

Descrizione del servizio lotto n. 9 : servizio di trasporto collettivo a prenotazione, non scolastico, per persone diversamente abili su carrozzella da effettuarsi con minibus specificamente attrezzati allo scopo.

Art. 1 - Descrizione del servizio

Il servizio consiste nel trasporto collettivo a prenotazione per persone diversamente abili su carrozzella da effettuarsi con minibus specificamente attrezzati per il trasporto di persone disabili.

Il servizio di trasporto sarà a carattere collettivo con prenotazione (saranno possibili anche corse con chiamata istantanea), si svolgerà prevalentemente nell'ambito del Comune di Torino e sarà espletato con una tipologia definibile "porta a porta" e cioè ogni autista preleverà gli utenti da trasportare, secondo il programma di esercizio della giornata in questione, all'orario ed all'indirizzo indicato, aiutandoli a salire se deambulanti ed a sistemarsi a bordo del veicolo, allacciando loro le cinture di sicurezza, oppure provvedendo a far salire la carrozzella sul mezzo se non deambulanti fissandola con gli idonei sistemi di ritenzione, di cui il veicolo deve essere dotato.

Prima di procedere all'incarozzamento l'autista dovrà verificare l'identità dell'utente, tramite l'apposito documento identificativo di cui ogni utente è in possesso e che autorizza l'accesso al servizio.

Giunti a destinazione, saranno applicate le stesse modalità per la discesa dal veicolo.

L'orario di servizio sarà compreso tra le ore 6.00 e le ore 00.30 di tutti i giorni feriali e festivi. I citati orari fanno riferimento all'orario di inizio delle corse prenotate, considerando la durata media della corsa di 30 minuti.

L'utente potrà farsi accompagnare da un accompagnatore, senza ulteriori aggravii di spesa né a carico dell'utente stesso né a carico dell'Amministrazione, dandone preavviso all'atto della prenotazione.

Qualora il disabile non fosse presente all'indirizzo previsto, all'ora della prenotazione effettuata, l'autista dovrà attendere per almeno 5 minuti, trascorsi i quali potrà ripartire per espletare la rimanente parte del programma di esercizio assegnatogli, dando immediata comunicazione dell'assenza dell'utente al call center dell'Impresa. Il call center dell'Impresa dovrà immediatamente girare la segnalazione via e-mail al call center del gestore amministrativo .

La corsa sarà comunque contabilizzata come effettuata e si provvederà a rivalersi sull'utente.

Art. 2.- Rapporti con l'Impresa che provvede alla programmazione, coordinamento e controllo del servizio su incarico del Comune di Torino

Il Comune di Torino, con apposita procedura di gara, ha individuato idoneo soggetto con il compito di gestione amministrativa, coordinamento e controllo del servizio di trasporto in oggetto.

Con detta impresa, denominata gestore amministrativo, l'impresa aggiudicataria dovrà continuamente interfacciarsi per la corretta esecuzione del servizio, come meglio verrà esplicitato nei prossimi articoli, poiché detto gestore amministrativo provvede in particolare alla programmazione e ai controlli dei servizi prestati dall'impresa aggiudicataria ed alla verifica della contabilizzazione dei servizi prestati.

Pertanto l'impresa dovrà effettuare ogni comunicazione necessaria al gestore amministrativo in merito allo svolgimento del servizio in particolare:

- il programma d'esercizio;
- l'elenco dei prenotati iscritti con l'indicazione del/i percorso utilizzato/i
- le disdette del servizio nei termini indicati a seguito;

- la comunicazione in merito alla presenza sui mezzi di familiari/tutori/o assistente che accompagnino un utente per brevi o lunghi periodi in relazione a necessità personali/comportamentali;
- l'eventuale necessità di adozione di particolari accorgimenti da parte del personale degli equipaggi in caso di comportamenti "problematici" degli utenti;
- la sostituzione del personale di guida o di accompagnamento qualora vengano ravvisate situazioni di difficoltà di relazione con utenti, famiglie e/o personale scolastico, da definire congiuntamente con l'Ufficio Trasporti della Città.
- la raccolta dati statistici da fornire entro scadenze di massimo 8 gg. dalla richiesta.
- Elenco aggiornato dei mezzi utilizzati per il servizio con indicazione dei relativi dati tecnici in modo da agevolare i controlli del gestore amm.vo di cui infra.

Inoltre il gestore amministrativo effettuerà una costante attività di controllo sulle modalità di svolgimento del servizio, con particolare riferimento alla tipologia ed all'adeguatezza dei mezzi impiegati, al comportamento dell'equipaggio nei confronti dell'utenza e degli accompagnatori, al rispetto dei percorsi e degli orari riportati sul programma di esercizio, etc., verbalizzando almeno 15 di tali ispezioni e trasmettendole mensilmente al Comune, in allegato ai prospetti relativi al controllo del servizio svolto.

Laddove si verificano dei disservizi da parte dell'impresa aggiudicataria, il gestore amministrativo dovrà tempestivamente trasmettere relazione dettagliata al Servizio Esercizio della Direzione Mobilità del Comune, che provvederà alla contestazione di addebiti all'impresa aggiudicataria. ed all'eventuale irrogazione di penalità come previsto nel capitolato.

Il gestore amministrativo manterrà i rapporti con l'impresa aggiudicataria. in merito alla consegna delle carte di circolazione e polizze assicurative dei mezzi, dell'elenco nominativo degli autisti e del personale di accompagnamento nonché delle patenti e CAP degli autisti, come pure di ogni modifica in proposito. Provvederà a effettuare ogni necessaria verifica su tale documentazione (es. scadenza della patente, validità carta circolazione) segnalando al Servizio Esercizio della Direzione Mobilità immediatamente eventuali criticità.

Ogni comunicazione dovrà essere trasmessa dall'impresa affidataria al Servizio Esercizio della Direzione Mobilità del Comune .

Art. 3- Ambito territoriale del servizio

Il servizio di trasporto si svolgerà prevalentemente nell'ambito del Comune di Torino.

L'autorizzazione viene rilasciata per recarsi al di fuori del territorio comunale esclusivamente per ragioni di lavoro, corsi formazione professionale o pre-lavorativi, cure riabilitative presso presidi sanitari e attività della vita quotidiana e dovrà essere esibita all'atto del trasporto.

L'utente, dovrà corrispondere il costo del percorso extraurbano, secondo le sotto indicate fasce:

FASCIA 1

Moncalieri – Nichelino – Beinasco – Grugliasco – Collegno – Venaria – Borgaro T.se – Settimo T.se – San Mauro T.se. - Presidi Ospedalieri: I.R.C.C. di Candiolo - San Luigi Gonzaga di Orbassano.

FASCIA 2

Vinovo – Candiolo – Orbassano – Rivalta – Rivoli – Alpignano – Pianezza – Druento – Caselle (aeroporto compreso) – Leini – Baldissero T.se – Pino T.se – Pecetto T.se – Chieri – Cambiano – Trofarello – Santena.

Per questo servizio non viene indicato il numero dei veicoli necessario, ma solo il numero di utenti per cui dovrà essere garantito il trasporto con un numero di veicoli adeguato, che comunque si considera che non può essere inferiore a n . 12 veicoli e con disponibilità minima di 12 - 14 autisti .

Art. 4 - Numero utenti da trasportare.

Nelle tabelle sottostanti sono state riportate il numero di utenti che hanno utilizzato il servizio, suddivisi per fasce orarie, sviluppo settimanale e stagionalità. . L'Impresa dovrà comunque garantire il trasporto di tutti gli utenti rilevati con particolare riferimento ai numeri relativi alle ore di punta mattutine nei giorni feriali invernali.

| PERIODO DAL 01 OTTOBRE AL 15 GIUGNO | | | |
|--|--|-----------------------------|-------------------------------|
| FASCIA ORARIA | NUMERO UTENTI DA LUNEDI' A VENERDI' | NUMERO UTENTI SABATO | NUMERO UTENTI DOMENICA |
| 06.00 / 07.59 | 20 | 2 | 3 |
| 08.00 / 08.59 | 28 | 5 | 2 |
| 09.00 / 10.59 | 30 | 14 | 15 |
| 11.00 / 12.59 | 39 | 14 | 15 |
| 13.00 / 14.59 | 37 | 22 | 15 |
| 15.00 /16.59 | 43 | 25 | 17 |
| 17.00 / 18.59 | 40 | 27 | 24 |
| 19.00 / 21.59 | 32 | 23 | 16 |
| 22.00 / 23.59 | 23 | 18 | 11 |
| OLTRE LE 24.00 | 13 | 6 | 6 |

| PERIODO DAL 09 SETTEMBRE AL 30 SETTEMBRE | | | |
|---|--|-----------------------------|-------------------------------|
| FASCIA ORARIA | NUMERO UTENTI DA LUNEDI' A VENERDI' | NUMERO UTENTI SABATO | NUMERO UTENTI DOMENICA |
| 06.00 / 07.59 | 19 | 2 | 3 |
| 08.00 / 08.59 | 25 | 5 | 2 |
| 09.00 / 10.59 | 31 | 14 | 15 |
| 11.00 / 12.59 | 40 | 14 | 15 |
| 13.00 / 14.59 | 34 | 22 | 15 |
| 15.00 /16.59 | 35 | 25 | 17 |

| | | | |
|-----------------------|-----------|-----------|-----------|
| 17.00 / 18.59 | 29 | 27 | 24 |
| 19.00 / 21.59 | 17 | 23 | 16 |
| 22.00 / 23.59 | 9 | 18 | 11 |
| OLTRE LE 24.00 | 1 | 6 | 6 |

| PERIODO DAL 01 OTTOBRE AL 15 GIUGNO | | | |
|--|--|-----------------------------|-------------------------------|
| FASCIA ORARIA | NUMERO UTENTI DA LUNEDI' A VENERDI' | NUMERO UTENTI SABATO | NUMERO UTENTI DOMENICA |
| 06.00 / 07.59 | 20 | 2 | 3 |
| 08.00 / 08.59 | 28 | 5 | 2 |
| 09.00 / 10.59 | 30 | 14 | 15 |
| 11.00 / 12.59 | 39 | 14 | 15 |
| 13.00 / 14.59 | 37 | 22 | 15 |
| 15.00 / 16.59 | 43 | 25 | 17 |
| 17.00 / 18.59 | 40 | 27 | 24 |
| 19.00 / 21.59 | 32 | 23 | 16 |
| 22.00 / 23.59 | 23 | 18 | 11 |
| OLTRE LE 24.00 | 13 | 6 | 6 |

Art. 5 - Mezzi richiesti

Per lo svolgimento del servizio il gestore deve disporre di:

- Autobus attrezzati per il trasporto specifico di persone con disabilità su carrozzella o con ridotte capacità motorie con 8 posti (escluso il conducente) ed in grado di ospitare per il 50% almeno 3 carrozzelle e per il rimanente 50% almeno 4 carrozzelle, con posti a sedere in diminuzione a seconda del numero di carrozzelle presenti.
- Autobus attrezzati per il trasporto specifico di persone con disabilità su carrozzella o con ridotte capacità motorie con 16 posti (escluso il conducente) ed in grado di ospitare almeno 1 e max 3 carrozzelle, con posti a sedere in diminuzione a seconda del numero di carrozzelle presenti, con un minimo di 7 posti in presenza di 3 carrozzelle.

Fermo restando quanto disposto dal Capitolato per l'avvio del servizio, nel caso di utilizzo di nuovi mezzi l'I. A. ha l'obbligo di consegnare alla Città ed al gestore amministrativo copia conforme all'originale delle carte di circolazione dei veicoli nonché delle relative polizze assicurative, nonché copia del certificato di omologazione e del titolo autorizzativo allo svolgimento di servizi di trasporto in favore di terzi o della revisione tecnica annuale per consentire al gestore amministrativo di esaminare la documentazione prodotta e di effettuare la verifica ispettiva dell'autoveicolo, al fine di fornire, entro 15 gg., comunicazione dell'esito di tali verifiche alla Città, la quale provvederà a comunicare all'Impresa affidataria l'autorizzazione ad avvalersi di tali mezzi. Conseguentemente l'Impresa affidataria dovrà provvedere all'aggiornamento dell'elenco e dei relativi allegati dei veicoli, che dovranno essere presentati prima che siano operative le sostituzioni.

L'elenco dei mezzi a disposizione, sia in avvio che in corso di esecuzione dell'appalto non potrà includere più di 80 autoveicoli/autobus suddivisi tra le diverse tipologie.

L'I.A. deve garantire la riconoscibilità del veicolo mediante l'esposizione sullo stesso, in modo chiaramente visibile, della cartellonistica fornita dal gestore amministrativo inerente la tipologia del servizio svolto.

Ai veicoli da utilizzare per il servizio, per la particolare tipologia di utenti a cui lo stesso è rivolto, non potranno essere applicate "sponsorizzazioni" pubblicitarie

Art. 6 – Licenze da noleggio e caratteristiche dei mezzi.

Tutti i veicoli utilizzati per il servizio devono essere muniti di "licenza di noleggio mediante autoveicoli e/o autobus con conducente" in corso di validità ed in osservanza delle normative vigenti e/o delle future integrazioni/modificazioni.

Qualora l'I. A. lo richieda, il Comune di Torino, Area Commercio e Attività Produttive si renderà disponibile a rilasciare, in presenza dei medesimi presupposti previsti dalla Legge 15 gennaio 1992, n. 21, per il servizio di noleggio con autovettura, idoneo titolo autorizzativo - nel numero massimo di 56 autorizzazioni - per i veicoli di categoria M1 per trasporto specifico di persone con disabilità in carrozzella, caratterizzati dall'essere permanentemente muniti di speciali attrezzature relative allo scopo; tali veicoli dovranno essere utilizzati esclusivamente per i servizi oggetto dell'appalto. Al termine dell'appalto l'impresa dovrà provvedere a restituire all'Amministrazione comunale detti titoli autorizzativi rilasciati.

Tutti i veicoli utilizzati per i servizi devono possedere le seguenti caratteristiche minime o comunque le caratteristiche minime previste da provvedimenti normativi che verranno emanati per l'espletamento delle tipologie di servizio affidate:

- dotati di max n. 2 posti anteriori compreso quello del conducente
- dotati di sistemi di riscaldamento e condizionamento "integrali" per tutto il veicolo (e non solo per il posto guida);
- immatricolati la prima volta dopo il 01/09/2012
- vetustà del mezzo non superiore ai sette anni nel corso dell'espletamento del servizio affidato;
- i veicoli delle categorie N1, M1, M2 ed M3 dovranno essere muniti dei sistemi di sicurezza omologati (cinture di sicurezza) per tutti i posti a sedere previsti per il veicolo, già dalla prima immatricolazione. I mezzi devono essere dotati di sistemi di ritenuta ai sensi della vigente normativa e l'Impresa dovrà garantire che il trasporto degli utenti minori sia effettuato nell'osservanza di quanto previsto dall'articolo 172 del Codice della Strada (adottando ogni necessaria tutela verso gli utenti più piccoli).

I veicoli "attrezzati" adibiti al servizio di trasporto per persone diversamente abili in carrozzella dovranno possedere anche le seguenti caratteristiche aggiuntive, oltre quelle sopra elencate per tutti i veicoli:

- ❖ annotazione sulla carta di circolazione dell'omologazione per il trasporto specifico di persone a ridotta capacità motoria;
- ❖ dotati di sollevatore posteriore in grado di sollevare almeno 300 kg. con pedana di dimensioni minime utili interne pari a cm. 100 per cm. 80;
- ❖ allestiti nella configurazione con "tetto rialzato".
- ❖ gli autoveicoli da 8 posti +1 dovranno garantire la collocazione a bordo (oltre al conducente) di 3 o 4 utenti in carrozzina + 5 o 4 tra utenti e accompagnatore deambulanti, indipendentemente dalla tipologia di carrozzina utilizzata dagli utenti, salvo casi particolari che potranno essere autorizzati dall'A.C.

Viste le ragioni di sicurezza e le caratteristiche specifiche del territorio cittadino, dovranno essere allestiti obbligatoriamente con gomme invernali (marchiate con la sigla M+S o equivalente) sull'asse trainante, nel caso di servizi che prevedono l'accesso a sedi e strutture site in zone collinari nel periodo dell'anno in cui è necessario il montaggio di pneumatici speciali come da disposizioni in

vigore .

Inoltre, oltre alle caratteristiche sopradescritte, tutti i veicoli dovranno essere muniti di idoneo estintore (che dovrà essere sottoposto alle revisioni periodiche previste dalla normativa vigente) nonché cassetta di “primo soccorso” con medicinali in corso di validità ed opportunamente segnalata.

Art. 7 - Norme in materia di personale

Prima dell'avvio del servizio l'I.A. è tenuta a nominare con atto scritto un Responsabile del servizio (nonché un eventuale suo sostituto) e darne comunicazione scritta al gestore amministrativo che lo comunicherà a sua volta al Servizio Esercizio della Direzione Mobilità, indicando i riferimenti telefonici/fax/e-mail.

Nel caso di eventuali nuove designazioni a tale ruolo, la comunicazione da parte dell'I. A. deve essere tempestiva e seguire le medesime modalità, nonché antecedente all'entrata in servizio di detto Responsabile.

Funzione del Responsabile dell'I.A è quella di recepire le indicazioni del gestore amministrativo, in osservanza ai criteri definiti e/o concordati con Servizio Esercizio della Direzione Mobilità, inerenti allo svolgimento del servizio, controllare e far osservare al personale impiegato le funzioni e i compiti stabiliti.

Il Responsabile (o suo sostituto) dovrà essere in possesso almeno di diploma di scuola media superiore ed avere esperienza biennale di coordinamento di servizi analoghi a quello oggetto di appalto, nell'organizzazione e gestione di gruppi o squadre di lavoro in ambito di servizi rivolti ad utenza formata prevalentemente da minori e con gravi disabilità.

Il Responsabile dovrà garantire il monitoraggio della conformità/ non conformità di servizio, con rapide tempistiche gestionali e dinamiche corrette del flusso di trasmissione dei dati ad esse relativi, interloquendo in tempo reale e comunque prontamente con gli equipaggi (e con i responsabili delle eventuali ditte Consociate in caso di ATI), nonché con il gestore.

Nel caso di nomina di personale di supporto al Responsabile, detto personale dovrà essere in possesso di esperienza almeno biennale in materia di gestione di servizi analoghi.

Qualsiasi variazione di carattere definitivo (es. cessazione rapporto di lavoro, nuova assunzione) rispetto ai dati trasmessi deve essere comunicato per scritto all'A.C. entro cinque giorni dalla decorrenza della stessa.

Il personale di guida deve essere munito di patente di guida e di certificato di abilitazione professionale, iscrizione a ruolo conducenti, carta di qualificazione del conducente, carta del conducente nel rispetto delle normative vigenti ed in rapporto alla tipologia del veicolo impiegato.

Nel caso di modifiche normative l'I. A. dovrà comunque disporre di personale adeguato.

All'inizio del servizio l'I.A. dovrà consegnare al responsabile del gestore amministrativo e all'A.C. l'elenco nominativo degli autisti impiegati e copia autentica delle patenti e dei certificati di abilitazione professionale.

L'elenco non potrà includere più di 80 lavoratori-autisti. Di tutto il personale citato nel predetto elenco dovranno essere indicate le qualifiche possedute, il contratto applicato e la posizione contributiva.

Tutti dovranno possedere una buona formazione di base per la tipologia del servizio affidato, in regola con quanto richiesto dal vigente capitolato. L'I.A. dovrà garantire la massima continuità di presenza per ciascun percorso affidato, pur nelle evenienze di turnazione in corso di esecuzione degli stessi. Nel caso di sostituzioni, le stesse dovranno essere effettuate tra soggetti di pari esperienza e professionalità.

Ogni qualvolta dovessero intervenire variazioni rispetto a quanto in origine indicato, l'aggiornamento dell'elenco e i relativi allegati dovranno pervenire al responsabile del servizio di gestione amministrativa prima che siano operative le sostituzioni.

Il personale di guida dovrà possedere esperienza almeno biennale nel trasporto di utenza con disabilità..

Art. 8. - La struttura operativa

L'I.A. deve comunicare ad inizio servizio i nominativi del Responsabile che terrà i rapporti con l'A.C e degli addetti nonché dei loro eventuali sostituti (di cui dovranno essere documentati i requisiti, uno dei quali dovrà essere in possesso di adeguata preparazione professionale in materia di gestione contabile).

L'I.A. dovrà dotarsi di una struttura operativa qualificata al fine di garantire quanto indicato in capitolato, di assicurare l'organizzazione e l'ottimizzazione del servizio, i rapporti con le eventuali ditte Consorziato, Subappaltatori, ecc.. e per ogni altra prestazione richiesta.

La struttura dovrà avere sede in Torino ed essere coordinata dal Responsabile di cui all'articolo precedente. Dovrà essere formata da personale tecnico, contabile e amministrativo adeguatamente preparato a svolgere professionalmente il servizio affidato e a mantenere relazioni di collaborazione con l'A. C., con il gestore amministrativo e le strutture interessate ai servizi affidati.

A tale scopo la struttura deve essere dotata di linea di telefono fisso, telefono cellulare, posta elettronica, per la gestione di tutti i servizi e per la risoluzioni di disservizi quali incidenti – guasti – ritardi o di situazioni di “emergenza”, nonché per fornire in tempo reale al gestore amministrativo i dati e le cause di tutti i ritardi/disservizi/anomalie. In tal modo il gestore amministrativo potrà procedere celermente con l'informazione preventiva delle parti interessate, evitando di dover addurre oltre alla non conformità, anche giustificazioni per la mancata informazione in tempo utile o la non conoscenza del fatto.

La struttura operativa per la gestione di tutti i servizi dovrà essere attiva dalle ore 05.30 del mattino alle ore 01.00 di notte di tutti i giorni feriali e festivi.

L'impresa affidataria dovrà disporre di un call center attivo dalle ore 05.30 del mattino alle ore 01.00 di tutti i giorni feriali e festivi per la raccolta delle prenotazioni / disdette del servizio, dotato di telefono fisso, telefono cellulare, fax e posta elettronica, per la prenotazione / disdetta delle corse.

L'I. A. deve fornire altresì, nei tempi strettamente necessari, ogni comunicazione utile al proprio personale ed ai responsabili delle Ditte consorziate, Subappaltatori, ecc. qualora si configuri in ATI, in merito allo svolgimento del servizio ed in particolare in relazione ad ogni comunicazione pervenuta da parte del gestore amministrativo.

Art. 9 - Doveri del personale di guida

I conducenti devono:

- disporre ed aver acquisito specifica conoscenza del programma di esercizio del percorso per la giornata/settimana in questione;
- condurre i veicoli ad una velocità adeguata alla tipologia degli utenti trasportati (di minore età e/o affetti da disabilità di vario tipo);
- rispettare tassativamente gli orari e le località di arrivo previste dal programma di esercizio. Qualora gli orari/località previsti dal programma non potessero essere rispettati per motivi strutturali/ripetitivi, i conducenti devono informare immediatamente il Responsabile dell'I. A., che a sua volta lo comunicherà alla struttura operativa responsabile della gestione amministrativa che, effettuate le opportune verifiche, provvederà, se necessario, a modificarli;
- mantenere un comportamento corretto ed idoneo alla tipologia degli utenti trasportati (minori e/o affetti da varie disabilità);
- individuare presso le abitazioni degli utenti le località più prossime e più idonee per l'incarozzamento/discisa degli utenti, in relazione alle condizioni viabili e di traffico;

- raggiunta la località indicata all'ora prevista qualora l'utente non fosse presente, il conducente dovrà attendere per non oltre 5 minuti, trascorsi i quali potrà ripartire per espletare la rimanente parte del programma di esercizio assegnatogli, dando immediata comunicazione al responsabile del gestore dell'assenza dell'utente. Il citato responsabile dovrà immediatamente girare la segnalazione alla struttura operativa di cui al precedente articolo;
 - collocare il veicolo presso i vari Enti sugli appositi stalli, ove presenti, oppure collocarsi nelle località più prossime e più idonee per l'incarozzamento/discesa degli utenti, in relazione alle condizioni viabili e di traffico, segnalando al Responsabile dell'I. A. l'assenza di aree idonee e specifiche alla sosta del veicolo o se occupate indebitamente da veicoli privati, per consentire al medesimo di informare il gestore amministrativo, che a sua volta renderà nota la problematica all'A.C. per la risoluzione della problematica;
 - collaborare fattivamente con i familiari per l'adeguato incarozzamento degli utenti, con particolare riferimento all'azionamento degli apparati di sollevamento delle carrozzelle o al corretto posizionamento degli utenti a bordo di carrozzine dotate di sedute mobili;
 - vigilare affinché tutti gli utenti siano assicurati ai sedili dei veicoli con gli appositi sistemi di ritenuta adeguati alla tipologia degli stessi, segnalando tempestivamente ai propri responsabili situazioni di difficoltà per l'incarozzamento degli utenti e/o eventuali inadeguatezze di carrozzine che risultino non conformi ai criteri di sicurezza del trasporto;
 - informare tempestivamente il Responsabile dell'I.A., che a sua volta dovrà immediatamente informare la struttura operativa del gestore amministrativo circa l'impossibilità di iniziare/proseguire nel rispetto degli orari previsti del programma di esercizio e/o portare a termine il servizio per motivi di vario genere (guasti tecnici al veicolo – incidenti, blocco del traffico, indisponibilità del conducente stesso o dell'accompagnatore, etc.);
 - evitare di fumare a bordo od in prossimità del veicolo durante la sosta, anche in assenza degli utenti;
 - astenersi, a fronte di problematiche o esigenze che pervengono dagli utenti o dalle famiglie, dall'intraprendere chiarimenti o adottare decisioni, ma limitarsi a riferirle ai diretti responsabili, invitando le stesse a rivolgersi al gestore amministrativo per ogni necessità.
- Gli equipaggi non sono autorizzati a trasportare alcun tipo di materiale di uso quotidiano che utenti e/o famiglie richiedano loro di caricare a bordo dei mezzi.

Art. 10. - Mezzo sostitutivo

Nei casi di guasti ad autoveicoli da 8+1 posti, l'I. A. deve provvedere, previa tempestiva comunicazione al gestore amministrativo del fatto, alla sostituzione degli stessi nel tempo massimo di 30 minuti, qualora non riesca ad intervenire con mezzi già in servizio in zone limitrofe.

Art. 11. - Modalità di prenotazione

L'Impresa aggiudicataria, tramite il proprio call center, dovrà ricevere in modo continuativo dagli utenti la richiesta delle corse istantanee in tutti i giorni dell'anno.

Inoltre dovrà ricevere anche la prenotazione del servizio (normalmente rivolta al call center del gestore amministrativo) nei periodi sottoindicati:-

- tutti i sabati e domeniche;
- dal primo lunedì di agosto e per le 4 settimane successive;
- dal lunedì antecedente le vacanze pasquali sino al martedì successivo alle stesse compreso;
- dal lunedì antecedente le vacanze natalizie sino al 1° giorno feriale dopo l'Epifania compreso;
- in giornate particolari, preventivamente comunicate dal gestore amministrativo nel numero massimo non superiore a tre/anno.

Gli utenti effettueranno le prenotazioni / richieste di servizio in tempo reale (corse istantanee) come di seguito indicato:

- ❖ l'orario di prenotazione sarà dalle 8.00 alle ore 15.00 di tutti i giorni feriali compresi tra il lunedì ed il venerdì; le prenotazioni per le corse da effettuarsi il giorno successivo saranno effettuate entro le ore 14,00;
- ❖ gli utenti potranno effettuare prenotazioni per corse fisse, cioè stabili nel tempo; detta tipologia di prenotazione sarà effettuata con un anticipo minimo di 3 giorni feriali e dovrà prevedere una durata minima di 15 giorni, salvo diverse comprovate esigenze;
- ❖ le prenotazioni delle corse non ripetitive potranno essere effettuate al massimo per i due giorni successivi a quello di prenotazione; in caso di giorni festivi ricompresi nel citato periodo, il periodo di prenotazione si amplierà automaticamente del numero di giorni festivi in esso ricompresi (es. per una prenotazione effettuata il mercoledì è possibile prenotare sino al venerdì – per una prenotazione effettuata il giovedì è possibile prenotare sino alla domenica – per una prenotazione effettuata il giovedì antecedente la domenica di Pasqua è possibile prenotare sino al martedì in quanto anche il lunedì è festivo - e così via);
- ❖ nei giorni feriali, oltre alle prenotazioni come sopra specificato, gli utenti potranno anche effettuare richieste di servizio in tempo reale (corse non prenotate), richiedendole direttamente al call center dell'Impresa:
 - l'orario di richiesta delle corse istantanee sarà dalle ore 7.00 alle ore 21.00 di tutti i giorni feriali;
 - nelle giornate comprese tra il lunedì ed il venerdì, per le corse prenotate tra le ore 9.00 e le ore 21.00 la richiesta dovrà essere effettuata con un anticipo minimo di 120';
 - nelle giornate comprese tra il lunedì ed il venerdì per le corse prenotate tra le ore 7.00 e le ore 8.59 (periodo di massimo servizio) la richiesta dovrà essere effettuata il giorno precedente entro le ore 21.00 e potrebbe anche non essere soddisfatta;
 - nelle giornate del sabato, per le corse prenotate tra le ore 8.00 e le ore 21.00, la richiesta dovrà essere effettuata con un anticipo minimo di 120';
 - nelle giornate del sabato, per le corse prenotate tra le ore 7.00 e le ore 7.59, la richiesta dovrà essere effettuata il giorno precedente entro le ore 21.00;
 - per le corse prenotate tra le ore 6.00 e le ore 6.59 la richiesta dovrà essere effettuata il giorno precedente entro le ore 21.00;
 - per le corse prenotate tra le ore 21.01 e le ore 00.30, la richiesta dovrà essere effettuata entro le ore 17.00 del giorno stesso;

nei giorni festivi, gli utenti potranno anche effettuare richieste di servizio in tempo reale, cioè per la giornata stessa, richiedendole direttamente al call center dell'Impresa con le seguenti modalità:

- l'orario di richiesta delle corse istantanee sarà dalle ore 7.00 alle ore 19.00;
- per le corse prenotate tra le ore 9.00 e le ore 21.00, la richiesta dovrà essere effettuata con un anticipo minimo di 120';
- per le corse prenotate tra le ore 6.00 e le ore 8.59 la richiesta dovrà essere effettuata il giorno precedente entro le ore 21.00;
- per le corse prenotate tra le ore 21.01 e le ore 00.30, la richiesta dovrà essere effettuata entro le ore 12.00 del giorno stesso.

In caso di presenza di un accompagnatore, l'utente dovrà darne notizia all'operatore del call center all'atto della prenotazione del servizio.

Qualora in fase di ottimizzazione finale del servizio (inserimento di ulteriori prenotazioni e/o chiamate istantanee) effettuato dall'Impresa, l'orario di effettivo arrivo del mezzo di una corsa prenotata (al gestore amministrativo o all'Impresa) possa avere un ritardo superiore ai 10', l'operatore del call center dell'Impresa dovrà provvedere ad avvertire l'utente.

La priorità di effettuazione delle corse sarà assegnata alle corse fisse, alle corse prenotate con maggiore anticipo e per ultima alle corse istantanee.

L'Impresa dovrà comunque mettere a disposizione un numero telefonico che potrà essere utilizzato sia dal gestore amministrativo che dagli utenti per tutta la durata del servizio (dalle ore 06.00 alle ore 01.00 di notte) per eventuali comunicazioni di emergenza, che comunque potranno essere trasmesse anche via e-mail oppure con un sms.

Art. 12. - Modalità di disdetta

L'Impresa aggiudicataria, nei periodi in cui deve ricevere anche le prenotazioni del servizio, come descritto sopra, dovrà ricevere direttamente anche le disdette per le corse da effettuarsi il/i giorno/i successivo/i.

Per i casi sottoelencati, gli utenti, per disdire una corsa, chiameranno sempre direttamente il call center dell'Impresa con le seguenti modalità:

- gli utenti potranno dare disdetta di una corsa prenotata dalle ore 9.00 alle ore 21.00 dei giorni feriali e festivi, con un anticipo di almeno 2 ore; le corse prenotate dalle ore 6.00 alle ore 8.59 dei giorni feriali e festivi dovranno essere disdette entro le ore 21.00 del giorno precedente, le corse prenotate dalle ore 21.01 alle ore 00.30 dei giorni feriali e festivi, dovranno essere disdette entro le ore 17.00 del giorno stesso.

In caso di mancata disdetta o di disdetta con preavviso insufficiente, le corse potranno essere contabilizzate come effettuate.

Per la contabilizzazione del preavviso, farà fede l'orario di chiamata al call center, che ne registrerà l'operazione; al fine di evitare contestazioni, gli utenti potranno confermare la disdetta via e-mail oppure con un sms. L'Impresa dovrà inoltrare le comunicazioni inerenti le disdette al gestore amministrativo, per le opportune verifiche.

L'Impresa potrà contabilizzare l'importo relativo alle corse non effettuate e non disdette in tempo utile, nella fatturazione del mese di riferimento, indicando la valorizzazione delle corse stesse e corredandole di tutte le informazioni inerenti alla mancata disdetta.

Qualora le informazioni in merito al mancato rispetto da parte dell'utente della corretta tempistica per la disdetta non siano esaustive, non si riconoscerà l'importo della corsa stessa.

In caso di disdette di corse che avrebbero dovuto raggiungere l'area suburbana ed effettuate fuori tempo utile, si rimborserà, previa fatturazione come sopra indicato, la sola quota della corsa urbana.

Per le corse di ritorno prenotate in partenza da ospedali e/o strutture ambulatoriali per le quali non è possibile rispettare l'orario previsto per cause indipendenti dalla volontà dell'utente, sarà possibile effettuare una riprogrammazione delle stesse, senza oneri aggiuntivi e/o penalizzazioni a carico degli utenti, con le seguenti modalità:

- disdetta della corsa prenotata con un anticipo minimo di 45';
- prenotazione nuova corsa di ritorno con un anticipo minimo 60'.

Art. 13. - Modalità di trasmissione del servizio prenotato e/o di ottimizzazione dello stesso

Il gestore amministrativo, raccolte le prenotazioni nei periodi di propria competenza, procederà ad una elaborazione del servizio, effettuando le massime ottimizzazioni possibili, al fine di consentire il trasporto contemporaneo su ogni singolo veicolo del maggior numero di utenti possibile, nel rispetto dei seguenti vincoli:

- la durata del singolo viaggio dell'utente non potrà essere superiore al doppio della durata del viaggio "reale" con trasporto diretto da origine a destinazione;
- la maggior durata del singolo viaggio non potrà essere comunque superiore a 30 minuti rispetto alla durata del viaggio reale.

I vincoli sopracitati dovranno essere rispettati anche dall'Impresa affidataria nei periodi in cui la stessa riceverà direttamente le prenotazioni tramite il proprio call center.

Effettuate le ottimizzazioni, entro le ore 15.00 del giorno antecedente, il gestore amministrativo trasmetterà all'Impresa i programmi di esercizio per il giorno successivo (per i giorni successivi in caso di giornate festive).

Oltre all'inserimento delle corse istantanee, è facoltà dell'Impresa procedere ad ulteriori ottimizzazioni dei programmi di esercizio, purché rispetti i vincoli sopraindicati e ne dia tempestiva comunicazione al gestore amministrativo a mezzo telefono e/o mediante la trasmissione del programma di esercizio modificato via e - mail.

Tutte le modifiche al servizio programmato (inserimenti – disdette – disdette fuori tempo utile da contabilizzare come corse effettuate – modifiche di orario etc.) dovranno essere trasmesse via e – mail al gestore amministrativo in tempo reale ad ogni singola variazione ed a consuntivo entro le ore 10.00 del giorno successivo a quello di riferimento, per consentire le opportune registrazioni, verifiche e contabilizzazioni.

Art. 14 - Costo del servizio

Tutte le prestazioni previste nel contratto saranno remunerate esclusivamente con la corresponsione delle tariffe sotto elencate dedotto lo sconto percentuale offerto in sede di gara.

:

- 1) Valore della corsa effettuata nell'ambito del territorio del Comune di Torino, indipendentemente dalla sua lunghezza e durata, nei giorni feriali in orario diurno dalle ore 6.00 alle ore 22.00 € 20,00 IVA esclusa
- 2) Valore della corsa effettuata nell'ambito del territorio del Comune di Torino, indipendentemente dalla sua lunghezza e durata, nei giorni feriali in orario notturno dalle ore 22.01 alle ore 1.00 € 24,00 IVA esclusa
- 3) Valore della corsa effettuata nell'ambito del territorio del Comune di Torino, indipendentemente dalla sua lunghezza e durata, nei giorni festivi in orario diurno dalle ore 6.00 alle ore 22.00 € 24,00 IVA esclusa
- 4) Valore della corsa effettuata nell'ambito del territorio del Comune di Torino, indipendentemente dalla sua lunghezza e durata, nei giorni festivi in orario notturno dalle ore 22.01 alle ore 1.00 € 28,00 IVA esclusa
- 5) Costo a carico dell'utente pari a € 6,60 IVA esclusa per i territori comunali direttamente confinanti con Torino e/o più prossimi allo stesso (Fascia 1);
- 6) Costo a carico dell'utente pari a € 13,63 IVA esclusa per i territori comunali della 2° cintura non direttamente confinanti con Torino (Fascia 2).

La spesa presunta su base annua, a titolo meramente indicativo, è di € 440.000,00 IVA esclusa

Art. 15. - Modalità di contabilizzazione

L'Amministrazione si riserva la facoltà di adottare un diverso sistema di riconoscimento delle corse che anziché basato sui buoni cartacei, potrà attuarsi attraverso un sistema informatico dotato di un software condiviso con il gestore amministrativo, e compatibile con quello già in uso dall'Amministrazione comunale, al fine di comunicare giornalmente le corse effettuate per ciascun utente con l'indicazione dell'orario delle stesse.

I servizi anche se programmati, saranno contabilizzati solo se realmente effettuati o prenotati e non disdetti. Per questi servizi come inizio/fine del servizio sono da considerarsi:

Tutte le prestazioni saranno remunerate esclusivamente con la corresponsione delle tariffe orarie previste a base di gara dedotto lo sconto percentuale offerto in sede di gara.

La contabilizzazione del servizio sarà determinata dal numero delle corse effettuate moltiplicato per il valore delle stesse.

Le tariffe previste dal presente capitolato fanno riferimento ad un volume di servizio corrispondente ad un numero minimo di corse / anno pari a 30.000. Il prezzo delle corse rimarrà stabile sino ad un numero di corse pari a 40.000; il superamento del tetto delle 40.000 corse determinerà una diminuzione del prezzo della singola corsa con una progressione pari al 2,5% di riduzione per ogni 5000 corse in aumento, come di seguito descritto:

- ❑ 2,5% di riduzione sul costo (valore a base di gara dedotto lo sconto percentuale offerto) della singola corsa per numero di corse variabile da 40.001 a 45.000;
- ❑ 5% di riduzione sul costo (valore a base di gara dedotto lo sconto percentuale offerto) della singola corsa per numero di corse variabile da 45.001 a 50.000 corse;

Per la determinazione del valore della corsa, faranno fede la data e l'ora della prenotazione ed una durata presunta della stessa di max 30'.

| | | |
|-----|---|------------------|
| ES: | corsa prenotata per il venerdì alle ore 21.30 | valore diurno |
| | corsa prenotata per il venerdì alle ore 21.45 | valore notturno. |

Le indicazioni della data e l'ora della corsa dovranno essere specificamente riportate sulla ricevuta che sarà consegnata all'utente.

L'eventuale riduzione del valore delle corse, derivante dal superamento del tetto delle 40.000 corse, con le progressioni sopradescritte, sarà applicata a consuntivo sulla fattura relativa al mese di dicembre.

In caso di diminuzione del numero delle corse al di sotto delle 30.000 sarà applicata una progressione in aumento del valore delle stesse con i medesimi criteri sopra esposti come di seguito descritto:

- ❑ 2,5% di aumento sul costo (valore a base di gara dedotto lo sconto percentuale offerto) della singola corsa per numero di corse variabile da 25.001 a 30.000;
- ❑ 5% di aumento sul costo (valore a base di gara dedotto lo sconto percentuale offerto) della singola corsa per numero di corse variabile da 20.001 a 25.000 corse.

Sarà possibile disdire le corse prenotate senza addebiti di costi né a carico dell'impresa né a carico dell'utente nel rispetto delle modalità descritte nel presente capitolato.

In caso di mancata disdetta o di disdetta con preavviso insufficiente, le corse saranno contabilizzate come effettuate. L'Impresa fatturerà l'importo relativo alla corsa non effettuata nella fatturazione del mese di riferimento, indicando la valorizzazione della corsa stessa e tutte le informazioni inerenti la corsa disdetta.

In caso di controversie faranno fede gli orari registrati dagli avvisi di disdetta inoltrati esclusivamente tramite e-mail – fax – sms.

Sarà possibile disdire le corse prenotate senza addebiti di costi né a carico dell'A.C. né a carico dell'utente nel rispetto delle modalità descritte dal presente capitolato.

In caso di mancata disdetta o di disdetta con preavviso insufficiente, le corse saranno contabilizzate come effettuate. L'Impresa fatturerà l'importo relativo alla corsa non effettuata nella fatturazione del mese di riferimento, indicando la valorizzazione della corsa stessa e tutte le informazioni inerenti la corsa disdetta.

In caso di controversie faranno fede gli orari registrati dagli avvisi di disdetta inoltrati esclusivamente tramite e-mail – fax – sms

Art. 16. - Fatturazione

La fatturazione dei servizi effettuati da parte dell'I.A. è mensile e si riferisce al mese precedente con dettagliata indicazione della tipologia di servizio effettuato, e con indicazione dei corrispettivi riferiti al servizio trasporto collettivo a prenotazione con minibus attrezzati

Prima di procedere a fatturazione, l'I.A. deve provvedere a trasmettere al gestore amministrativo, dopo avere già effettuato preliminarmente con lo stesso le verifiche previste, la documentazione

relativa ai servizi prestati, secondo apposito prospetto predisposto dal gestore amministrativo, entro il 5° giorno del mese successivo a quello relativo alla prestazione effettuata; entro i successivi 5 gg. dal ricevimento, il gestore amministrativo trasmetterà detto prospetto, unitamente al supporto informatico riferito agli elenchi utenti, al Servizio Esercizio della Direzione Mobilità, il quale, entro il tempo massimo dei 15 gg consecutivi, effettuerà le ulteriori verifiche, segnalando al gestore eventuali incongruenze. Risolte le eventuali discordanze, l'A. C. provvederà a comunicare all'I. A., l'autorizzazione a procedere alla fatturazione per l'importo corretto, informando per conoscenza il gestore amministrativo.