competenti del Comune la documentazione da questo richiesta al fine di consentire allo stesso le predette verifiche.

AVM è assoggettata al Sistema dei Controlli Interni di cui al Regolamento adottato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 16 approvata nella seduta del 28 febbraio 2013.

Il Comune svolge indagini di mercato per verificare il grado di soddisfazione dei cittadini in ordine alle attività/servizi affidati ad AVM.

Il Comune può acquisire tutti i dati e le informazioni ritenute utili per accertare il pieno rispetto di tutte le condizioni previste nel presente contratto durante il periodo di vigenza dello stesso.

2. Il Comune, tramite le Direzioni competenti alla gestione del presente contratto di servizio e dei relativi disciplinari tecnici, può effettuare visite nei luoghi in cui viene svolto il servizio. I nominativi dei soggetti incaricati dell'attività di controllo sono tempestivamente comunicati ad AVM dalle Direzioni medesime.
3. L'espletamento della vigilanza e del controllo non può essere invocato da AVM o dal personale da essa dipendente, quale esimente o diminuyente la responsabilità della stessa salvo nei casi di attuazione di indirizzi/decisioni assunte dallo stesso Comune nell'esercizio del potere di controllo analogo di sua competenza
4. Ogni qualvolta il Comune, attraverso i propri Servizi, nell'espletamento dell'attività di controllo di cui al comma 1 del presente articolo, riscontrasse disfunzioni, difformità, carenze, disservizi, ne dà comunicazione ad AVM. Questa deve attivarsi urgentemente per la soluzione di quanto segnalato e, comunque, è obbligata a dare riscontro scritto al Comune entro 15 giorni dal ricevimento di detta comunicazione.
5. Ai fini dell'efficientamento AVM attua misure volte al contenimento dei costi tramite l'impiego di sistemi tecnologici ed informatici che consentano di migliorare l'erogazione ed il controllo su tutti i servizi, con particolare attenzione per quel che riguarda la gestione dei sistemi di controllo delle limitazioni e dei divieti di accesso e circolazione dei veicoli nell'ambito del territorio comunale (ZTL) e la sosta in struttura.

ART. 18 – Comitato tecnico di gestione del contratto

1. E' costituito un Comitato Tecnico per la gestione del contratto e dei disciplinari tecnici, al quale partecipano due rappresentanti del Comune e due rappresentanti di AVM, integrabili di volta in volta in base agli argomenti oggetto di analisi.
2. Il Comitato tecnico assiste le parti nella gestione del contratto, esprimendo pareri ed avanzando proposte in ordine a:

- a) variazioni dei disciplinari tecnici;
- b) valutazione di eventuali richieste e proposte di modificazione dei disciplinari tecnici pervenute dalle parti;
- c) valutazione di proposte di modifica delle tariffe;

3. Al Comitato tecnico è demandata l'organizzazione e la gestione del monitoraggio della qualità dei servizi, la valutazione dei risultati rispetto agli standard minimi, la proposta di destinazione delle sanzioni applicate a progetti di miglioramento quali-quantitativo dei servizi e la verifica dei risultati attesi.

4. Le modalità operative di funzionamento del Comitato sono determinate dal medesimo nella prima seduta.

ART. 19 – Penali e sanzioni

1. Per ciascun servizio affidato ad AVM, la definizione delle ipotesi di applicazione delle penali e delle sanzioni, del loro ammontare e le modalità con cui applicarle sono definite nei rispettivi disciplinari tecnici.

2. La previsione delle ipotesi di penali e sanzioni contenuta nei singoli disciplinari tecnici è riferibile a casi di gravi inadempimenti da parte di AVM, compresi quelli derivanti dal mancato rispetto degli standard quali/quantitativi e della tempistica prevista per le attività assegnate.

3. Nel caso di mancato conseguimento dei parametri minimi di qualità indicati nei disciplinari tecnici, gli importi derivanti dall'applicazione di penali e/o sanzioni, puntuali o in percentuale sull'intero importo contrattuale (IVA esclusa), vengono destinati alla realizzazione di progetti-obiettivo e di specifici interventi di monitoraggio del servizio prestato, direttamente finalizzati al miglioramento della qualità del servizio, la cui realizzazione e i conseguenti effetti dovranno essere verificati in sede di rendicontazione del contratto di servizio nell'anno successivo, di cui all'art. 16.

4. Al verificarsi delle predette ipotesi il Comune richiede ad AVM un'adeguata relazione in merito a quanto contestato, al fine di valutare l'applicabilità della sanzione.

Titolo V Disposizioni finali

ART. 20 – Trattamento dei dati personali

1. Il Comune di Venezia, nel pieno rispetto delle prescrizioni legislative, ivi compreso il profilo della sicurezza, garantisce, in qualità di Titolare del trattamento, che il trattamento dei dati personali, relativo allo svolgimento del bando per l'individuazione degli aventi titolo alla stipula di abbonamenti presso l'Autorimessa Comunale, delle autorizzazioni all'accesso nella ZTL Auto, ZTL Network e tagliandi europei per la circolazione di persone diversamente abili, nonché del servizio di gestione della sosta su strada (ivi compreso il sistema smart parking) e dei parcheggi scambiatori e degli approdi per i servizi di trasporto non di linea avvenga in ottemperanza alla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali ai sensi del Regolamento Ue 2016/679 (di seguito "GDPR") e del D.lgs. 196/2003 come modificato dal D.lgs. 101/2018.

2. AVM S.p.A., in qualità di responsabile del trattamento dei dati personali nominata con atto di designazione ai sensi dell'art. 28 del Regolamento Ue 2016/679 per i servizi sopra indicati, si impegna a trattare i dati personali raccolti e comunicati dal Comune di Venezia, titolare del trattamento, esclusivamente per lo svolgimento dei servizi ausiliari al traffico e alla mobilità e per il perseguimento delle finalità oggetto del presente contratto, nel rispetto della normativa vigente.

3. A tale scopo AVM S.p.A. osserva le istruzioni ed adotta le misure tecniche ed organizzative indicate nell'atto di designazione a responsabile del trattamento ex art. 28 GDPR.

4. AVM S.p.A. si impegna inoltre a: a) garantire la riservatezza - anche tra i propri autorizzati al trattamento delle informazioni e/o notizie di cui venga a conoscenza nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali di cui al presente disciplinare; b) non diffondere e/o comunicare fuori dai casi previsti da specifiche norme di legge, anche successivamente alla scadenza del presente disciplinare, le informazioni e/o notizie di cui venga a conoscenza nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali di cui al presente disciplinare; c)

impedire che terzi non autorizzati estraggano copie o note, eseguano elaborazioni o trattamenti di qualsiasi genere sulle informazioni e/o sui documenti di cui AVM S.p.A. venga a conoscenza o in possesso in ragione del presente disciplinare.

ART. 21 – Rapporti con i terzi appaltatori e/o fornitori

1. E' vietato cedere a terzi il presente contratto di servizio, i disciplinari tecnici di cui al precedente art. 1 comma 2 e/o i diritti derivanti.
2. Qualora si ravvisi la necessità, per motivi di economicità, funzionalità ed efficienza, di attivare forme alternative di gestione diretta, è data facoltà ad AVM di sub affidare, nel rispetto della normativa di riferimento, attraverso procedure ad evidenza pubblica, componenti operative dei servizi affidati.
3. AVM rimane in ogni caso unico responsabile, nei confronti del Comune, per l'esatta e puntuale esecuzione dei servizi affidati.
4. Il Comune resta completamente estraneo ai rapporti tra AVM ed appaltatori e/o fornitori.
5. E' onere di AVM prevedere nei contratti con i terzi fornitori e/o appaltatori una clausola disciplinante l'esonero espresso del Comune di Venezia da ogni responsabilità, diretta e indiretta.

Art. 22 - Codice di comportamento

1. L'Affidatario, con riferimento alle prestazioni oggetto del presente contratto, si impegna ad osservare e a far osservare ai propri collaboratori a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 (Codice di comportamento dei dipendenti pubblici), ai sensi dell'articolo 2, comma 3 dello stesso D.P.R. A tal fine si dà atto che l'Ente Affidante ha trasmesso all'Affidatario, ai sensi dell'articolo 17 del D.P.R. n. 62/2013, copia del Decreto stesso, per una sua più completa e piena conoscenza. L'Affidatario si impegna a trasmettere copia dello stesso ai propri collaboratori a qualsiasi titolo e a fornire prova dell'avvenuta comunicazione.
2. L'affidatario dichiara di accettare i contenuti del "Protocollo di legalità" sottoscritto il 7.09.2015 tra la Regione veneto, le prefetture della Regione Veneto, l'ANCI Veneto e l'UPI Veneto e rinnovato il 17.09.2019;

ART. 23 – Inadempimento e revoca dell'affidamento dei servizi

1. Il Comune può sostituirsi ad AVM, con rivalsa per le spese sostenute, in caso di suo inadempimento o di interruzione o sospensione del servizio, e per l'esecuzione degli interventi necessari a garantire il regolare svolgimento delle attività affidate.
2. AVM inoltre, nel caso di suo inadempimento contrattuale, manleva e tiene indenne il Comune di Venezia nei confronti di eventuali richieste risarcitorie formulate da parte di terzi.
3. Il Comune può revocare, con specifico provvedimento amministrativo, l'affidamento di uno o più servizi:
 - a) in caso di grave, comprovata e continuata inadempienza da parte di AVM alle obbligazioni di cui al presente contratto;
 - b) qualora sopravvengano motivi di pubblico interesse, fatto salvo il riconoscimento da parte del Comune a AVM delle quote di corrispettivo eventualmente maturate e quanto previsto dall'art. 15, commi 4 e 5 del presente contratto.
4. In questo caso l'Amministrazione recede unilateralmente dal disciplinare tecnico per la parte relativa al servizio o ai servizi il cui affidamento è stato revocato.
5. Nel caso di revoca dell'affidamento di tutti i servizi, il presente contratto è risolto di diritto
6. Il contratto è altresì risolto anche in caso di gravi violazioni, debitamente accertate dall'Amministrazione Comunale, degli obblighi derivanti dall'applicazione in capo alla Società del Codice di Comportamento di cui alle Deliberazioni della Giunta Comunale n. 314 del 10 ottobre 2018, in attuazione del D.P.R. 16

aprile 2013, n. 62 (Codice di comportamento dei dipendenti pubblici) e in caso di violazione del "Protocollo di legalità" sottoscritto il 7.09.2015 tra la Regione Veneto, le Prefetture della Regione Veneto, l'ANCI Veneto e l'UPI Veneto e rinnovato il 17.09.2019;

7. Nell'ipotesi di cui ai precedenti commi e nel caso del recesso di cui all'art. 4 secondo comma del presente contratto, su richiesta del Comune, AVM deve comunque assicurare la continuità nella gestione dei servizi ad essa affidati secondo le condizioni dei disciplinari tecnici, fino al subentro effettivo nella gestione di un nuovo gestore.
8. AVM si impegna a non conferire incarichi professionali o attività lavorativa ad ex-dipendenti pubblici che abbiano cessato il rapporto di lavoro con la P.A. da meno di tre anni i quali, negli ultimi tre anni di servizio, hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto di quest'ultima ai sensi dell'art.53, comma 16-ter del D.Lgs. n. 165/2001 s.m.i.

ART. 24 – Responsabilità e garanzia

1. AVM risponde della responsabilità civile verso terzi per tutti i danni che dovessero essere provocati nell'esercizio dei servizi e delle attività affidate. La Società, quindi, è tenuta a stipulare idonee polizze assicurative di responsabilità civile verso terzi.
2. Tenendo conto della copertura assicurativa del Rischio del Territorio stipulata dal Comune di Venezia AVM deve rinegoziare i propri contratti assicurativi alla prima scadenza anniversaria interpellando preventivamente l'ufficio competente dell'Amministrazione Comunale e concordando con lo stesso le condizioni normative dei contratti medesimi.
3. A tal fine AVM deve altresì predisporre uno studio dettagliato relativo all'analisi dei rischi.

ART. 25 – Spese contrattuali

Tutte le spese inerenti e conseguenti alla stipula del presente contratto sono a carico di AVM.

ART. 26 – Controversie e Foro Convenzionale

Nel caso di controversie nascenti dall'applicazione del presente contratto il foro competente è esclusivamente quello di Venezia.

per AVM s.p.a.
Il Legale Rappresentante
Il Dirigente Settore Mobilità e Trasporti
Ing. Giovanni Seno

per il Comune di Venezia

arch. Loris Sartori

Venezia,

Allegato A - standard minimi di qualità generali (con indicazione delle sanzioni economiche)

STANDARD GENERALI (comuni a tutti i servizi)					
FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE	SANZIONE	
				Puntuale	Su rilevazione annuale
1. Inoltro e riscontro reclami	Modalità inoltro reclami		a) compilazione apposito form sulla sezione contatti del sito internet aziendale; b) modulo cartaceo in distribuzione presso gli sportelli aperti al pubblico	-	-
	Tempo massimo di risposta ai reclami	n° giorni	30 giorni	€ 100,00 (per risposta oltre 30 gg)	-
2. Monitoraggio del servizio*	Indagine qualità erogata*	Si/No	SI', annuale	€ 1.000,00	-
	Indagine qualità percepita	Si/No	SI', annuale	€ 1.000,00	-
3. Rendicontazione dei servizi erogati*	Rispetto termini di presentazione	gg di ritardo	0	€ 1.000,00	-
4. Puntuale rispetto degli obblighi di servizio nella erogazione dei servizi di cui all'art. 6 del Contratto	Rispetto delle prescrizioni tecniche previste dal contratto generale**	Si/No	-	€ 300,00	-

* Nei termini e con le modalità condivise con l'Amministrazione Comunale

** Per quanto non già specificatamente regolato nei disciplinari tecnici.