

DISCIPLINA GENERALE PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO URBANO SU GOMMA E A FUNE, TURISTICO (SKIBUS Monte Bondone) E A CHIAMATA.

Il disciplinare dovrà essere formulato nel rispetto dei seguenti principi.

1. CONTENUTI DEL SERVIZIO

I servizi affidati alla Società saranno i seguenti:

- A) Il servizio di trasporto pubblico urbano di linea su gomma
- B) Il servizio di trasporto pubblico urbano turistico (skibus Monte Bondone)
- C) Il servizio di trasporto pubblico urbano su fune
- D) Il servizio di trasporto pubblico urbano a chiamata che si distingue in “trasporto a chiamata notturno” e “trasporto a chiamata di linea”. Quest’ultimo potrà essere attivato in sostituzione parziale/totale di linee o parti di linee esistenti e/o per estendere il servizio di trasporto anche su territorio extra-comunale.

Dovranno essere specificati in apposito Allegato del disciplinare i “bus km” programmati relativi ai servizi di cui sopra.

2. DURATA

La durata dell'affidamento viene stabilita in dieci anni dal 1° gennaio 2025 al 31 dicembre 2034; nell'impossibilità di pervenire al perfezionamento dell'affidamento entro il 31 dicembre 2024, anche in considerazione degli adempimenti di trasparenza introdotti dal D.Lgs. 201/2022, la Società sarà autorizzata alla prosecuzione del rapporto in essere, alle condizioni del relativo disciplinare. In tal caso il nuovo affidamento decorrerà dalla data di stipula del relativo disciplinare fino al 31 dicembre 2034. Si precisa che l'espletamento del servizio di trasporto urbano turistico si limita alla stagione invernale e che il servizio di trasporto a chiamata (denominato OnOff) di linea sarà istituito in via sperimentale dal 01.01.2025 al 31.12.2025, mentre il servizio di trasporto a chiamata (denominato OnOff) notturno proseguirà in via sperimentale fino al 31.12.2025.

Il servizio di trasporto a chiamata potrà proseguire anche oltre detto termine a seguito della valutazione positiva dei risultati del servizio, sulla base di un'apposita relazione generale di rendiconto i cui termini e contenuti sono definiti all'art.13 del presente documento.

3. AZIONI FINALIZZATE ALLO SVILUPPO DEL TRASPORTO

Il Comune promuoverà, sosterrà e – compatibilmente con le proprie risorse e programmi – svilupperà la domanda di trasporto pubblico, anche nella logica dell'interscambio modale, tramite:

- attività finalizzate alla regolazione della sosta dei veicoli privati, in coerenza con le politiche definite nel Piano Urbano della Mobilità Sostenibile (P.U.M.S.);
- interventi sulla viabilità comunale finalizzati ad aumentare la velocità commerciale dei mezzi pubblici, in coerenza con le politiche definite nel Piano Urbano della Mobilità Sostenibile (P.U.M.S.);
- iniziative promozionali finalizzate all'incentivazione dell'uso del trasporto pubblico, attraverso politiche di Mobility Management.

La Società si attiverà per lo sviluppo della domanda di trasporto pubblico, mediante azioni da condividere con il Comune di Trento al fine di fidelizzare e acquisire nuovi clienti. A tale riguardo le azioni attuabili dovranno essere volte anche alla realizzazione di strumenti informativi dell'offerta (anche mediante strumenti informatici) compatibilmente con le risorse disponibili. A tal proposito la Società si impegnerà a fornire al Comune un programma di azioni per ogni tipologia di servizio - tramite la predisposizione di apposito **report** - che dovrà essere approvato dall'Amministrazione Comunale. Congiuntamente verrà definita la tempistica per l'attuazione e eventuale implementazione delle azioni.

Il Comune e la Società procederanno, compatibilmente con le risorse disponibili, all'adeguamento della rete di trasporto pubblico in relazione:

- alle importanti trasformazioni urbanistiche e viabilistiche in atto nella città di Trento quali la realizzazione della circonvallazione ferroviaria, lo sviluppo dell'Hub della mobilità al Piazzale Canestrini, la realizzazione del nuovo fabbricato viaggiatori della Stazione ferroviaria di Trento, il futuro interramento della ferrovia del Brennero, in ambito urbano;
- alle esigenze derivanti dai nuovi insediamenti o da insediamenti attualmente non serviti o serviti in modo insufficiente;
- alle mutate condizioni viabilistiche o allo spostamento di centri di interesse;
- all'adeguamento dei livelli di servizio per gli insediamenti già serviti, allo scopo di realizzare un'equilibrata e sostenibile politica di trasporto.

Ai fini di preminente tutela dell'interesse pubblico, in caso di più soluzioni che garantiscano, a condizioni analoghe, la fornitura di sufficienti servizi di trasporto, dovrà essere scelta quella che comporta il minimo costo per la collettività.

La Società si impegnerà a presentare al Comune, anticipatamente rispetto ai tempi di conclusione dello Studio di cui al punto successivo, una proposta di adeguamento della rete di trasporto, tenendo in considerazione i tempi di conclusione di opere quali il nuovo centro intermodale nell'area Ex Sit e la realizzazione del fabbricato viaggiatori della Stazione ferroviaria di Trento.

La Società procederà, parallelamente alle azioni per lo sviluppo dell'offerta, ad una ricognizione delle singole linee per verificare la possibilità di ottimizzare il servizio in relazione all'utilizzo dello stesso, anche rivedendo parzialmente il percorso di alcune linee (esempio: limitate modifiche dei percorsi, implementazione/soppressione fermate ecc.). Le proposte di modifica

dovranno essere presentate all'Amministrazione per la eventuale autorizzazione.

La Società provvederà, al fine di favorire l'interscambio modale – in linea con le politiche definite nel Piano Urbano della Mobilità Sostenibile (P.U.M.S.) - all'implementazione dei mezzi di trasporto per il trasporto biciclette, anche solo con riferimento a tratte di singole linee, che verranno definite congiuntamente all'Amministrazione comunale, sulla base delle esigenze territoriali e compatibilmente con il relativo finanziamento da parte della Provincia Autonoma di Trento.

4. AZIONI FINALIZZATE AL RIDISEGNO DELLA RETE DEL TRASPORTO

La Società in coordinamento con il Comune si impegnerà allo sviluppo di uno Studio finalizzato ad una revisione generale del sistema del trasporto urbano su gomma redatto nel rispetto dei seguenti principi generali:

- revisione del nuovo sistema di trasporto anche in considerazione i nuovi progetti di riqualificazione urbana che interesseranno la città nei prossimi anni (costruzione del nuovo centro intermodale nell'area Ex Sit, realizzazione del nuovo fabbricato viaggiatori della Stazione ferroviaria di Trento ecc.);
- progettazione dei nuovi tracciati delle linee sulla base dei dati di traffico che evidenziano le principali esigenze di collegamento;
- generale aumento delle frequenze per il collegamento delle origini-destinazione a maggior domanda;
- efficientamento dei costi. Sarà necessaria una valutazione economica del nuovo sistema anche in comparazione al sistema esistente

Lo Studio dovrà tenere in considerazione le Linee guida F.A.S.T. (fermate accessibili e sostenibili a Trento) redatto dall'Università degli studi di Trento che prevede, tra le altre cose, lo sviluppo di totem informativi digitali o altri sistemi innovativi.

Lo Studio dovrà essere presentato entro due anni dalla data di sottoscrizione dell'atto specifico che regolerà i rispettivi ruoli, compiti e oneri nello sviluppo dello studio. Nello specifico:

- entro 1 anno dalla data di sottoscrizione dell'atto di cui sopra dovrà essere individuato il soggetto esterno a cui affidare lo Studio;
- entro 2 anni dalla data di sottoscrizione dell'atto di cui sopra dovrà essere presentato lo Studio.

5. DIRETTIVE PER LA SOCIETÀ

La Società sarà tenuta ad elaborare un piano di efficientamento per il contenimento del costo del servizio. In particolare, la Società si impegnerà alla continua ricerca dell'efficientamento organizzativo volto al miglioramento delle performance aziendali.

La Società si impegnerà a mantenere le iniziative antievasione sui servizi urbani su gomma: in particolare viene richiesta la presenza per i tre turni lavorativi giornalieri di una squadra di verificatori composta da un minimo di tre unità al fine di effettuare i controlli antievasione.

La Società dovrà rendicontare all'Amministrazione l'attività svolta attraverso un **report** annuale da trasmettere al Comune.

6. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dovrà essere garantito l'impegno della Società a migliorare i livelli di qualità del servizio offerto, ricercando la massima soddisfazione delle esigenze e dei bisogni espressi dall'utenza, con particolare riguardo agli aspetti dell'informazione, della sicurezza, della pulizia, della puntualità, della regolarità e del comfort.

La Società dovrà fornire adeguata informazione all'utenza sui percorsi, le fermate, gli orari, le modalità di erogazione dei servizi ed eventuali variazioni anche attraverso strumenti digitali di informazione.

Per quanto riguarda il servizio di trasporto pubblico su gomma, gli orari dovranno essere proposti in modo che la velocità media di percorrenza delle linee risponda alle esigenze del traffico e garantisca la sicurezza del servizio e l'incolumità pubblica secondo quanto previsto dal vigente Codice della strada.

La pubblicità sui documenti di viaggio, sulle paline e sui mezzi potrà essere consentita purché non costituisca motivo di disorientamento o di disagio per l'utenza.

La Società dovrà trasmettere al Comune annualmente un **report** relativo al parco veicoli della Società utilizzati, alle attività di manutenzione a carico della Società, alla puntualità e regolarità del servizio, alle segnalazioni pervenute.

7. INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION

La Società si impegnerà a svolgere una indagine di *customer satisfaction* per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti, secondo modalità concordate con l'Ente. L'indagine dovrà essere presentata con cadenza biennale e comunque relativamente all'anno precedente la scadenza dell'affidamento.

L'indagine dovrà essere condotta da una Società terza.

8. ONERI DELLA SOCIETÀ

La Società nell'erogazione dei servizi agli utenti dovrà garantire il rispetto dei seguenti principi generali:

- a) uguaglianza: l'uguaglianza di trattamento deve essere intesa 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 disabili rendendo il servizio effettivamente accessibile;
- b) imparzialità: la Società si comporta, nei confronti dei cittadini e degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;

c) continuità: la Società garantisce di svolgere le proprie attività in modo regolare e senza interruzioni anche per assicurare il godimento dei diritti costituzionali fondamentali, salvo impedimenti indipendenti dalla volontà della medesima;

d) partecipazione: la Società predispone piani di promozione e pubblicizzazione di contenuto informativo della propria attività, in modo da coinvolgere i cittadini e favorirne la collaborazione;

e) informazione: l'utente interessato ha diritto di accesso alle informazioni in possesso della Società che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla vigente legislazione. È obbligo della Società informare pienamente gli utenti sui loro diritti e sulle condizioni e le modalità di accesso al servizio;

f) efficienza, efficacia ed economicità: 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 e permette il controllo e la modifica del funzionamento del servizio sulla base delle indicazioni dell'Amministrazione, compatibilmente con le risorse disponibili.

9. MEZZI, ATTREZZATURE DELLA SOCIETÀ E RELATIVI ONERI

Per quanto riguarda il servizio di trasporto pubblico urbano su gomma, urbano turistico e urbano a chiamata, al servizio dovranno adibirsi esclusivamente veicoli autorizzati per la linea dai competenti Organi.

La Società dovrà procedere alla sostituzione tempestiva dei mezzi utilizzati durante l'esercizio qualora presentino delle avarie che impediscano la prosecuzione del servizio in condizione di sicurezza per i cittadini.

I mezzi dovranno essere condotti dagli autisti in modo da garantire il comfort e la sicurezza.

I mezzi dovranno essere immediatamente distinguibili da parte dell'utenza attraverso l'apposizione sulle fiancate e, nella parte anteriore, delle apposite dotazioni digitali di info grafica attualmente in uso riportanti il numero della linea e le località servite. All'interno deve essere posta l'indicazione della linea e deve essere attivo un avviso che segnali la fermata successiva.

La realizzazione, manutenzione, adeguamento delle fermate sarà a carico del Comune.

Gli oneri a carico della Società e del Comune con riferimento alle bacheche, tabelle orarie, palo di fermata e tabella di fermata dovranno essere definiti nel dettaglio nel Disciplinare.

10. AFFIDAMENTO A TERZI

I servizi subaffidati dovranno, in linea generale, essere ridotti al minimo al fine di prediligere una gestione diretta del servizio da parte della Società.

Allo scopo di conseguire benefici economici e/o gestionali (come ad esempio in caso di carenze di risorse interne alla Società), taluni servizi potranno essere affidati - compatibilmente con il sistema complessivo di servizio e subordinatamente all'analisi comparativa che attesti i benefici sopracitati e subordinatamente all'autorizzazione del Comune - a soggetti terzi che

dispongano dei requisiti per il trasporto di persone **nel limite del 30% (trenta per cento) dei chilometri programmati** (indicati nell'allegato al disciplinare citato all'art. 1 paragrafo "contenuti del servizio" ultimo rigo).

Nel caso di subaffidamento rimane in capo alla Società la responsabilità del servizio.

La Società si impegnerà a effettuare una rilevazione a campione della puntualità dei servizi affidati, con la consegna di un **report** annuale.

Ai subaffidatari saranno richiesti requisiti minimi di qualità, tra cui la riconoscibilità del mezzo di trasporto, la modalità di incarrozzamento veloce e l'abilitazione alla salita/ discesa dei disabili.

Potrà eventualmente essere definita una percentuale minima di mezzi che debbano soddisfare gli ultimi due requisiti citati al paragrafo precedente.

11. TARIFFE

La Società effettuerà i servizi affidati dal Comune applicando agli utenti le tariffe e le condizioni previste con delibera della Giunta Comunale o dalla Provincia Autonoma di Trento nel rispetto di quanto disposto dalla Deliberazione di Giunta Provinciale n.2368 d.d.13/03/1998.

12. RAPPORTI ECONOMICO-FINANZIARI

Il Comune erogherà alla Società un contributo in conto esercizio in misura tale che, tenendo conto del grado di compartecipazione dell'utente alla spesa in base al quadro tariffario ed eventuali altre entrate, sia garantita comunque la copertura dei costi sostenuti dalla Società per l'espletamento del servizio. Al costo del servizio dovrà essere aggiunto il costo per la gestione dell'infrastruttura.

13. DATI E RENDICONTAZIONI

Premesso che i dati grezzi relativi ai servizi indicati al paragrafo "contenuti del servizio" non sono attualmente in diretta disponibilità della Società, si evidenzia che dovrà essere definito l'impegno della Società alla trasmissione dei dati grezzi solo nel caso tali dati siano in disponibilità della Società stessa.

Premesso quanto sopra, in attesa di poter avere accesso ai cosiddetti "dati grezzi", dovrà essere richiesto alla Società quanto di seguito specificato.

Con riferimento al servizio di **trasporto urbano su gomma** la Società dovrà trasmettere al Comune annualmente un **report** sul generale andamento della gestione del servizio, riportante anche i dati relativi ai chilometri percorsi, al numero di passeggeri, agli introiti.

Con riferimento al servizio di **trasporto urbano su fune** la Società dovrà trasmettere al Comune annualmente un **report** sul generale andamento della gestione del servizio, riportante anche i dati relativi al numero delle corse effettuate, numero delle eventuali interruzioni di servizio, numero delle attivazioni del bus sostitutivo, distinta incassi.

Con riferimento al servizio di **trasporto urbano turistico**, trattandosi di servizio gratuito per il quale l'utente non è obbligato alla timbratura di alcun titolo di viaggio, sarà necessario che la Società esegua un monitoraggio al fine di valutare l'utilizzo del servizio. A tale scopo la Società sarà tenuta a trasmettere a conclusione della stagione invernale un **report** generale di rendiconto che analizzi il servizio sia in termini di utilizzo sia in termini economici (a tale scopo deve essere effettuata una rilevazione a campione).

La Società si dovrà inoltre impegnare a fornire ulteriori dati e indicatori in termini di efficacia ed efficienza del servizio nel caso in cui gli stessi si rendessero necessari nel periodo di vigenza dell'affidamento.

La Società dovrà trasmettere all'Amministrazione comunale tre mesi prima della conclusione del periodo di attivazione sperimentale del servizio di trasporto pubblico a chiamata, una **Relazione generale di rendiconto** che analizzi il servizio sia in termini di utilizzo (passeggeri trasportati, tratte servite, fermate più utilizzate, km effettuati, fascia oraria più/meno utilizzata ecc...), sia in termini economici (analisi costi/ricavi).

15. INDIRIZZO, CONTROLLO, VIGILANZA E INFORMAZIONE

La Società dovrà consentire l'esercizio delle funzioni della Commissione consiliare per la vigilanza, la trasparenza, la partecipazione, l'informazione e l'innovazione, nonché l'esercizio delle prerogative di indirizzo politico amministrativo, controllo ed accesso agli atti e alle informazioni del Consiglio Comunale e dei singoli consiglieri rispetto degli articoli 28, 33, 78 e 79 dello Statuto.