

FERROVIE EMILIA ROMAGNA

**Servizio di trasporto pubblico di passeggeri
per ferrovia di competenza della Regione Emi-
lia-Romagna (CIG534746648A)**

ALLEGATO C alla Lettera d'invito

CAPITOLATO

INDICE

ART. 1 DEFINIZIONI	2
ART. 2 OGGETTO	5
ART. 3 DURATA DELL'AFFIDAMENTO	6
ART. 4 CONDIZIONI PER ACCEDERE ALLA PROROGA DELL'AFFIDAMENTO	7
ART. 5 CORRISPETTIVO E MODALITÀ DI PAGAMENTO	8
ART. 6 PROGRAMMA DI ESERCIZIO A BASE DI GARA E VARIAZIONI	10
ART. 7 SUBAFFIDAMENTO	15
ART. 8 OBBLIGHI DELLE PARTI CONCERNENTI IL PARCO ROTABILE E RELATIVE INFRASTRUTTURE FUNZIONALI ALL'ESERCIZIO	17
ART. 9 OBBLIGHI DELL'IMPRESA AFFIDATARIA CONCERNENTI IL PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO	24
ART. 10 STANDARD MINIMI DI QUALITÀ DEI SERVIZI	25
ART. 11 SISTEMA TARIFFARIO E SERVIZI COMMERCIALI ALL'UTENZA	27
ART. 12 ATTIVITÀ COMMERCIALI COLLATERALI RISPETTO ALL'ESERCIZIO ...	30
ART. 13 RAPPORTI CON L'UTENZA	31
ART. 14 MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ, DELLA DOMANDA E DELLA FREQUENTAZIONE DEI SERVIZI	33
ART. 15 MONITORAGGIO ECONOMICO-GESTIONALE	37
ART. 16 PENALI E INCENTIVI	38
ART. 17 GARANZIE FINANZIARIE	40
ART. 18 ASSICURAZIONI	42
ART. 19 DECADENZA DELL'AGGIUDICAZIONE	43
ART. 20 DECADENZA E REVOCA DELL'AFFIDAMENTO, CON RISOLUZIONE DEL RAPPORTO	44
ART. 21 DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE	46
ART. 22 COMITATO TECNICO DI GESTIONE DEL CONTRATTO DI SERVIZIO	47
ART. 23. COSTITUZIONE DELLA SOCIETÀ DI CAPITALI	48
ART. 24. SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI	49

ART. 1 DEFINIZIONI

Ai fini del presente Capitolato si intende per:

- a) **Ente aggiudicatore o Ente affidante:** il soggetto che affida l'esecuzione dei servizi di trasporto oggetto del presente Capitolato.
- b) **Impresa affidataria:** il soggetto aggiudicatario del servizio di trasporto oggetto del presente Capitolato.
- c) **Gestore uscente:** il gestore del servizio fino al subentro dell'impresa affidataria
- d) **Contratto:** Contratto di Servizio tra Ente affidante e Impresa affidataria per l'esercizio dei servizi oggetto del presente Capitolato.
- e) **Corrispettivo previsionale:** valore del corrispettivo contrattuale annuo stimato in base alle prestazioni programmate a inizio anno solare come da programmi di esercizio in esso ricadenti.
- f) **Corrispettivo a consuntivo:** valore del corrispettivo contrattuale annuo determinato a consuntivo in base alle prestazioni realmente effettuate nel corso dell'anno solare considerato.
- g) **Programma di esercizio:** insieme delle corse ferroviarie e automobilistiche programmate che costituiscono l'oggetto del Contratto di Servizio di competenza della regione Emilia-Romagna; ha validità coincidente con quella di un orario ferroviario.
- h) **Orario ferroviario:** insieme dei dati che definiscono tutti i movimenti e gli stazionamenti programmati di treni e materiale rotabile sull'infrastruttura ferroviaria nel suo periodo di validità (*dal DLgs 188/03 e smi*); ha inizio la seconda domenica del mese di dicembre e termine il sabato che precede la seconda domenica di dicembre dell'anno successivo, come stabilito a livello UE; nell'anno solare ricadono pertanto periodi parziali di due differenti orari ferroviari.
- i) **Passeggeri serviti:** l'insieme dei passeggeri saliti e discesi dalle stazioni/fermate di accesso al servizio oggetto dell'affidamento nell'arco di un intero anno solare, come individuati sulla base delle indagini di frequentazione previste nel Capitolato a cura dell'Impresa affidataria e come riportati nelle corrispondenti tabelle di cui all'allegato 4.1, "Standard Minimi di Qualità del Servizio".
- j) **Passeggeri trasportati:** l'insieme dei passeggeri saliti, presenti a bordo e discesi dai treni oggetto dell'affidamento nell'arco di un intero anno solare, come individuati sulla base delle indagini di frequentazione previste nel Capitolato a cura

- dell'Impresa affidataria e come riportati nelle corrispondenti tabelle di cui all'allegato 4.1, "Standard Minimi di Qualità del Servizio".
- k) **Accordo Quadro:** accordo di carattere generale giuridicamente vincolante, che definisce i diritti e gli obblighi di un Richiedente e del Gestore dell'infrastruttura in relazione alla capacità di infrastruttura da assegnare e ai diritti da riscuotere per un periodo superiore alla vigenza di un orario ferroviario *(dal DLgs 188/03 e smi)*.
 - l) **Capacità di infrastruttura:** la somma delle tracce orarie che costituiscono la potenzialità di utilizzo di determinati segmenti di infrastruttura ferroviaria *(dal DLgs 188/03 e smi)*.
 - m) **Traccia Oraria:** la frazione di capacità dell'infrastruttura ferroviaria necessaria a far viaggiare un convoglio tra due località in un determinato periodo temporale *(dal DLgs 188/03 e smi)*.
 - n) **Richiedente:** un'Impresa Ferroviaria nonché una persona fisica o giuridica con un interesse di pubblico servizio o commerciale ad acquisire capacità di infrastruttura ai fini dell'effettuazione di un servizio di trasporto ferroviario, che stipula apposito Accordo Quadro con il Gestore dell'infrastruttura e che non esercita attività di intermediazione commerciale sulla capacità acquisita con lo stesso accordo quadro; sono altresì richiedenti le regioni e le province autonome limitatamente ai servizi di propria competenza *(dal DLgs 188/03 e smi)*.
 - o) **Prospetto Informativo della Rete (PIR):** documento pubblicato dai Gestori dell'infrastruttura in cui sono precisati in dettaglio le regole generali, le scadenze, le procedure e i criteri relativi ai sistemi di definizione e di riscossione dei corrispettivi dovuti per l'utilizzo dell'infrastruttura e dei servizi, nonché quelli relativi all'assegnazione della capacità e che contiene anche ogni altra informazione necessaria per presentare richieste di capacità di infrastruttura *(dal DLgs 188/03 e smi)*.
 - p) **Flotta:** insieme dei rotabili necessari per effettuare il Programma di esercizio assicurandone la quantità e la qualità richiesta.
 - q) **Stazionamento:** sosta di breve durata di un rotabile nell'intervallo di tempo che intercorre nella stazione capolinea fra l'arrivo di una corsa e la partenza della corsa corrispondente.
 - r) **Ricovero:** sosta di un rotabile nel periodo notturno di sospensione del servizio ovvero nell'espletamento di funzioni di scorta tecnica per eventuale sostituzione di rotabili in circolazione in presenza di inconvenienti di esercizio.

- s) **Cruscotto di monitoraggio:** sistema informatico che, attraverso opportuni algoritmi, elabora i dati relativi alla circolazione dei treni ed alla qualità del servizio erogata; produce, per ogni oggetto di monitoraggio, le informazioni utili a verificare il livello di servizio effettivamente raggiunto dall'Impresa ferroviaria nell'esercizio; produce la reportistica per il confronto dei livelli di servizio erogati rispetto agli standard definiti nel Contratto di Servizio.
- t) **Categoria:** attributo di ogni corsa ferroviaria e automobilistica che ne individua le principali caratteristiche richieste per il relativo materiale rotabile ed i posti offerti che devono essere garantiti.
- u) **Corrispettivo chilometrico unitario:** attributo di ogni corsa ferroviaria e automobilistica che ne individua il valore che l'Ente affidante riconosce all'Impresa Affidataria per l'effettuazione della stessa.

ART. 2 OGGETTO

1. Il presente Capitolato ha per oggetto la prestazione del servizio di trasporto pubblico di passeggeri per ferrovia (prestazione principale) di competenza della Regione Emilia-Romagna (incluse le direttrici di traffico ricadenti nel territorio di altre regioni di competenza della Regione Emilia-Romagna) e dei servizi autobus sostitutivi (prestazione secondaria), con obiettivi di sviluppo dell'efficacia, dell'efficienza e della qualità del servizio e nel rispetto degli obblighi, delle specifiche di servizio e delle condizioni contrattuali indicate nella documentazione di gara, in conformità con le linee guida emanate dalla Regione Emilia-Romagna con Delibera di Giunta n° 1317 del 16/9/2013.
2. Il Capitolato individua gli impegni, gli obblighi e gli oneri dell'Ente affidante e dell'Impresa affidataria derivanti dall'aggiudicazione del servizio.
3. È attribuita all'Impresa affidataria la titolarità dei ricavi tariffari derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio così come dei possibili introiti derivanti da altre attività commerciali collaterali rispetto all'esercizio. Il rischio commerciale tra l'altro dei suddetti ricavi ed introiti, come connessi alla riscossione delle tariffe, ai flussi di traffico ed alla domanda di servizi, resta a carico dell'Impresa affidataria.

ART. 3 DURATA DELL'AFFIDAMENTO

1. L'affidamento ha la durata di 15 anni a decorrere dalla data di avvio del servizio, prorogabili per un periodo pari a ulteriori massimi 7,5 anni all'avverarsi delle condizioni di cui all'articolo 4.
2. Il termine di avvio del servizio è fissato a 30 mesi dalla data di stipula del contratto di servizio, considerata l'istruttoria svolta dall'Ente Affidante circa i tempi di fornitura del materiale rotabile, e comunque non prima del 01/07/2016.
3. Ove il servizio non possa essere attivato, per ragioni non imputabili all'Impresa affidataria, nei termini di cui sopra, l'Ente affidante si riserva di posticipare tale data, senza variazioni del corrispettivo per un periodo di proroga pari a 12 mesi.
4. L'Impresa affidataria è tenuta a svolgere il servizio per il periodo di proroga definito dall'Ente affidante. Le condizioni contrattuali di proroga saranno quelle in essere alla data di scadenza dei primi 15 anni di affidamento. Alla data di scadenza del primo periodo di affidamento (qualora non abbia luogo la proroga) ovvero alla data di scadenza dell'ulteriore periodo di proroga, ove per circostanze imprevedute la procedura di scelta del nuovo concessionario sia ancora in corso, l'affidatario è impegnato a continuare ad erogare il servizio sino al subentro del nuovo affidatario, in base alle vigenti condizioni contrattuali per un periodo massimo di 12 mesi. Ove all'esito di tale periodo la scelta dell'affidatario non sia ancora avvenuta, le parti potranno rinegoziare le condizioni di prosecuzione tenendo il contratto in essere come riferimento.
5. Alla scadenza dell'affidamento, per qualunque ragione diversa da quelle previste nel comma precedente, ivi compresa la risoluzione anticipata, anche a seguito di revoca, l'affidatario del Contratto è impegnato, in forza del Contratto medesimo, a continuare ad erogare il servizio sino al subentro del nuovo affidatario, in base alle vigenti condizioni contrattuali.

ART. 4 CONDIZIONI PER ACCEDERE ALLA PROROGA DELL'AFFIDAMENTO

1. La proroga di cui all'articolo che precede avverrà in modo vincolato all'accertamento delle seguenti condizioni minime, in relazione ai primi 13 anni di affidamento:
 - a. tempestiva attuazione dei piani di investimento relativi al materiale rotabile e alle infrastrutture funzionali all'esercizio;
 - b. mantenimento di adeguati standard di qualità del servizio e adeguati livelli di soddisfazione della clientela che abbiano comportato, su base media annua, riduzioni del corrispettivo non superiori al 5%.L'accertamento delle condizioni di cui sopra dovrà avvenire 24 mesi prima della data di scadenza dei primi 15 anni di affidamento.
2. L'Ente affidante si riserva di prorogare l'affidamento anche ove tali condizioni minime non siano rispettate.

ART. 5 CORRISPETTIVO E MODALITÀ DI PAGAMENTO

1. Il corrispettivo contrattuale annuo viene erogato su base previsionale ai sensi dei commi 2 e 4 e conguagliato a consuntivo ai sensi dei commi 3 e 4.
2. Il corrispettivo previsionale è determinato dalla moltiplicazione dei corrispettivi chilometrici unitari per categoria per i treni*km per categoria e bus*km programmati, come da Programma d'esercizio in vigore nell'anno solare di riferimento.
3. Il corrispettivo a consuntivo è determinato dalla moltiplicazione dei corrispettivi chilometrici unitari per categoria per i treni*km per categoria e bus*km effettuati nell'anno solare di riferimento.
4. Il corrispettivo viene erogato a rate trimestrali posticipate, in ragione del 23% del corrispettivo previsionale annuo, conguagliando su base annua in relazione al servizio effettivamente reso e dell'applicazione di premi e penali come previste nella documentazione di gara .
5. Il corrispettivo viene liquidato a 30 giorni data fattura fine mese, previo esito positivo delle verifiche di legge in materia di pagamenti.
6. I corrispettivi unitari per categoria da utilizzare sono:
 - a. per il primo anno di validità del contratto di servizio, quelli di offerta ;
 - b. per gli anni successivi al primo, quelli di offerta rivalutati annualmente in base al tasso di inflazione programmato indicato per l'anno di riferimento nel Documento di Economia e Finanza (DEF) dell'anno precedente.

Al fine di garantire una equa redistribuzione dei recuperi di risorse conseguenti alla progressiva attuazione del Programma di esercizio obiettivo, quando il corrispettivo previsionale annuo dovesse raggiungere un valore superiore del 20% a quello del corrispettivo previsionale annuo di avvio del servizio rivalutato in base al metodo di cui alla lettera b), si procederà ad una revisione negoziata dei corrispettivi unitari al momento applicati, con ribasso compreso fra il 3% e l'8%, da determinarsi tenendo conto dell'efficientamento della produzione. Nel caso in cui l'andamento dei ricavi da traffico fosse negativo in misura tale da riassorbire i recuperi di risorse da efficientamento, non si darà luogo alla rinegoziazione dei corrispettivi unitari.

Il meccanismo di cui al periodo precedente sarà applicato ogni qual volta si riproponga la condizione sopra menzionata.

7. Fatto salvo quanto previsto al comma 6 del presente articolo, costituiscono esclusiva ragione di revisione dell'equilibrio economico-finanziario, da attuare mediante

rideterminazione delle nuove condizioni di equilibrio, le variazioni apportate dall'Ente Affidante o dalla Regione Emilia-Romagna, ai seguenti presupposti:

- a. Attuazione graduale e progressiva, con inizio non oltre il sesto anno, e conclusione entro il quindicesimo anno di affidamento del servizio, dello Schema Complessivo di Riferimento allegato alla Dgr. n. 1317 del 16/09/2013, limitatamente alle relazioni RV, R1, M, R2EA.
 - b. Attuazione del meccanismo di adeguamento delle tariffe in base al tasso di inflazione programmato, come indicato nel Documento di Economia e Finanza (DEF).
8. I termini di pagamento del corrispettivo potranno essere rivisti consensualmente in caso di modifica nelle modalità di erogazione dei trasferimenti corrispondenti da parte della Regione Emilia-Romagna a favore dell'Ente affidante.

ART. 6 PROGRAMMA DI ESERCIZIO A BASE DI GARA E VARIAZIONI

6.A. Programma di esercizio di base

1. Il Programma di esercizio posto a base di gara è costituito dalle corse effettuate con modalità ferroviaria e automobilistica elencate nell'allegato 1.1A (Programma di Esercizio di Base) che ricadono interamente nella competenza della Regione Emilia-Romagna e che corrispondono sostanzialmente a quelle previste dall'orario ferroviario attivato il 15 dicembre 2013.
2. Nel Programma di esercizio di base non sono comprese le corse ferroviarie la competenza sulle quali è tuttora condivisa dalla Regione Emilia-Romagna con regioni confinanti, elencate a puro titolo informativo nell'allegato 1.1B. In allegato 1.1C sono riportate, per completa informazione, le corse che interessano la Regione Emilia-Romagna ma che sono attualmente di competenza di regioni confinanti, anch'esse non ricomprese nel Programma di esercizio di Base. Sia per le corse di cui all'allegato 1.1B che per quelle di cui all'allegato 1.1C sono in corso negoziazioni fra le regioni finalizzate a superare l'attuale promiscuità delle competenze assicurando, anche con la cessione di alcune corse in allegato 1.1A, una corrispondenza biunivoca fra tutte le corse ferroviarie di una stessa relazione e la regione competente. Gli orientamenti della Regione Emilia-Romagna relativamente alla riorganizzazione dei servizi con le regioni confinanti risultano in allegato 1.2.
3. A ciascuna corsa del Programma di Esercizio di Base (allegato 1.1A), e a ciascun gruppo di corse che in prospettiva rientreranno nella competenza esclusiva della Regione Emilia-Romagna (allegato 1.2) è associato un tipo di corrispettivo chilometrico unitario il cui valore unitario di riferimento in Euro/km è indicato in allegato 1.3.
4. L'offerta economica consisterà nella formulazione di corrispettivi chilometrici unitari che non dovranno avere valore superiore a quelli di riferimento indicati in allegato 1.3, e comunque superiori a zero.
5. Nell'offerta tecnica dovrà essere specificato, per ogni corsa del Programma di Esercizio di Base (allegato 1.1A), la tipologia del materiale rotabile che si intende utilizzare, la quale dovrà essere sufficiente a garantire i posti a sedere di cui alla colonna "Posti minimi" dell'allegato medesimo; saranno ammessi viaggiatori in piedi nella misura massima del 20% dei posti a sedere, esclusivamente per un tempo inferiore ai 15 minuti. Nei soli primi cinque anni di validità del Contratto di Servizio sarà ammessa l'utilizzazione di materiale a trazione diesel su linee elettrificate.

6.B. Programma di esercizio di Avvio

6. Il programma di esercizio che l'impresa aggiudicataria sarà tenuta a gestire all'avvio dei servizi (Programma di Esercizio di Avvio) sarà aggiornato rispetto al Programma di Esercizio di Base sia per le integrazioni conseguenti agli esiti delle negoziazioni con le regioni confinanti relativamente ai treni ad oggi condivisi, sia per le variazioni che saranno state apportate sino a tale data al Programma di Esercizio di Base, come consolidate nel programma di esercizio allora vigente.
7. Tenendo conto di quanto previsto al comma precedente, il volume di produzione del Programma di Esercizio di Avvio sarà di 18 milioni di treni*km +/-10% e di circa 1,2 milioni di bus*km.

6.C. Programma di esercizio degli anni successivi

8. Nel corso di validità del Contratto di Servizio il programma di esercizio sarà progressivamente implementato e razionalizzato in coerenza con l'obiettivo a regime individuato dalla Regione Emilia-Romagna e riportato in allegato alla Delibera di Giunta n° 1317 del 16/9/2013 (Schema Complessivo di Riferimento). Il progressivo avvicinamento nel tempo allo Schema di Riferimento sarà governato dalla Regione Emilia-Romagna quale soggetto competente alla programmazione dei servizi ferroviari regionali.
9. Lo Schema Complessivo di Riferimento è strutturato su 45 relazioni; a ogni relazione corrisponde una sola categoria; ad ogni categoria corrisponde una sola composizione ed un solo tipo di prezzo unitario; a ogni corsa corrispondono una sola relazione, una sola categoria e una sola composizione. La corrispondenza biunivoca fra relazioni e categorie risulta in allegato 1.4, quella fra categoria, composizione e tipo di prezzo in allegato 1.5. Il volume di produzione corrispondente allo Schema Complessivo di riferimento sarà di circa 21 milioni di treni*km/anno.
10. La capacità dell'infrastruttura ferroviaria nazionale necessaria ad una prima fase di avvicinamento allo Schema Complessivo di Riferimento è stata assicurata da RFI con Accordo Quadro, allegato 6 del presente Capitolato, sottoscritto con la Regione Emilia-Romagna, nel quale è inoltre delineato lo scenario evolutivo verso la progressiva completa attuazione dello Schema stesso. La capacità dell'infrastruttura ferroviaria regionale è assicurata da FER quale gestore della stessa, alle condizioni espresse nel Prospetto Informativo della Rete Regionale (PIR-FER).

11. Relativamente a ciascun orario ferroviario compreso nel periodo di validità del contratto di servizio l'Impresa aggiudicataria sarà tenuta a intrattenere tutti i rapporti con i gestori delle infrastrutture relativi alla richiesta, alla programmazione, alla contrattualizzazione e alla gestione delle tracce e dei servizi ex art. 20 del D. Lgs 188/03 e s.m.i., come disciplinati nei rispettivi Prospetti Informativi della Rete. In particolare, nei confronti dei Gestori delle infrastrutture, l'Impresa aggiudicataria dovrà:

- a. presentare le richieste di tracce e dei servizi ad esse connessi ex art. 20 DLgs 188/03 e s.m.i. in coerenza con le indicazioni ricevute dall'Ente affidante;
- b. formulare le osservazioni sul progetto orario ricevuto dai Gestori delle infrastrutture, ovvero formalizzarne esplicitamente l'accettazione, previo parere obbligatorio e vincolante dell'Ente Affidante;
- c. stipulare il contratto di utilizzo dell'infrastruttura relativo all'orario definitivo previa validazione formale da parte dell'Ente affidante.

In ogni caso il rilascio dell'autorizzazione da parte dell'Ente Affidante è subordinato all'acquisizione da parte di quest'ultimo del parere della Regione Emilia-Romagna, soggetto competente alla programmazione dei servizi ferroviari regionali.

12. L'offerta tecnica dovrà contenere un progetto/proposta di progressive implementazioni/razionalizzazioni del Programma di Esercizio di Base (PdE di Sviluppo) da completarsi nell'arco di validità del Contratto di Servizio, coerentemente con lo Schema Complessivo di Riferimento e con l'Accordo Quadro intercorso fra Regione Emilia-Romagna e RFI. Il progetto/proposta, costituirà oggetto di valutazione. La sua graduale attuazione, anche temporale, resterà subordinata alle determinazioni della Regione Emilia-Romagna ai sensi di quanto già esposto in merito allo Schema Complessivo di Riferimento. Il progetto/ proposta dell'aggiudicatario è acquisito in piena proprietà dell'ente affidante all'atto della stipula del contratto; con tale trasferimento in proprietà l'ente affidante acquisisce ogni diritto di sfruttamento e di utilizzo per qualunque finalità del progetto redatto dall'offerente.

6.D. Variazioni in corso d'orario

13. Nel corso della vigenza di ciascun orario ferroviario, al fine di consentire l'adeguamento tempestivo dei servizi ai mutamenti della domanda e delle condi-

zioni di contesto, l'Ente affidante potrà procedere alla riprogrammazione dei servizi oggetto del Contratto, con variazione di produzione complessiva nei limiti del +/- 3% dei treni*km programmati in orario alla data di sua attivazione. L'Impresa affidataria potrà proporre anch'essa riprogrammazioni in corso d'orario, che dovranno in ogni caso essere approvate dall'Ente affidante. L'Impresa affidataria sarà tenuta ad agire nel rispetto della tempistica, delle norme e delle procedure fissate dai Prospetti Informativi della Rete in merito alle variazioni in corso d'orario, ivi compresi i provvedimenti in gestione operativa. Tutto quanto sopra detto si applica anche alle variazioni programmate delle composizioni, alle corse stagionali nei giorni di massima affluenza e alle sostituzioni programmate di servizi ferroviari con autoservizi.

6.E. Obblighi generali

14. L'Impresa affidataria sarà tenuta ad ottemperare "all'obbligo di pubblico servizio". La continuità dei servizi non potrà essere interrotta né sospesa per nessuna ragione, fatta eccezione per motivi di ordine e sicurezza pubblica nei casi disposti dalle autorità competenti, e per cause di forza maggiore come individuate dalla codifica delle cause di perturbazione alla circolazione definita in sede UIC. Le conseguenti eccezionali riduzioni o modifiche temporanee del servizio comporteranno il pagamento delle attività effettivamente svolte.
15. In caso di sciopero, l'Impresa affidataria sarà tenuta a garantire l'erogazione della quantità di servizio minima prevista, secondo quanto stabilito dalle norme vigenti.
16. Nel solo caso in cui la mancata effettuazione totale o parziale di treni sia dovuta a scioperi del personale del Gestore dell'infrastruttura l'Ente affidante riconoscerà, oltre al corrispettivo per l'eventuale autoservizio sostitutivo, anche il 20% del corrispettivo per i treni non effettuati, a titolo di parziale ristoro dei costi sostenuti per attività operative e gestionali che devono essere garantite anche durante il verificarsi di tali evenienze.
17. Nel corso dell'esecuzione del Contratto l'Impresa affidataria potrà procedere a modifiche del servizio per l'effettuazione di lavori programmati dai Gestori delle infrastrutture dandone tempestiva ed adeguata comunicazione all'Ente affidante e all'utenza. Fatti salvi i casi di motivata urgenza, l'informativa dovrà essere assicurata in anticipo rispetto alla data di inizio lavori secondo quanto regolato in materia dai Prospetti Informativi della Rete pubblicati dai Gestori delle infrastrutture.

18. L'impresa affidataria sarà tenuta a assicurare un'adeguata e tempestiva informazione sul servizio agli utenti nel rispetto di quanto previsto in materia di standard minimi contrattuali di qualità del servizio.
19. L'impresa affidataria sarà obbligata a soddisfare tutte le condizioni relative allo sgombero dell'infrastruttura, come prescritte dai Gestori dell'Infrastruttura nei rispettivi Prospetti Informativi della Rete.

ART. 7 SUBAFFIDAMENTO

1. È ammesso, previa autorizzazione dell'Ente affidante, il subaffidamento dei servizi oggetto di affidamento nei limiti ed alle condizioni di cui all'art. 14 bis della LR 30/98 e previsti dalla normativa in materia di sicurezza ferroviaria, entro il 30% del valore annuo del corrispettivo previsionale. Non è ammesso in ogni caso il subaffidamento dei servizi di condotta ferroviaria. L'acquisto di beni non si configura come subaffidamento e non è dunque sottoposto a limiti di acquisto, ferma restando l'applicazione dell'art. 30 comma 6 D. Lgs. n. 163 del 2006. Il subaffidatario deve essere in possesso dei requisiti di legge.
2. Resta inteso che, qualora l'aggiudicatario non si sia avvalso in sede di offerta della facoltà di ricorrere al subaffidamento, è fatto divieto subaffidare la gestione dei servizi.
3. Il subaffidamento non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'aggiudicatario che rimane unico e solo responsabile nei confronti della Committenza di quanto subaffidato.
4. Il subaffidamento è sottoposto alle seguenti condizioni:
 - a. l'operatore concorrente, all'atto dell'offerta, deve indicare i servizi che intende eventualmente subaffidare compatibilmente con i limiti di cui al comma 1;
 - b. l'affidatario deve depositare presso l'Ente aggiudicatario il contratto di subaffidamento almeno 50 giorni prima dell'inizio dell'esecuzione delle attività subaffidate.
5. Con il deposito del contratto di subaffidamento, l'affidatario deve trasmettere la documentazione attestante il possesso, da parte del subaffidatario, dei requisiti previsti dalla vigente normativa e dagli atti di gara (dichiarazione sostitutiva inerente il possesso dei requisiti di cui all'art. 38 del D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i., di essere in possesso dei requisiti di idoneità e capacità tecnico professionale necessari per l'esecuzione delle prestazioni subaffidate, documentazione ai fini degli accertamenti antimafia).
6. FER S.r.l. non provvederà a corrispondere alcunché ai subaffidatari, ferme restando le previsioni di legge.
7. L'Impresa Affidataria conserva la titolarità e la responsabilità del servizio, sia nei confronti dell'Ente Affidante, sia nei confronti dell'utenza. Essa si impegna, in particolare, a garantire il mantenimento dei livelli quantitativi e qualitativi del servizio, nonché ad assicurare il rispetto delle tariffe e di tutti gli altri obblighi richiesti.

8. In ogni caso il subaffidamento di cui al presente articolo deve essere effettuato a condizioni per l'utenza non inferiori rispetto a quelle previste nel presente Capitolato e nel Contratto di Servizio ad esso allegato.
9. L'Impresa Affidataria è tenuta a rendere note formalmente alle Imprese subaffidatarie tutte le condizioni e gli obblighi cui l'Impresa medesima è soggetta nei confronti dell'Ente Affidante e degli utenti, con l'obbligo per l'Impresa subaffidataria di accettare e fare proprie tali condizioni nel quadro del subaffidamento, ferma restando l'estraneità dell'Ente Affidante al rapporto tra l'Impresa Affidataria e l'Impresa subaffidataria.

ART. 8 OBBLIGHI DELLE PARTI CONCERNENTI IL PARCO ROTABILE E RELATIVE INFRASTRUTTURE FUNZIONALI ALL'ESERCIZIO

1. L'Impresa affidataria svolgerà il servizio con materiale rotabile messo a disposizione dall'Ente affidante e dall'attuale Gestore del servizio, nei limiti e alle condizioni sotto precisati, nonché con materiale nella propria disponibilità; quest'ultimo potrà essere acquistato o indifferentemente noleggiato o comunque acquisito in disponibilità.

8.A. Materiale rotabile per l'avvio del servizio

2. Per lo svolgimento del servizio sarà a disposizione dell'Impresa affidataria il seguente materiale rotabile:
 - a. elencato in allegato 2.1A, reso disponibile dall'Ente affidante in comodato d'uso a titolo gratuito con obbligo di presa in carico e mantenimento in efficienza per l'intera durata del Contratto di Servizio, in quanto acquistato con fondi pubblici, come da schema di comodato allegata alla documentazione di gara ;
 - b. elencato in allegato 2.1B, reso disponibile dall'Ente affidante in comodato d'uso a titolo gratuito con obbligo di presa in carico e mantenimento in efficienza per almeno i primi 5 anni di validità del Contratto, in quanto iscritto a patrimonio della Regione Emilia-Romagna come da schema di comodato allegata alla documentazione di gara;
 - c. elencato in allegato 2.1C, reso disponibile dall'impresa ferroviaria che ha attualmente in proprietà tale materiale destinato al servizio ferroviario regionale , con acquisizione a titolo oneroso alle condizioni indicate nello stesso allegato 2.1C e alle condizioni seguenti: per i n. 7 ETR 350 oggetto di finanziamento pubblico vi è un obbligo di acquisto con vincolo di destinazione al SFM (Servizio ferroviario metropolitano); per i n. 2 ATR 220 vi è facoltà di acquisto.
3. L'Impresa affidataria sarà impegnata ad utilizzare il materiale di cui al comma 2 esclusivamente per l'espletamento del servizio oggetto di gara, fatti salvi casi specifici autorizzati preventivamente dall'Ente affidante. È tenuta altresì a stipulare coperture assicurative uniformi a quelle dei propri mezzi. Sarà impegnata inoltre, a propria cura e spese, a formare il proprio personale ai fini del corretto impiego del materiale stesso. L'impresa affidataria riconosce con la presentazione dell'offerta e

l'accettazione del presente capitolato prevista dalla lettera di invito l'idoneità del materiale preso in carico allo svolgimento del servizio, anche a seguito di sopralluoghi.

4. Onde completare la flotta necessaria per l'espletamento del servizio l'Impresa affidataria avrà l'obbligo di integrare, nel rispetto del principio di non discriminazione in base alla nazionalità, ai sensi dell'articolo 30 comma 6 D. Lgs 163/2006, il materiale rotabile di cui al comma 1 con materiale immatricolato non prima dell'anno 2012, rispondente ai requisiti minimi di carattere tecnico e commerciale indicati negli allegati 2.2 e 2.3 e in quantità non inferiore a 75 composizioni, almeno 15 delle quali con caratteristiche idonee per corse ferroviarie di categoria RV; per il materiale revampizzato sarà considerato l'anno di prima immatricolazione. Nei soli primi cinque anni di validità del Contratto di Servizio sarà ammessa l'utilizzazione di materiale a trazione diesel su linee elettrificate.
5. Nell'offerta tecnica l'Impresa affidataria sarà tenuta fra l'altro a:
 - a. indicare il dettaglio dei rotabili che saranno forniti all'avvio del servizio ;
 - b. presentare un dettagliato piano dell'acquisizione del materiale anzidetto, completo di tutte le fasi commerciali, amministrative, tecniche e di certificazione nonché di omologazione in caso di rotabili non ancora autorizzati a circolare sull'infrastruttura interessata dai servizi ferroviari di competenza della Regione Emilia-Romagna, nel rispetto della tempistica massima di cui all'allegato 2.1D, di tutti i requisiti di sicurezza prescritti da ANSF e delle specifiche di cui all'allegato 2.3.
6. Il rispetto del piano di acquisizione presentato in sede di gara e della tempistica ivi indicata costituirà elemento di verifica da parte dell'Ente affidante e la sua eventuale inosservanza in forma grave e tale da pregiudicare il regolare avvio dei servizi potrà costituire motivo di risoluzione del Contratto.

8.B. Materiale rotabile per la gestione del servizio

7. Nell'intero arco della durata del Contratto, escluso l'eventuale periodo di proroga, l'Impresa affidataria sarà impegnata ad attuare un progressivo rinnovo della intera flotta con materiale immatricolato non prima dell'anno 2012, atto ad assicurare il mantenimento di una età media inferiore a 20 anni, da intendersi come media dell'età delle singole composizioni ponderata rispetto ai posti offerti da ciascuna di esse; per la valutazione dell'età di eventuale materiale revampizzato si farà riferimento all'anno di prima immatricolazione. In sede di offerta tecnica l'Impresa do-

vrà presentare il piano di rinnovo, con riferimento a ciascun anno di validità del contratto di servizio, indicando le quantità e le caratteristiche dei materiali che saranno impiegati e di quelli che saranno accantonati, . L'accantonamento dei rotabili resi disponibili dall'Ente affidante dovrà essere comunicato a quest'ultimo con un anticipo di almeno 12 mesi rispetto alla scadenza del contratto e dovrà essere da esso autorizzato, salvo i casi di forza maggiore.

8. L'Ente affidante si riserva la facoltà di finanziare in tutto o in parte l'ampliamento e/o il rinnovo della flotta; in tal caso si procederà a ridefinire il corrispettivo o i servizi da svolgere sulla base dell'importo complessivo del finanziamento.
9. L'Impresa affidataria avrà l'obbligo di svolgere il servizio con materiale rotabile avente caratteristiche conformi alla normativa nazionale e di settore vigente, nel rispetto del programma di esercizio allegato al Contratto di Servizio e con l'osservanza delle prescrizioni in esso contenute. La flotta dovrà essere utilizzata in maniera indifferenziata sull'infrastruttura nazionale e su quella regionale, valorizzando al meglio i requisiti tecnici e funzionali di ogni tipologia di convoglio.
10. La responsabilità e gli oneri della manutenzione sono a carico dell'Impresa affidataria, la quale deve comunicare il nominativo del Soggetto Responsabile della Manutenzione ai sensi della Direttiva 2004/49/CE. L'Impresa affidataria garantirà l'effettuazione degli interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria e correttiva, necessari per il mantenimento in perfetto stato di sicurezza ed efficienza del materiale rotabile utilizzato per l'erogazione del servizio, ivi comprese tutte le apparecchiature di bordo funzionali ad assicurarne la qualità ed il comfort richiesto, nel rispetto dei tempi e degli impegni previsti dagli specifici programmi di manutenzione e normative ANSF in materia. Analogamente, la responsabilità e gli oneri di pulizia dei mezzi saranno a carico dell'Impresa affidataria, nel rispetto degli standard minimi di qualità di cui all'allegato 4.1.
11. Il rispetto del piano di rinnovo presentato in sede di gara e della tempistica ivi indicata costituirà elemento di verifica da parte dell'Ente affidante e la sua inosservanza comporterà l'applicazione di penali o la risoluzione del contratto, secondo quanto previsto nel presente Capitolato.

8.C. Materiale rotabile alla scadenza del contratto

12. Alla scadenza del Contratto o dell'eventuale periodo di proroga, ovvero in caso di risoluzione anticipata dello stesso, il materiale rotabile reso disponibile all'Impresa affidataria dall'Ente affidante rientrerà nella disponibilità di quest'ultimo, previo

accertamento dell'Ente affidante sull'effettivo stato di efficienza ed efficacia degli interventi manutentivi intrapresi dall'Impresa affidataria. Quest'ultima sarà chiamata a rispondere dell'eventuale deterioramento dei mezzi che vada oltre la normale usura. In tal caso l'Ente affidante potrà provvedere direttamente ai necessari interventi compensando gli importi rispetto al corrispettivo dovuto e/o rivalendosi sulla cauzione definitiva e procedendo con le stesse modalità qualora accerti l'esistenza di un maggior danno, ferma restando ogni azione in sede giudiziaria.

13. Alla scadenza del Contratto o dell'eventuale periodo di proroga, ovvero in caso di risoluzione anticipata dello stesso, il materiale rotabile acquisito sia all'avvio del servizio che in vigenza di Contratto sarà ceduto al Gestore subentrante previa corresponsione, da parte del nuovo soggetto gestore, dell'ammortamento residuo, al netto di eventuali cofinanziamenti dell'Ente affidante o delle rate residue di leasing. Il trasferimento del materiale al nuovo gestore sarà preceduto da una verifica della sua funzionalità da parte dell'Ente affidante, che verificherà altresì il valore dell'ammortamento e delle rate residue.

8.D. Infrastrutture dedicate alla gestione del materiale rotabile

14. Per la sosta breve e il ricovero del materiale rotabile l'Impresa Affidataria potrà utilizzare le infrastrutture tecniche indicate nei Prospetti Informativi della Rete pubblicati dai gestori delle infrastrutture ferroviarie nazionale (RFI) e regionale (FER) alle condizioni ivi indicate. La disponibilità di tali infrastrutture sulla rete nazionale è stata assicurata da RFI con Accordo Quadro sottoscritto con la Regione Emilia-Romagna (allegato 6). Relativamente a ciascun orario ferroviario ricompreso nel periodo di validità del Contratto di servizio, l'Impresa affidataria sarà tenuta a intrattenere tutti i rapporti con i gestori delle infrastrutture relativi all'utilizzazione di tali infrastrutture tecniche in coerenza con quanto indicato sia in Accordo Quadro sia nei Prospetti Informativi della Rete. In particolare l'Impresa affidataria sarà tenuta a presentare formalmente ai Gestori delle infrastrutture le proprie osservazioni e proposte in occasione degli aggiornamenti dei Prospetti Informativi della Rete, previo parere obbligatorio e vincolante dell'Ente Affidante.
15. Per lo svolgimento delle attività di manutenzione e pulizia dei rotabili saranno disponibili per l'Impresa affidataria infrastrutture tecniche, siti ed impianti funzionali messi a disposizione da:

- a. gestore dell'infrastruttura ferroviaria nazionale, alle condizioni risultanti dal Prospetto informativo della Rete di RFI e dall'Accordo Quadro da essa sottoscritto con la Regione Emilia-Romagna;
- b. gestore dell'infrastruttura ferroviaria regionale, alle condizioni risultanti dal Prospetto informativo della Rete di FER;
- c. ulteriori infrastrutture tecniche, siti ed impianti resi disponibili dall'Ente affidante, sulla base delle informazioni contenute in allegato 2.4.

In considerazione della funzione strategica nell'assetto funzionale del servizio ferroviario della Regione Emilia-Romagna e degli ingenti investimenti già effettuati in tal senso dalla regione medesima sugli impianti di Bologna Roveri, Reggio Emilia e Sermide (documenti descrittivi in allegato 2.5), saranno obblighi dell'Impresa Affidataria la presa in carico degli stessi impianti e il loro mantenimento in efficienza per tutta la durata del Contratto di servizio alle condizioni esposte nell'apposito schema di concessione parte della documentazione di gara .

L'impresa affidataria è obbligata per l'intera durata dell'affidamento a mantenere invariato il rapporto minimo (così come dichiarato in sede di offerta in relazione all'organizzazione operativa legata alla manutenzione e movimentazione del materiale rotabile), fra il numero totale delle composizioni utilizzate all'avvio del servizio e il numero delle composizioni assegnate all'avvio del servizio ai siti di proprietà regionale la cui presa in carico è obbligatoria.

16. Le infrastrutture e gli impianti del Gestore dell'infrastruttura regionale sono messi a disposizione secondo le previsioni contenute nella documentazione di gara .
17. Sarà obbligo dell'Impresa affidataria intrattenere tutti i rapporti con RFI relativi all'utilizzazione delle infrastrutture da essa rese disponibili, in coerenza con quanto indicato in Accordo Quadro e quanto disposto dal Prospetto Informativo della Rete.
18. Per soddisfare le esigenze manutentive non assolvibili con gli impianti messi a disposizione dall'Ente affidante, l'Impresa affidataria potrà utilizzare ulteriori siti, impianti e infrastrutture a propria scelta, realizzando se del caso nuovi impianti a propria cura e onere, ovvero ricorrendo a idonei impianti di altri soggetti.
19. Avrà altresì facoltà di potenziare, ampliare o integrare a propria cura e onere gli impianti che seguono:
 - a. Sermide, realizzando anche solo in parte, e comunque entro i primi cinque anni di validità del contratto, il progetto predisposto dal gestore dell'infrastruttura ferroviaria regionale (allegato 2.6);

- b. altri impianti resi disponibili dal gestore dell'infrastruttura ferroviaria regionale, proponendo progetti che dovranno essere approvati preventivamente dall'Ente Affidante;

L'impresa affidataria è in ogni caso obbligata ad attuare le soluzioni indicate in offerta tecnica.

20. I Gestori delle infrastrutture garantiranno anche ad altre imprese ferroviarie che ne facessero richiesta l'accesso e l'utilizzo delle infrastrutture tecniche di cui ai Prospetti Informativi, alle condizioni ivi indicate, ai sensi di quanto disposto dal D. Lgs 188/03 e s.m.i. articolo 20.
21. Alla scadenza del contratto o dell'eventuale periodo di proroga, ovvero in caso di risoluzione anticipata dello stesso, le infrastrutture tecniche realizzate dall'Impresa affidataria nel territorio della Regione Emilia-Romagna, ovvero ubicate sulla rete regionale FER, funzionali alla gestione del servizio a gara, autonomamente fruibili, saranno cedute all'Impresa subentrante previa corresponsione dell'ammortamento residuo da parte dell'Impresa subentrante stessa e verifica di funzionalità da parte dell'Ente affidante.
22. Alla scadenza del Contratto o dell'eventuale periodo di proroga, ovvero in caso di risoluzione anticipata dello stesso, gli impianti messi a disposizione dal Gestore dell'infrastruttura regionale (FER) sui quali l'Impresa affidataria abbia apportato migliorie con propri investimenti (migliorie comprese in offerta e/o comunque concordate con FER) rientreranno nella disponibilità dell'Ente affidante e sarà corrisposto all'Impresa affidataria l'ammortamento residuo dell'investimento effettuato, eventualmente a carico del gestore subentrante. La riconsegna formale degli impianti sarà preceduta da una verifica di funzionalità da parte dell'Ente affidante, che verificherà altresì il valore dell'ammortamento residuo.
23. Per lo svolgimento delle attività di manutenzione e pulizia dei rotabili saranno disponibili per l'Impresa affidataria i materiali di seguito indicati, con riferimento alla terminologia di cui alla Norma UNI EN 13306,:
 - a. ricambi relativi al materiale rotabile messo a disposizione dall'Ente affidante in comodato gratuito, acquisiti con finanziamenti pubblici, con obbligo di presa in carico in comodato d'uso a titolo gratuito e di restituzione, con reintegro dei pezzi utilizzati, alla conclusione dell'affidamento (Allegato 2.1E);
 - b. ricambi di sicurezza relativi al materiale rotabile messo a disposizione dall'Ente affidante in comodato gratuito, nella disponibilità del gestore

uscente TPER S.p.A., con obbligo di presa in carico a titolo oneroso previo inventario fisico a cura e carico dell'Impresa affidataria;

- c. altri ricambi e materiali di consumo nella disponibilità del gestore uscente TPER S.p.A., con facoltà di utilizzo da parte dell'Impresa affidataria alle condizioni che saranno negoziate direttamente con lo stesso gestore uscente.

I ricambi di sicurezza, gli altri ricambi e i materiali di consumo nella disponibilità del gestore uscente TPER S.p.A. al 31/12/2012 e relativo aggiornamento al 31/12/2013, sono elencati rispettivamente nell'Allegato 2.1Fa) e nell'Allegato 2.1Fb) che saranno oggetto di aggiornamento a seguito di inventario fisico in contraddittorio fra il gestore uscente e l'Impresa affidataria.

- 24. In corso di validità del Contratto l'Impresa affidataria sarà tenuta a produrre annualmente l'elenco degli interventi manutentivi effettuati sul materiale rotabile e sulle infrastrutture funzionali alla gestione del servizio.

ART. 9 OBBLIGHI DELL'IMPRESA AFFIDATARIA CONCERNENTI IL PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO

1. L'Impresa affidataria deve assicurare la presenza di personale in numero e con qualifica adeguati a garantire l'erogazione del servizio secondo quanto previsto nel programma di esercizio, nel rispetto degli standard minimi di qualità, degli obblighi di servizio contrattuali e delle disposizioni vigenti.
2. Ai sensi dell'art. 13 comma 5 della L.R. n. 30/98 l'Impresa affidataria si impegna a riconoscere il sistema contrattuale fondato sull'accordo interconfederale con la Presidenza del Consiglio dei ministri del 23 Luglio 1993 come successivamente modificato e sostituito e ad applicare i relativi contratti nazionali di settore nonché le norme in materia di sicurezza del lavoro.
3. Ai sensi dell'art. 14 comma 1 della L.R. n. 30/98 l'Impresa affidataria si impegna al rispetto della clausola sociale allegata al presente Capitolato.
4. È a carico dell'Impresa affidataria ogni onere amministrativo, previdenziale ed assistenziale relativo al personale.
5. Il personale di macchina, di accompagnamento e comunque tutto il personale impegnato in mansioni che comportino, a vario titolo, contatti con i clienti deve indossare, mantenendola sempre in perfetto stato, la divisa aziendale e l'apposito cartellino di riconoscimento.
6. Al personale dovrà essere garantita la formazione obbligatoria di legge nonché la formazione necessaria per un corretto orientamento alla clientela e al servizio.
7. Il personale a contatto con la clientela dovrà essere in grado di fornire adeguate informazioni sul servizio, specie in relazione alle situazioni di perturbazione dello stesso.

ART. 10 STANDARD MINIMI DI QUALITÀ DEI SERVIZI

1. L'Impresa affidataria è tenuta a erogare i servizi oggetto di affidamento nel rispetto degli obblighi di servizio e degli standard minimi di qualità previsti dal Capitolato e dai suoi allegati e, in specie, dall'allegato 4.1, "Standard minimi di Qualità del Servizio".
2. Gli obblighi di servizio e gli standard minimi di qualità richiamati al comma 1, che costituiranno riferimento contrattuale a partire dall'avvio del servizio e per tutta la durata dell'affidamento, saranno aggiornati dall'Ente affidante in esito all'affidamento stesso, in conformità e coerenza con i maggiori obblighi e con gli impegni migliorativi assunti dall'Impresa affidataria in sede di offerta.
3. L'Impresa affidataria è tenuta a garantire la verifica sistematica e generalizzata della propria osservanza degli obblighi di servizio e degli standard minimi di qualità del servizio, attraverso i metodi di monitoraggio all'uopo adottati nel rispetto del Capitolato, assicurando il pronto ripristino dei suddetti obblighi e standard in presenza di situazioni di non conformità e garantendo al contempo l'assistenza ai passeggeri in ogni momento del viaggio, al fine di minimizzare i disagi conseguenti.
4. L'Impresa affidataria è tenuta, inoltre, a migliorare nel tempo i livelli di qualità del servizio offerto, al fine di garantire la massima soddisfazione delle esigenze e dei bisogni della clientela, all'uopo realizzando un monitoraggio ad hoc, secondo quanto previsto nel Capitolato e suoi allegati, nonché elaborando e attuando azioni adeguate a progressivamente ridurre e tendenzialmente annullare, su basi riscontrabili, il divario tra qualità erogata e qualità percepita così come tra qualità attesa e qualità percepita.
5. Il rispetto da parte dell'Impresa affidataria degli obblighi di servizio e degli standard minimi di qualità contrattuali sarà verificato attraverso il monitoraggio della qualità erogata, attesa e percepita, della frequentazione dei servizi (passeggeri serviti e trasportati) nonché attraverso il monitoraggio della gestione dei reclami, delle richieste di rimborso e indennizzo, delle osservazioni e dei suggerimenti dei singoli utenti, delle loro associazioni, delle associazioni di categoria.
6. Il mancato rispetto degli obblighi di servizio e degli standard minimi di qualità contrattuali comporta l'applicazione di penali (riduzioni di corrispettivo), secondo quanto previsto nel relativo allegato 4.5, "Premi e Penali", nonché il diritto del viaggiatore al rimborso del titolo di viaggio e all'indennizzo dei danni subiti, secondo le casistiche che saranno previste dall'Impresa affidataria nella Carta dei Servizi, di cui nel seguito, nel rispetto della normativa vigente.

7. Il conseguimento da parte dell'Impresa affidataria degli obiettivi contrattuali di miglioramento della qualità effettiva del servizio, del suo livello di efficacia e di rispondenza alle aspettative degli utenti, indicati dall'Ente affidante nell'allegato 4.5 sopra richiamato, è analogamente incentivato dall'Ente medesimo con l'attribuzione di specifici premi, secondo quanto previsto nell'allegato medesimo.
8. L'impresa affidataria, ai fini di quanto precede, è tenuta ad adottare un approccio alla gestione, assicurazione e misurazione della qualità, una focalizzazione sulle esigenze e sulle aspettative della clientela nonché metodi di misurazione della qualità conformi con la Norma Europea UNI EN 13816:2002, in specie secondo quanto previsto al par. 4 della medesima "Requisiti per la qualità dei servizi", tenendo conto delle raccomandazioni ivi contenute al par. 5 nonché di quanto previsto nella Norma Europea NF EN 15140:2006 "Exigences fondamentales et recommandations pour le systèmes de mesure de la qualité réalisée". La conformità alla Norma Europea UNI EN 13816:2002 dovrà essere attestata da un Ente di certificazione accreditato. L'attestazione di conformità dovrà essere conseguita entro un anno dall'avvio del servizio e riconfermata in ognuno degli anni di durata dell'affidamento.
9. L'Impresa affidataria, con la finalità, tra le altre, di garantire un'adeguata pubblicità e trasparenza, verso gli utenti e la cittadinanza, agli obblighi di servizio e agli standard minimi di qualità contrattuali, è tenuta ad adottare e pubblicare la Carta dei Servizi, nel rispetto del DPCM 30/12/98, della L.R. n. 30/98, art. 17, e di quanto aggiuntivamente previsto nel Capitolato. L'Impresa affidataria, entro il 28 febbraio di ogni anno e comunque almeno 30 giorni solari consecutivi prima della pubblicazione, trasmette la Carta dei Servizi e i successivi aggiornamenti annui all'Ente affidante, tenendo conto delle osservazioni che lo stesso dovesse formulare in merito e riservando una sezione della stessa per informazioni e comunicazione che l'Ente volesse rivolgere agli utenti. La Carta dei Servizi, nella versione verificata con l'Ente affidante e prima della sua pubblicazione, dovrà inoltre essere presentata al Comitato degli utenti ed essere rivista tenendo conto delle osservazioni e richieste formulate dal Comitato stesso.

ART. 11 SISTEMA TARIFFARIO E SERVIZI COMMERCIALI ALL'UTENZA

1. L'Impresa affidataria, dall'avvio del servizio e per tutta la durata dell'affidamento, adotta il vigente sistema tariffario regionale e le variazioni e gli adeguamenti dello stesso che dovessero successivamente intervenire, garantendo agli utenti i servizi commerciali, le informazioni e le comunicazioni in merito secondo quanto previsto nel Capitolato e nei suoi allegati.
2. La Regione adegua le tariffe di riferimento del servizio sulla base del tasso di inflazione programmato, di cui al Documento di Economia e Finanza (DEF). Le tariffe attualmente in vigore sono pubblicate dalla Regione sul proprio sito internet.
3. L'Impresa affidataria, sulla base delle intese tra Regione Emilia-Romagna e Regioni contermini, con riguardo anche ai criteri di ripartizione degli introiti da traffico, è tenuta, inoltre, a garantire l'integrazione tariffaria con i servizi svolti su tratte comuni dalle Imprese affidatarie delle suddette Regioni. L'Impresa affidataria è, a tal fine, tenuta, entro l'avvio del servizio, a perfezionare specifici accordi commerciali con le imprese ferroviarie interessate, così da garantire ai passeggeri delle diverse Regioni la fruizione dei servizi alle medesime condizioni, comunicando alla propria clientela le reciproche condizioni di accesso e ogni altra informazione e comunicazione sul servizio, al pari di quanto avvenga per i servizi della Regione Emilia-Romagna oggetto di affidamento.
4. L'Impresa affidataria è in particolare tenuta ad applicare il sistema di tariffazione integrata regionale STIMER/MiMuovo adottato dalla Regione Emilia-Romagna, operando in conformità con quanto previsto dalla L.R. n. 30/98, art. 13 comma 9 e art. 14 comma 2, nel rispetto delle condizioni e dei vincoli di cui alla stessa legge regionale e di quanto previsto dalla D.G.R n. 1591 del 29/10/2012 "Indirizzi e vincoli alla Ferrovie Emilia Romagna srl in ordine alle procedure concorsuali per l'affidamento dei servizi ferroviari di competenza della Regione Emilia-Romagna", dalla D.G.R. n. 2055 del 20/12/2010, "Patto del TPL: indirizzi e disposizioni in materia di tariffe e regole di viaggio dei servizi di trasporto pubblico regionale e locale" e dalla D.G.R. n. 1050 del 23/07/2013 "Servizi ferroviari di interesse regionale. Adeguamento alla tariffa obiettivo" e loro successive modifiche e integrazioni.
5. L'Impresa affidataria è tenuta ad applicare le convenzioni attuative sottoscritte tra Regione e Gestori del servizio uscenti, in essere all'avvio del servizio e che dovessero successivamente intervenire, di cui in oggi alla D.G.R. n. 2116 del 30 dicembre 2013 avente per oggetto "Convenzione per regolamentare alcuni aspetti specifici che attengono i servizi ferroviari in relazione alla gestione del sistema di integra-

- zione tariffaria regionale (STIMER). Terzo rinnovo”.
6. In relazione agli obiettivi di STIMER, l’Impresa affidataria, ai sensi della richiamata L.R. n. 30/98, è tenuta in particolare a:
 - a. adempiere, per l’intera durata del Contratto di Servizio, agli impegni assunti dal Gestore uscente nell’ambito della Convenzione stipulata con la Regione Emilia-Romagna sopra richiamata e smi,”;
 - b. subentrare nella proprietà della strumentazione necessaria per l’attivazione di STIMER e nei relativi impegni, rimborsando al Gestore uscente la quota parte del proprio investimento non ancora ammortizzata, di cui all’allegato 4.3, “STIMER/MiMuovo”;
 - c. garantire la manutenzione e l’aggiornamento tecnologico della strumentazione necessaria a STIMER/MiMuovo, per la parte di propria attribuzione, e assicurare l’aggiornamento del quadro informativo occorrente ad alimentare, in tempo reale, il “Travel planner” regionale e quello relativo a tutti i sistemi di informazione all’utenza da esso derivati.
 7. L’Impresa affidataria è tenuta, inoltre, a rispettare le indicazioni e le specifiche tecniche riportate all’interno del Progetto esecutivo di STIMER/MiMuovo, in riferimento al formato dei titoli di viaggio, a garanzia della totale interoperabilità con i sistemi di obliterazione tradizionali vigenti:
 - titolo per corsa semplice
 - carta valore ordinaria
 - carta valore per abbonati
 - titoli opzionali e aggiuntivi
 8. L’Impresa affidataria è tenuta, inoltre, a garantire agli utenti l’agevole reperibilità e la vendita, rinnovo e ricarica dei titoli di viaggio nel rispetto dei requisiti minimi indicati nel presente Capitolato e nei suoi allegati nonché in coerenza con lo schema dettagliato di organizzazione della rete di vendita e commerciale, che sarà formulato dall’Impresa stessa in sede di offerta e che sarà oggetto di valutazione .
 9. L’Impresa affidataria ha l’obbligo di comunicare all’utenza l’articolazione e il funzionamento del sistema tariffario e dei titoli di viaggio nonché delle relative sanzioni applicabili, nel rispetto di quanto previsto dall’allegato 4.1 “Standard Minimi di Qualità del Servizio”.
 10. L’Impresa affidataria è tenuta al controllo dell’osservanza delle condizioni generali di trasporto da parte dei passeggeri avvalendosi del proprio Piano di controlleria, che la stessa dovrà presentare in sede di offerta nel rispetto dei requisiti minimi indicati nell’allegato 4.1 “Standard Minimi di Qualità del Servizio” .

11. L'Impresa affidataria, in ordine al sistema tariffario, ai servizi commerciali agli utenti e alle attività di controlleria, è tenuta a garantire il sistema di rendicontazione e monitoraggio di cui agli allegati 4.1, "Standard minimi di qualità del servizio", e 4.3, "STIMER/MiMuovo" e documenti correlati. Al fine di agevolare il flusso informativo tra l'Impresa affidataria e l'Ente affidante, per la trasmissione di dati e risultati del monitoraggio dovranno essere utilizzati i protocolli di comunicazione, le modalità e i formati elettronici di cui all'allegato 4.4, "Protocolli di comunicazione".
12. L'impresa affidataria, dall'avvio del servizio e per tutta la durata dell'affidamento, su base annua, attraverso le informazioni raccolte in sede di vendita dei titoli di viaggio, coordinando e integrando tale raccolta dati con le diverse attività d'indagine previste nel presente Capitolato, rileva e registra i dati e le informazioni afferenti all'origine/destinazione degli spostamenti abituali sulla rete ferroviaria dei propri utenti sistematici, concorrendo ad alimentare il sistema di monitoraggio e simulazione della Regione Emilia-Romagna sul trasporto e sulla domanda di mobilità ferroviaria regionale. La trasmissione dei dati dovrà essere effettuata secondo le specifiche e nel rispetto delle scadenze che saranno concordate con l'Ente affidante entro l'avvio del servizio.

ART. 12 ATTIVITÀ COMMERCIALI COLLATERALI RISPETTO ALL'ESERCIZIO

1. L'Impresa affidataria, dall'avvio del servizio e per la durata dell'affidamento, ha la facoltà di svolgere attività commerciali collaterali all'erogazione del servizio di trasporto oggetto di affidamento, al fine di generare sinergie e ricavi aggiuntivi rispetto ai proventi tariffari e da traffico, purché ciò non determini oneri a carico dell'Ente Affidante, disagi o disservizi per gli utenti, contraddizioni, difformità o inefficienze rispetto alle previsioni della documentazione di gara .
2. L'Impresa affidataria determina le specifiche modalità attuative delle attività di cui al comma 1 nel rispetto della normativa vigente e delle previsioni del presente Capitolato, previa intesa con l'Ente affidante.

ART. 13 RAPPORTI CON L'UTENZA

1. L'Impresa affidataria, dall'avvio del servizio e per tutta la durata dell'affidamento, è tenuta a garantire un sistema di comunicazione e informazione degli utenti di tipo statico e dinamico, a bordo treno, a terra presso le sedi aziendali, gli impianti di stazione/fermata, i punti vendita e informativi, via web e call center, all'occorrenza, attraverso i diversi media a maggiore diffusione a livello regionale e locale, in conformità con quanto previsto nell'allegato 4.1, "Standard Minimi di Qualità del Servizio".
2. Le comunicazioni verso gli utenti e l'informazione degli stessi dovranno riguardare i diversi aspetti del servizio, come contemplati nel richiamato allegato. L'Impresa affidataria, tenuto anche conto di quanto previsto all'art. 16A comma 3, dovrà prestare particolare attenzione alla disciplina delle casistiche di rimborso dei titoli di viaggio, favorendo soluzioni maggiormente orientate alla tutela dei diritti degli utenti, prevedendo procedure quanto più possibile dirette e semplificate, opportunamente pubblicizzando quanto precede attraverso i diversi canali e modalità d'informazione all'uopo previsti, tra i quali segnatamente la Carta dei servizi aziendale.
3. L'Impresa affidataria, al fine di agevolare gli utenti nell'inoltro di reclami, richieste di rimborso e indennizzo, osservazioni e suggerimenti, è tenuta a predisporre un apposito modulo prestampato, con spese di spedizione a proprio carico, nel rispetto dei requisiti di cui all'allegato 4.1, "Standard Minimi di Qualità del Servizio".
4. L'Impresa affidataria è tenuta a prendere tempestivamente in gestione le suddette comunicazioni dell'utenza e a fornire risposte precise e circostanziate entro il termine massimo di 15 giorni solari consecutivi, estendibile a 30 giorni solari consecutivi, per motivate ragioni, nel caso di particolare complessità dell'istruttoria. Ove la predisposizione della risposta, in dipendenza della complessità dell'istruttoria, richieda tempi più estesi dei 30 giorni, dovrà essere fornito all'utente un riscontro intermedio entro i termini sopra richiamati, argomentando circa le motivazioni dei più lunghi tempi previsti per l'evasione del riscontro.
5. Le comunicazioni ricevute e inviate dovranno essere puntualmente tracciate, archiviate e conservate in apposito sistema informativo aziendale a cura dell'Impresa affidataria, rendendole integralmente accessibili via interfaccia web all'Ente affidante.
6. Nel caso di comunicazioni degli utenti direttamente indirizzate all'Ente affidante, l'Impresa affidataria è tenuta ad attivarsi con la massima sollecitudine, collaboran-

do col medesimo e mettendo in tempo utile a disposizione le informazioni e i chiarimenti necessari per istruire ed evadere le suddette comunicazioni in forma esauritiva e nel rispetto dei termini massimi di risposta sopra richiamati.

7. Su base mensile, l'Impresa affidataria è tenuta a trasmettere all'Ente affidante una relazione di sintesi delle comunicazioni ricevute e inviate, secondo la tempistica e le specifiche previste nell'allegato 4.4, "Protocolli di comunicazione", ove siano anche precisate le azioni correttive, preventive e migliorative che sono state intraprese, i tempi e i modi di loro implementazione, che dovranno essere in ogni caso i più contenuti e adeguati possibile, onde dare sollecitamente soluzione e limitare al massimo il protrarsi e il ripetersi dei disagi e dei disservizi segnalati dalla clientela. Una sintesi di quanto precede, da concordare con l'Ente affidante, dovrà essere pubblicata sulla Carta dei servizi aziendale, rivedendola annualmente in corrispondenza dell'aggiornamento annuale della Carta.
8. L'Impresa affidataria, entro l'avvio del servizio, dovrà adottare un regolamento aziendale in ordine alla tracciabilità della gestione degli oggetti smarriti dagli utenti sui treni e presso gli impianti nella disponibilità dell'azienda. Il regolamento dovrà disciplinare le modalità di registrazione e tracciatura degli eventi di rinvenimento degli oggetti, di loro deposito, presa in carico e custodia da parte dell'Impresa affidataria, di identificazione e riconsegna degli stessi al legittimo proprietario, relative tempistiche di conservazione e restituzione, individuando procedure, siti e soluzioni che risultino quanto più possibile sicuri e accessibili per gli utenti. Il suddetto regolamento dovrà essere adeguatamente pubblicizzato, inserendone un estratto e i riferimenti per la sua rintracciabilità nella Carta dei servizi aziendale.

ART. 14 MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ, DELLA DOMANDA E DELLA FREQUENTAZIONE DEI SERVIZI

1. La valutazione del rispetto da parte dell'Impresa affidataria degli obblighi di servizio e degli standard minimi di qualità previsti dal Capitolato, dai suoi allegati e in specie dall'allegato 4.1, "Standard minimi di Qualità del servizio", sarà effettuata sulla base delle risultanze delle attività di monitoraggio e controllo del servizio previste dal Capitolato e suoi allegati, sviluppate sia in autonomia sia in contraddittorio da Ente affidante e Impresa affidataria. Tali attività attengono in specie al monitoraggio della qualità erogata (Cruscotto di monitoraggio) e della qualità percepita, della frequentazione del servizio e della domanda potenziale di cui all'allegato 4.2, alle attività di gestione dei reclami, di auditing, controllo e ispezione del servizio e dei processi a esso funzionali.
2. La valutazione di cui al comma 1 sarà effettuata su base mensile, come meglio specificato nell'allegato testé richiamato.
3. Le risultanze dei sistemi di acquisizione dati su base elettronica, sistematica e automatizzata, nelle disponibilità delle due parti contrattuali o di terze parti, in quest'ultimo caso ove autorizzati dall'Ente affidante, costituiranno riferimento preferenziale e prioritario rispetto alle risultanze dei sistemi di acquisizione su base manuale, ispettiva e campionaria.
4. L'Ente affidante ha facoltà di svolgere le proprie attività di monitoraggio in ogni momento, direttamente o tramite soggetti terzi, ufficialmente incaricati. L'Impresa affidataria è tenuta a fornire la più ampia collaborazione per agevolare le verifiche, la rilevazione e l'acquisizione dei dati, concedendo a tal fine la libera circolazione su tutti i treni al personale incaricato dall'Ente affidante.
5. L'Ente affidante ha facoltà di convocare l'Impresa affidataria per analizzare le motivazioni degli scostamenti accertati rispetto agli impegni assunti e di richiedere tutte le azioni preventive e correttive ritenute necessarie, cui l'Impresa affidataria dovrà dare corso con tempestività e adeguatezza.
6. Il flusso dati e lo scambio di comunicazioni tra Impresa affidataria ed Ente affidante dovranno essere effettuati secondo le tempistiche e le specifiche tecniche indicate nell'allegato 4.4 "Protocolli di comunicazione".

14.A. Monitoraggio della qualità erogata

7. La valutazione del rispetto degli standard minimi di qualità erogata definiti nell'allegato 4.1 "Standard minimi di Qualità del servizio", come aggiornati e integrati in base agli impegni assunti dall'Impresa affidataria in sede di gara, sarà effettuata:

- a. **"in tempo reale" e su base giornaliera** attraverso un apposito sistema informativo (cosiddetto Cruscotto di monitoraggio) attraverso il quale vengono condivise tra Impresa affidataria ed Ente affidante le banche dati alimentate dai sistemi di rilevamento della circolazione in uso presso i Gestori Infrastruttura. Relativamente ai fattori di produzione dei servizi ferroviari, saranno utilizzati i sistemi informativi di circolazione di RFI, la cui applicazione sarà a tal fine estesa anche all'infrastruttura regionale.

In considerazione del fatto che ai sensi dell'Accordo Quadro sottoscritto fra la Regione Emilia-Romagna e RFI *"le informazioni, presenti nelle banche dati di RFI relative alla puntualità ed alle soppressioni dei treni oggetto del contratto di utilizzo da stipularsi con l'impresa ferroviaria affidataria dei servizi saranno da RFI forniti esclusivamente all'Impresa stessa e che nulla osta per RFI a che tali dati siano resi disponibili dall'Impresa alla Regione Emilia-Romagna o soggetto da essa designato"*, sarà cura e onere dell'Impresa affidataria porre in essere tutto quanto necessario affinché l'Ente affidante possa accedere ai sistemi informativi in questione. L'impresa affidataria dovrà inoltre garantire il flusso dei suddetti dati verso il sistema informativo dell'Ente affidante.

Per il monitoraggio dei parametri di qualità e confort a bordo treno l'Impresa affidataria dovrà garantire all'Ente affidante il flusso dati rilevato dai sistemi diagnostici della flotta attraverso i canali di comunicazione disponibili a bordo treno e un'interfaccia software con la centrale operativa di terra.

L'Ente affidante si riserva in alternativa di installare a bordo treno propri apparati rilevatori dei parametri diagnostici per i quali l'Impresa Affidataria autorizza da subito la posa e l'utilizzo dei sistemi di trasmissione terra treno propri dei singoli mezzi della flotta. Le specifiche tecniche per tali predisposizioni di installazione sono descritte in allegato 2.3.

I dati da trasmettere sono, ad esempio, il funzionamento dei sistemi di condizionamento e d'informazione al pubblico, illuminazione, apertura / chiusura porte, servizi igienici, ecc.. La lista definitiva sarà definita dall'Ente affidante prima dell'avvio del servizio.

I dati provenienti dal Cruscotto di monitoraggio dell'Ente affidante e i dati rilasciati a consuntivo dall'Impresa affidataria saranno confrontati in contraddittorio per la quantificazione di eventuali riduzioni e incrementi di corrispettivo, secondo quanto previsto nel presente Capitolato e nell'Allegato 4.5, "Premi e Penali";

- b. **su base mensile**, attraverso rendiconti periodici che l'Impresa affidataria è tenuta a inviare all'Ente affidante.

I tempi di trasmissione dei rendiconti e i relativi contenuti sono meglio descritti negli allegati 4.2 "Monitoraggio della qualità erogata-percepita, della domanda ed economico-gestionale", 4.3 "STIMER/MiMuovo" e 4.4 "Protocolli di comunicazione".

14.B. Altre Campagne di indagine

8. L'Impresa affidataria è tenuta a effettuare le campagne di monitoraggio dei seguenti indicatori del servizio:
 - Qualità percepita
 - Domanda potenziale
 - Frequentazione del servizio
9. L'Impresa affidataria, in ognuno degli anni di durata del Contratto, incluse sue eventuali proroghe, in periodi significativi di erogazione del servizio e nel rispetto dei requisiti minimi stabiliti dall'Ente affidante, è tenuta a svolgere un'indagine per la rilevazione della **qualità percepita** dall'utenza rispetto al servizio oggetto del Contratto, come meglio chiarito nell'allegato 4.2, "Monitoraggio della qualità erogata-percepita, della domanda ed economico-gestionale"..
10. L'impresa affidataria è tenuta a svolgere un'indagine sulla **domanda potenziale** nell'anno precedente all'avvio del servizio e ogni 5 anni, nonché nelle diverse ulteriori tempistiche individuate dall'Ente affidante in caso di proroga. L'indagine dovrà essere svolta nel rispetto dei requisiti minimi stabiliti dall'Ente affidante e di cui all'allegato 4.2, "Monitoraggio della qualità erogata-percepita, della domanda ed economico-gestionale".

11. L'Impresa affidataria, in ognuno degli anni di vigenza del Contratto e di sua proroga, è tenuta a svolgere un'indagine annuale sulla **frequenzazione del servizio** oggetto del Contratto. L'indagine dovrà riguardare i flussi dei passeggeri a bordo dei treni e presso le stazioni/fermate della rete ferroviaria posta sul territorio regionale, nel rispetto dei requisiti minimi precisati nell'allegato 4.2, "Monitoraggio della qualità erogata-percepita, della domanda ed economico-gestionale".
12. Le campagne d'indagine sopra richiamate dovranno essere progettate e realizzate nel rispetto dei requisiti minimi indicati nell'allegato 4.2, "Monitoraggio della qualità erogata-percepita, della domanda ed economico-gestionale", al fine di ottenere dati utili ed efficaci sul piano tecnico e significativi sul piano statistico, tali da consentire all'Impresa affidataria e all'Ente affidante di operare valutazioni e scelte d'intervento a livello di organizzazione complessiva del servizio e di singoli aspetti e ambiti dell'offerta.
13. Le risultanze d'indagine e i piani d'azione conseguenti, su richiesta dell'Ente affidante, potranno costituire oggetto di discussione di una specifica seduta del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, , in corrispondenza della quale l'Impresa affidataria dovrà recepire osservazioni, richieste e raccomandazioni.

ART. 15 MONITORAGGIO ECONOMICO-GESTIONALE

1. L'Impresa affidataria, con riguardo al servizio oggetto di affidamento, nel rispetto di quanto previsto nella DGR. n. 1317 del 16 novembre 2013, nel Capitolato tecnico e nei suoi allegati, a far data dal suo avvio e per tutta la durata dell'affidamento, è tenuta a predisporre e a trasmettere, in regime di autocertificazione, le rendicontazioni preconsuntive, consuntive e previsionali dei dati e dei risultati di caratterizzazione del servizio offerto sul piano economico, dei parametri gestionali e degli elementi tecnici.
2. Le suddette rendicontazioni dovranno essere trasmesse secondo le specifiche e le tempistiche di cui agli allegati 4.2 "Monitoraggio della qualità erogata-percepita, della domanda ed economico-gestionale" e 4.4 "Protocolli di comunicazione", accompagnandole, come specificato nei richiamati allegati, con relazioni illustrative dei dati e dei principali andamenti.
3. L'impresa affidataria ha l'obbligo di fornire tempestivamente all'Ente affidante ogni ulteriore informazione, rendicontazione e stima in ordine ad aspetti del servizio e della gestione che possano rispondere, su base sistematica o saltuaria, a future possibili esigenze conoscitive e valutative dell'Ente affidante, anche in esito a provvedimenti normativi, a richieste di autorità e organismi di regolazione, a tavoli di concertazione e coordinamento, a comitati tecnici e gruppi di lavoro afferenti al settore e relativi osservatori.
4. L'impresa affidataria è, in particolare, tenuta a trasmettere tempestivamente all'Ente affidante, secondo le scadenze che saranno indicate dallo stesso, i dati richiesti dall'Osservatorio nazionale sulle politiche del trasporto pubblico locale, previsto ai sensi dell'art. 1, comma 300, della L. 244/07, anche in relazione a quanto stabilito dal decreto legge 29 dicembre, n. 216, nonché ai fini della valutazione del raggiungimento degli obiettivi di razionalizzazione e di efficientamento del servizio previsti dal DPCM dell'11/03/2013 e smi.
5. Qualora alcuni dei dati richiesti non fossero presenti nella contabilità dell'Impresa affidataria essi saranno prodotti dalla stessa anche utilizzando fonti extracontabili, precisando in sede di rendicontazione il metodo di elaborazione utilizzato e tenendo conto delle osservazioni al riguardo formulate dall'Ente affidante.

ART. 16 PREMI E PENALI

16.A. Premi e penali inerenti a standard qualitativi e obblighi generali di servizio

1. Il conseguimento degli obiettivi contrattuali di miglioramento del servizio offerto, della quota di utenti che beneficiano di un servizio conforme agli standard minimi contrattuali e del livello di soddisfazione degli utenti, l'incremento dei passeggeri trasportati, accertato nei modi e nelle forme previsti dal Capitolato e relativi allegati, comporta l'erogazione all'Impresa affidataria di specifici incrementi del corrispettivo spettante ("Premi"), secondo le modalità, alle condizioni e nei limiti di cui all'allegato 4.5, "Premi e Penali".
2. Il mancato rispetto degli obblighi di servizio, degli standard minimi di qualità e degli obblighi di monitoraggio e rendicontazione del servizio offerto, accertato nei modi e nelle forme previsti dal Capitolato e relativi allegati, comporta l'applicazione all'Impresa affidataria di specifiche riduzioni del corrispettivo spettante ("Penali"), secondo le modalità, alle condizioni e nei limiti di cui all'allegato 4.5, "Premi e Penali".
3. Dagli importi delle eventuali riduzioni di corrispettivo sono scomutate le somme che l'Impresa affidataria dimostri di avere già riconosciuto direttamente agli utenti ai sensi della LR 30/98, art. 16, e del Capitolato, art. 18, comma 4, in forma di abbonamenti gratuiti, rimborso o indennizzo per la minore quantità o qualità dei servizi dalla stessa erogati.

16.B. Penali per inadempimenti contrattuali diversi da quelli di cui all'art. 16.A

4. Il ritardato rispetto da parte dell'Impresa Affidataria degli impegni assunti in sede di gara in tema di fornitura di materiale rotabile comporta, per ogni singolo convoglio, l'applicazione di una penale giornaliera, pari a:
 - a. 0,125 per mille del valore del singolo convoglio, come determinato motivatamente dall'Ente affidante, per i primi 180 giorni di ritardo a decorrere dalla data di avvio del servizio;
 - b. 0,25 per mille del valore del singolo convoglio, come determinato motivatamente dall'Ente affidante, a partire dal centottantunesimo giorno e per qualunque altro ritardo nella fornitura di materiale rotabile durante l'esecuzione del servizio.
5. L'Ente affidante procederà in ogni caso ad una verifica dello stato della fornitura

entro il quindicesimo mese dalla data di stipula del contratto. Resta fermo il potere di controllo anche con tempistiche diverse.

6. L'Ente affidante potrà disapplicare in tutto o in parte la penale di cui al comma 4, qualora l'Impresa affidataria riduca o elimini l'impatto dei ritardi di fornitura sull'avvio e sull'esecuzione del servizio.
7. Sono fatti in ogni caso salvi l'applicazione delle penali di cui all'Articolo 16.A e il risarcimento del danno ulteriore in tutti i casi previsti dal presente capitolato.
8. Il ritardato rispetto da parte dell'Impresa Affidataria degli impegni assunti in sede di gara in tema di investimenti per la valorizzazione dell'impianto di Sermide comporta l'applicazione di una penale mensile (per mese indivisibile: si considera mese indivisibile qualunque unità temporale superiore a n. 1 giorno e inferiore a n. 31 giorni) pari a 50.000,00 euro.
9. Il ritardato rispetto da parte dell'Impresa Affidataria degli ulteriori impegni, compresi quelli assunti in sede di gara con l'offerta, comporta, per ogni mese di ritardo, l'applicazione di una penale pari a 5.000,00 euro per mese indivisibile, fermo restando il risarcimento del danno ulteriore.

16.C. Subentro, anche in caso di ritardi nella fornitura dei treni

10. L'Impresa affidataria prevede nei propri contratti inerenti alla gestione del servizio o alla fornitura del materiale, la possibilità di subentro in favore di altri concorrenti che seguono in graduatoria in caso di risoluzione del contratto.

16.D. Condizioni generali di applicazione delle penali

11. Ove le penali (tutte le penali) applicate su base annua superino il limite del 10% del corrispettivo contrattuale previsionale dell'anno corrispondente, l'Ente affidante si riserva di procedere alla risoluzione del contratto per inadempimento dell'Impresa Affidataria ai sensi dell'art. 20 del Capitolato.

ART. 17 GARANZIE FINANZIARIE

1. A garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi contrattuali, del pagamento delle penali, del risarcimento dei danni e dei maggiori oneri derivanti dall'inadempimento, l'Impresa Affidataria è tenuta a costituire, prima della stipula del Contratto di Servizio, una cauzione definitiva pari a 15.300.000,00 (Quindicimilionitrecentomila/00) euro.
2. Tale cauzione definitiva dovrà essere prestata mediante fidejussione bancaria o polizza assicurativa o fideiussione rilasciata da un intermediario finanziario (iscritto nell'albo di cui all'articolo 107 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, che svolge in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, a ciò autorizzata dal Ministero dell'Economia e delle finanze), alle seguenti necessarie condizioni:
 - sottoscrizione autenticata da notaio;
 - essere operativa entro 15 (quindici) giorni, prevedendo la clausola cosiddetta di "pagamento a semplice richiesta", obbligandosi il fideiussore, su semplice richiesta scritta di FER S.r.l., ad effettuare il versamento della somma richiesta anche in caso d'opposizione del soggetto aggiudicatario ovvero di terzi aventi causa;
 - prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, in deroga al disposto di cui all'art. 1944, comma 2 Cod. Civ.;
 - prevedere espressamente la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, c.c.;
 - avere copertura anche per il recupero delle penali contrattuali;
 - prevedere che ogni variazione inerente il fideiussore quale, a titolo esemplificativo, cambio di denominazione sociale, di sede legale, fusioni, incorporazioni, ecc., che incida sulle comunicazioni da parte di FER S.r.l. al garante, sono inefficaci nei suoi confronti ai fini dell'escussione, fino alla avvenuta comunicazione a FER con raccomandata AR di tali variazioni;
 - prevedere che il mancato pagamento del premio annuale non comporta l'inefficacia della polizza;
 - prevedere l'obbligo di reintegrazione ove la cauzione sia venuta meno in tutto o in parte;
 - essere accompagnata da lettera contenente la dichiarazione del Garante:

- a. di avere preso visione della Lettera di Invito e di tutti gli atti in essa richiamati;
 - b. di obbligarsi a versare direttamente all'Ente Affidante, a prima richiesta, senza eccezioni o ritardi, la somma garantita o la minor somma;
 - c. di considerare valida la garanzia fino al rilascio della dichiarazione liberatoria di cui al del presente articolo.
3. La cauzione è svincolata dopo la conclusione del rapporto contrattuale ed in seguito al rilascio di una dichiarazione liberatoria che attesti il regolare adempimento degli obblighi contrattuali.
4. La cauzione non è progressivamente svincolata sulla base dell'esecuzione del contratto.
5. In caso di escussione totale o parziale della cauzione, l'Impresa Affidataria ha l'obbligo di reintegrare la cauzione sino all'importo di cui al comma 1 del presente articolo entro il termine di 30 giorni.
6. Resta salvo ed impregiudicato il diritto dell'Ente Affidante al risarcimento dell'eventuale danno non coperto, in tutto o in parte, dalla cauzione versata dall'Impresa Affidataria o dalla garanzia dalla stessa costituita.

ART. 18 ASSICURAZIONI

1. È fatto obbligo all'Impresa affidataria di stipulare, prima dell'avvio del servizio e per l'intero periodo contrattuale, tutte le polizze assicurative previste dalla normativa vigente e dai PIR, con copertura decorrente dall'avvio del servizio e termine alla data di cessazione dello stesso.
2. A garanzia dell'avvenuto adempimento degli obblighi assicurativi l'Impresa affidataria ha l'obbligo di trasmettere all'Ente affidante, prima dell'avvio del servizio, le copie delle polizze assicurative stipulate con la relativa dichiarazione di conformità agli originali. Successivamente, la dimostrazione dell'avvenuto adempimento degli obblighi assicurativi periodici dovrà essere inoltrata all'Ente affidante entro il 31 marzo di ogni anno.
3. In ogni caso, ove siano svolti lavori, l'Impresa affidataria è obbligata a stipulare, con decorrenza dalla data di emissione del certificato di collaudo una polizza indennitaria decennale a copertura dei rischi di rovina totale o parziale dell'opera, ovvero dei rischi derivanti da gravi difetti costruttivi. La polizza deve contenere la previsione del pagamento in favore dell'Ente affidante non appena questi lo richieda, anche in pendenza dell'accertamento della responsabilità e senza che occorranò consensi ed autorizzazioni di qualunque specie. Il limite di indennizzo della polizza decennale non deve essere inferiore al 40% del valore dei lavori realizzati. L'Impresa affidataria è altresì obbligata a stipulare, sempre per i lavori, una polizza di assicurazione della responsabilità civile per danni cagionati a terzi, con decorrenza dalla data di inizio dei lavori e termine all'emissione del certificato di collaudo, con un indennizzo pari al 5% del valore dei lavori realizzati e con un minimo di 500.000,00 (cinquecentomila/00) euro ed un massimo di 5.000.000,00 (cinquemilioni/00) di euro.
4. Tutte le polizze di cui al presente articolo devono essere redatte in lingua italiana ovvero accompagnate da una traduzione in lingua italiana certificata conforme al testo originale dalle autorità diplomatiche o consolari italiane del paese nella cui lingua sono state redatte, oppure da un traduttore ufficiale.

ART. 19 DECADENZA DELL'AGGIUDICAZIONE

1. L'Ente affidante potrà dichiarare la decadenza dell'aggiudicazione, con conseguente ritiro della stessa, fra l'altro in caso di mancata presentazione alla stipula del Contratto di servizio dei seguenti documenti:

- atto di costituzione e statuto della società di capitali prevista nella documentazione di gara;
- documentazione attestante la costituzione della cauzione definitiva.

ART. 20 DECADENZA E REVOCA DELL’AFFIDAMENTO, CON RISOLUZIONE DEL RAPPORTO

1. L’Impresa affidataria potrà essere dichiarata decaduta dall’affidamento, con conseguente risoluzione del Contratto di servizio, nei seguenti casi:
 - a. mancato avvio del servizio nel termine stabilito;
 - b. abbandono o sospensione ingiustificata dell’attività oggetto di contratto;
 - c. gravi e ingiustificate irregolarità nell’esercizio o reiterate o permanenti irregolarità, anche non gravi, che comunque compromettano la regolarità o la sicurezza dell’esercizio medesimo;
 - d. grave violazione delle prescrizioni dettate dagli Enti competenti nell’esercizio dell’attività di vigilanza e controllo sul servizio;
 - e. gravi inadempienze nel rispetto degli impegni assunti in sede di gara o previsti dalla documentazione di gara ivi inclusa la clausola sociale;
 - f. mancata ottemperanza a norme imperative di legge o regolamentari e in particolare nel caso di sostituzione anche parziale di terzi nella gestione del servizio, ove questa non sia autorizzata dall’Ente affidante;
 - g. qualora l’Impresa affidataria sia sottoposta a fallimento, ovvero ad altra procedura concorsuale di liquidazione;
 - h. qualora l’Impresa affidataria perda i requisiti di idoneità morale, tecnica e finanziaria previsti dalla normativa vigente in materia o dalla documentazione di gara;
 - i. per avvenuta escussione della garanzia, in tutto o in parte, qualora l’Impresa affidataria non abbia provveduto a ricostituirla nel termine di 30 giorni;
 - j. in tutti gli altri casi previsti dalla normativa vigente.
2. In caso di decadenza dell’affidamento, nelle fattispecie indicate al comma 1, è escluso qualsiasi indennizzo a favore dell’Impresa affidataria. In tali casi l’Impresa affidataria è tenuta a risarcire l’Ente affidante in relazione agli eventuali maggiori oneri che lo stesso dovrà sostenere per garantire la continuità del servizio e il riaffidamento dello stesso ed in relazione agli ulteriori danni subiti. La stessa Impresa affidataria è comunque tenuta al proseguimento del servizio sino al subentro del nuovo affidatario.
3. L’Ente Affidante può revocare l’affidamento con atto motivato, con conseguente risoluzione del Contratto di servizio nei seguenti casi:

- a. qualora siano venute meno le esigenze pubbliche definite dagli strumenti di programmazione, in seguito ad avvenuta modifica degli stessi;
 - b. qualora siano venute meno le esigenze di interesse pubblico, per le quali l'atto sia stato emesso, ovvero siano sorte nuove e prevalenti esigenze di interesse pubblico;
 - c. qualora il servizio di trasporto risulti inadeguato, per estensione o intensità, alle sopravvenute esigenze dell'utenza.
4. In caso di revoca dell'affidamento, nelle fattispecie indicate al comma 3, l'Ente affidante riconosce un indennizzo all'Impresa affidataria, calcolato nel rispetto della normativa e in particolare della legge n. 241 del 1990, art. 21 quinquies.
 5. In caso di inefficacia, per qualunque ragione, del contratto, l'ente affidante potrà disporre il subentro dei concorrenti che seguivano in graduatoria.

ART. 21 DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

1. Ciascuna delle parti nomina un proprio referente per la gestione del Contratto.
2. Qualora sorgano tra le parti contestazioni nell'esecuzione o nell'interpretazione del Contratto, ciascuna parte potrà notificare con lettera raccomandata o PEC all'altra l'esistenza di tali contestazioni precisandone la natura e l'oggetto. Le parti si incontreranno per esaminare l'argomento e le motivazioni prodotte con il proposito di comporre amichevolmente la vertenza evitando, per quanto possibile, il ricorso all'autorità giudiziaria. Nel caso in cui il tentativo fallisca, e comunque quando il tentativo non venga esperito, le controversie sono di competenza del Tribunale di Bologna. In ogni caso, le parti ove d'accordo potranno adire la procedura dell'accordo bonario, ovvero stipulare transazioni.
3. Il Contratto dovrà continuare ad avere esecuzione in pendenza del procedimento di cui al precedente comma 2.

ART. 22 COMITATO TECNICO DI GESTIONE DEL CONTRATTO DI SERVIZIO

1. Al fine di facilitare la gestione del Contratto di Servizio e per promuovere uno spirito costruttivo e di cooperazione tra le parti volto al miglioramento continuo del servizio, entro l'avvio del servizio si procederà alla costituzione del "Comitato Tecnico di Gestione del Contratto", di seguito denominato "Comitato", composto da due rappresentanti per ciascuna delle parti.
Il Comitato è presieduto da uno dei membri dell'Ente affidante, che provvederà alle relative convocazioni.
2. Il Comitato ha funzioni consultive e di assistenza alle parti nella gestione e nel monitoraggio del Contratto per quanto riguarda l'adempimento delle singole clausole contrattuali, l'esame delle azioni di miglioramento del servizio, correttive e preventive, l'applicazione delle riduzioni e degli incrementi di corrispettivo.
3. Ciascuna delle parti potrà coinvolgere nei lavori del Comitato le proprie strutture interessate alla trattazione dei diversi temi all'Ordine del giorno.
4. Alle sedute del Comitato potranno inoltre partecipare soggetti esterni di riconosciuta esperienza e professionalità, nominati di comune accordo tra le parti, con funzioni consultive.
5. L'Ente Affidante si riserva il diritto di invitare ai lavori del Comitato i rappresentanti della Regione Emilia-Romagna, degli Enti Locali e del Comitato regionale Consultivo degli Utenti.

ART. 23. COSTITUZIONE DELLA SOCIETÀ DI CAPITALI

1. Ai fini della stipula del contratto, l'aggiudicatario dovrà avere la forma giuridica di società di capitali, (art. 13 comma 7 legge reg. 30/1998), anche per incorporazione o mediante scorporo di ramo d'azienda, con: sede legale in Italia; sede operativa in Emilia-Romagna; impegno dei soci a non alienare, durante il periodo di vigenza del contratto, la quota di partecipazione senza la previa autorizzazione scritta dell'ente aggiudicatore, che sarà rilasciata in presenza delle condizioni previste dalla legge. Suddetta Società di capitali dovrà avere un capitale almeno pari a 1.000.000,00 di Euro (un milione).Nel caso di RTI, l'impresa mandataria dovrà eseguire la parte prevalente del servizio e partecipare in misura prevalente nella società che eseguirà il servizio
2. I soci della società restano solidalmente responsabili con la suddetta società nei confronti dell'ente affidante per l'eventuale rimborso dei corrispettivi percepiti e comunque per ogni obbligazione insorgente dal rapporto.
3. Non è ammesso qualsiasi trasferimento delle quote della società di capitali di cui al presente articolo salvo autorizzazione da parte dell'Ente affidante .

ART. 24. SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI

1. L'Impresa affidataria, deve ottemperare, in materia di Sicurezza e salute dei lavoratori, a tutte le vigenti norme di legge e regolamentari, ed alle relative disposizioni, prescrizioni, istruzioni e procedure emanate dall'Ente affidante.
2. In particolare, in riferimento all'art.26 del D.Lgs.81/2008, l'Ente affidante promuove la cooperazione e coordinamento per la sicurezza dei lavoratori dell'Impresa affidataria allegando al presente Capitolato un documento di valutazione ricognitiva dei rischi standard da interferenze , contenente le misure per eliminare le interferenze, redatto ai sensi delle vigenti normative (allegato 5 al presente Capitolato) da implementare ogni qualvolta se ne presenti la necessità causata da lavori eseguiti dai Gestori dell'infrastruttura che potrebbero creare interferenze ai lavoratori dell'Impresa affidataria. In ogni caso, l'impresa affidataria deve rispettare le procedure emanate, anche in materia di cooperazione e coordinamento ai sensi dell'art.26 del D.Lgs.81/2008, dai Gestori dell'infrastruttura.
3. Successivamente alla stipula del Contratto e prima dell'inizio delle prestazioni oggetto dello stesso, si dovrà altresì provvedere, a cura dell'Ente affidante e dell'Impresa affidataria, secondo gli ambiti di rispettiva competenza, e nel rispetto di quanto previsto dalle vigenti procedure dell'Ente affidante, allo scambio dei documenti inerenti i rischi reciproci e agli altri adempimenti di propria spettanza.
4. Non rientrano fra i costi della sicurezza di cui trattasi quelli afferenti i rischi propri dell'attività dell'Impresa affidataria trattandosi infatti di rischi per i quali resta immutato l'obbligo dell'Impresa affidataria stessa di valutare i rischi, redigere il relativo documento di valutazione (DVR) e provvedere all'attuazione delle misure necessarie per ridurre o eliminare al minimo tali rischi, ivi inclusi i Dispositivi di protezione individuale, le attrezzature, gli apprestamenti tecnici, le macchine e le procedure riferite alla sua attività.