



Repertorio n. 701

Raccolta n. 432

**CONTRATTO DI SERVIZIO PER LA GESTIONE DEL TPL
REPUBBLICA ITALIANA**

Il diciotto dicembre duemilaquattordici, in Napoli alla Via Palepoli n. 20, nel mio studio alle ore sedici e minuti quaranta.

Innanzi a me Notaio residente in
Napoli, iscritto nel Ruolo dei Distretti Notarili Riuniti di
Napoli, Torre Annunziata e Nola,

SI COSTITUISCONO

- la società **"NAPOLI HOLDING S.R.L."**, con sede in Napoli (NA) alla Via G.B. Marino n. 1, capitale sociale euro 81.500.000,00 interamente versato, codice fiscale, partita I.V.A. e numero di iscrizione nel Registro delle Imprese di Napoli 07942440632, R.E.A. n. 682806, **in persona dell'Amministratore Unico e legale rappresentante**

domiciliato

per la carica presso la sede sociale e

- la società **"AZIENDA NAPOLETANA MOBILITA' S.p.A."**, in sigla **ANM S.P.A.**, nella qualità di gestore, società a socio unico soggetta alla direzione e coordinamento di Napoli Holding, con sede in Napoli (NA) alla Via G.B. Marino n. 1, capitale sociale euro 93.500.000,00 interamente versato, codice fiscale, partita I.V.A. e numero di iscrizione nel Registro delle Imprese di Napoli 06937950639, R.E.A. n. 539416, **in persona dell'Amministratore Unico e legale rappresentante**

domiciliato per la carica presso la sede sociale.

Io Notaio sono certo dell'identità personale dei costituiti i quali mi richiedono di ricevere il presente atto al quale fanno la seguente

PREMESSA:

Dichiarano i costituiti che:

1. la Regione Campania, con legge n. 3 del 28 marzo 2002, articoli 30 e 46, modificata con legge regionale n. 5/2013 (art. 1 commi 89-94) e con legge regionale n. 16/2014 (art. 1 commi 115-117), ha stabilito che l'esercizio dei servizi di trasporto pubblico locale è regolato dal contratto di servizio ai sensi dell'art. 19 del D. Lgs. n. 422/97;
2. la Conferenza Unificata Stato Regioni ha proceduto alla deliberazione dell'accordo, ai sensi dell'art. 9 del D. Lgs. n. 281/97, sulle linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte della qualità dei servizi pubblici locali ai sensi dell'art. 2, comma 461, della l. n. 244/07;
3. la legge n. 56 del 7 aprile 2014 "Disposizioni sulle città metropolitane, sulle province, sulle fusioni e unioni di comuni", al comma 44 dell'art. 1, "definisce le funzioni fondamentali delle città metropolitane in relazione alla

Registrato a Casoria

il 22/12/2014

al n. 5907

strutturazione di sistemi coordinati di gestione dei servizi pubblici, organizzazione di servizi pubblici di interesse generale di ambito metropolitano”;

4. il Comune di Napoli e la società Metronapoli S.p.A. hanno stipulato un contratto di servizio autenticato nelle firme dal di Napoli del 20 dicembre 2002 (rep. 23637 - racc. 7548) per la gestione della Linea 1 (uno) della Metropolitana cittadina, poi esteso alla gestione della Linea 6 (sei) con D.G.C. n. 3201 del 25 maggio 2006;

5. il Comune di Napoli e la società Metronapoli S.p.A hanno stipulato un contratto di servizio autenticato nelle firme dal citato 6 dicembre 2002 (rep. 23607 - racc. 7527) per la gestione delle quattro funicolari cittadine;

6. il Comune di Napoli e la società ANM S.p.A., società in *house providing* partecipata al 100% (cento per cento) dal Comune di Napoli, hanno stipulato un contratto di servizio autenticato nelle firme sempre dal del 20 dicembre 2002 (rep. 23637 - racc. 7548) per la gestione dei servizi autofilotranviari e degli ascensori pubblici;

7. con D.G.C. n. 471 del 14 giugno 2012 è stato approvato il “Programma triennale dei servizi di Trasporto Pubblico Locale del Comune di Napoli” di cui agli articoli 16 e 17 legge regionale n. 3 del 28 marzo 2002;

8. per effetto dell'articolo 34, commi 20 e 21, della legge n. 221 del 17 dicembre 2012, di conversione del D.L. n. 179 del 18 ottobre 2012, gli affidamenti in essere alla data di entrata in vigore della presente legge non conformi ai requisiti previsti dalla normativa europea dovevano essere adeguati alla stessa entro il termine del 31 (trentuno) dicembre 2013 (duemilatredici);

9. il Comune di Napoli con D.C.C. n. 36 del 29 luglio 2013 e successiva D.G.C. n. 1095 del 31 dicembre 2013, ha attribuito a Napoli Holding S.r.l. le funzioni di Agenzia per la Mobilità sostenibile, fermo restando in capo al Comune di Napoli le funzioni di programmazione e indirizzo strategico;

10. tra le funzioni della predetta agenzia vi sono le funzioni amministrative, già di competenza del Comune di Napoli, in materia di TPL, e di conseguenza:

- la competenza per la redazione e stipula dei contratti di servizio;

- la gestione, a seguito di trasferimento in conto esercizio, delle previste risorse a carico del Comune di Napoli per l'espletamento delle funzioni assegnate;

- la gestione, per assegnazione in titolarità, delle risorse stanziata dalla Regione Campania per il finanziamento dei cd. “servizi minimi di TPL”;

- il controllo, la vigilanza e il monitoraggio dello svolgimento dei servizi e la verifica della parità e dell'uguaglianza di trattamento degli utenti;

11. il Comune di Napoli, con D.C.C. n. 36 del 29 luglio 2013, ha inoltre approvato il trasferimento a Napoli Holding S.r.l. delle infrastrutture e dei beni funzionali all'esercizio del TPL;

12. ANM S.p.A., risultante dalla fusione per incorporazione di Metronapoli S.p.A. in ANM S.p.A. avvenuta per atto del di Napoli del 24 ottobre 2013 (rep. 128952 - racc. 25352), ai sensi della D.C.C. n. 36 del 29 luglio 2013, si configura come società partecipata al 100% (cento per cento) dal Comune di Napoli ed operante in regime di *in house providing*, svolgendo la propria attività di servizio pubblico avente rilevanza economica in maniera prevalente per la medesima Amministrazione comunale ed essendo, nel contempo ed in conseguenza, sottoposta al c.d. *controllo analogo* da parte di tale Amministrazione;

13. in ragione della fusione per incorporazione della società Metronapoli S.p.A. in ANM S.p.A. le obbligazioni e le previsioni contrattuali già assunte da Metronapoli S.p.A. con i contratti di servizio Rep. n. 23498 del 20 settembre 2002 e Rep. n. 23607 del 6 dicembre 2002 relativamente alla gestione dei servizi della linea 1 e della linea 6 della Metropolitana nonché delle quattro funicolari cittadine, sono integralmente confluite in ANM S.p.A.;

14. ai sensi degli artt. 13 e 13 bis dello Statuto di ANM, questa è soggetta alla direzione e al coordinamento da parte di Napoli Holding s.r.l. e al controllo analogo da parte del Comune di Napoli;

15. la Regione Campania, con D.G.R. n. 462 del 24 ottobre 2013 ha approvato il Piano di Riprogrammazione dei Servizi minimi di TPL ex art. 16 bis del d.l. n. 95 del 6 luglio 2012 e s.m.i.;

16. la Regione Campania con D.G.R. 682 del 30.12.2013 ha, inoltre, disposto che gli affidamenti di servizi di TPL su gomma sono prorogati sino al completamento delle nuove procedure di affidamento e comunque non oltre il 31 (trentuno) dicembre 2014 (duemilaquattordici);

17. con D.G.C. n. 1072 del 30 dicembre 2013, Il Comune di Napoli ha stabilito che:

- il termine di scadenza dell'affidamento dei servizi di trasporto su gomma e ferro ad ANM deve essere fissato al 31 (trentuno) dicembre 2019 (duemiladiciannove), con opzione di rinnovo per altri tre anni e fermo restando la risoluzione del contratto di servizio medesimo alla data di perfezionamento delle procedure concorsuali di cui alla l.r. n. 3/2002 e s.m.i.;

- il contratto di servizio con ANM deve essere rimodulato in ragione degli ulteriori adempimenti di cui alla D.C.C. n. 36

del 29 luglio 2013 ed in funzione della nuova programmazione dei servizi minimi;

18. con determina dell'Amministratore Unico di ANM S.p.A. n. 7 (sette) del 16 dicembre 2014 è stato approvato lo schema del presente atto;

19. con determina dell'Amministratore Unico di Napoli Holding s.r.l. n. 43 (quarantatre) del 15 dicembre 2014 è stato approvato lo schema del presente atto.

Tanto premesso, le parti, come sopra costituite, considerando le premesse e gli allegati parte integrante e sostanziale del presente contratto,

CONVENGONO E STIPULANO QUANTO SEGUE:

PARTE I:

DURATA, OGGETTO, BENI STRUMENTALI E CONDIZIONI ECONOMICHE

Art. 1 - Durata

In conformità al regolamento CE 1370/2007 e come disposto dalla D.G.C. n. 1072 del 30 dicembre 2013 la scadenza del presente contratto è fissata al 31 (trentuno) dicembre 2019 (duemiladiciannove), con opzione di rinnovo per altri tre anni, salvo subentro di un nuovo gestore a seguito dell'espletamento di procedura concorsuale. Alla scadenza del contratto, ANM è comunque tenuta a garantire la prosecuzione del servizio fino al subentro del nuovo gestore, alle condizioni vigenti nell'ultimo anno di durata contrattuale.

Art. 2 - Definizione dell'oggetto

Il presente contratto disciplina i rapporti - ai sensi del regolamento CE 1370/2007, dell'art. 113 bis, comma 5 lettera c), del D. Lgs. n. 267/2000 e s.m.i., del D. Lgs. n. 422/97 e s.m.i. e della legge regionale della Campania n. 3 del 28 marzo 2002 e s.m.i. - tra Napoli Holding ed ANM in merito alla gestione del servizio di trasporto urbano di superficie e metropolitano nel Comune di Napoli, affidata secondo la modalità dell'*in house providing*.

Il servizio di trasporto pubblico urbano si compone di quello effettuato su gomma, per il tramite di autobus e filobus, e di quello realizzato su ferro, segnatamente a mezzo di metropolitane, funicolari terrestri, tram, nonché di ascensori pubblici e scale mobili.

I servizi oggetto del presente contratto si distinguono in:

- servizi ordinari: ovvero quelli svolti in maniera continuativa, oggetto di un Piano di esercizio annuale di cui al successivo art. 2.2, presentato da ANM a Napoli Holding ed adeguato alle esigenze di mobilità in ambito urbano. La programmazione dei servizi ordinari tiene conto dei servizi minimi del TPL fissati dalla Regione e comprende servizi aggiuntivi, predeterminati in base alle esigenze insopprimibili di mobilità in ambito urbano, riferiti a servizi previsti per le festività annualmente ricorrenti. I servizi aggiuntivi così definiti sono riportati nel Piano di

esercizio annuale. Si specifica che rientrano nei servizi ordinari anche i servizi aggiuntivi da prestarsi in occasione di eventi sportivi ricorrenti la cui tipologia e il cui numero - nel massimo di 10 (dieci) all'anno - sono concordati annualmente in sede di Nucleo Tecnico di Valutazione, in occasione dell'approvazione del Piano di Esercizio annuale;

- servizi straordinari: ovvero tutti quelli non previsti dal Piano di esercizio dell'anno di riferimento, legati ad eventi straordinari ed imprevedibili o connessi ad esigenze temporanee non prevedibili all'atto della redazione del Piano di esercizio, che richiedono l'introduzione di nuove tratte su gomma e/o il potenziamento di tratte già esistenti su ferro o su gomma. Tali servizi devono essere formalmente richiesti dal Comune di Napoli ed autorizzati da Napoli Holding. In mancanza di tale provvedimento autorizzatorio, per eventuali servizi straordinari comunque prestati da ANM, non verrà riconosciuto alcun corrispettivo;

- servizi sostitutivi: non rientrano tra i servizi straordinari i servizi sostitutivi derivanti dalla istituzione di nuove linee e/o dal potenziamento di quelle già esistenti, compensati da provvedimenti di riduzione analoga, disposti da Napoli Holding. In particolare ANM garantirà adeguati servizi sostitutivi in caso di chiusura e/o soppressione di linee ed impianti, sia su gomma che su ferro, derivanti da esigenze di manutenzione straordinaria e/o cause di forza maggiore;

- altri servizi: di supporto al sistema di mobilità integrata (es. ascensori pubblici e scale mobili).

Art. 2.1 - Individuazione dell'utenza e degli ambiti geografici della prestazione

In attuazione dei principi di uguaglianza, parità di trattamento e non discriminazione, il servizio di trasporto pubblico locale è garantito all'utenza senza distinzione alcuna.

Il servizio di trasporto oggetto del presente contratto viene erogato nell'ambito del territorio di competenza del Comune di Napoli, eccezion fatta per eventuali linee in uscita o altri elementi secondari di tale attività che rientrano nel territorio di autorità competenti a livello locale vicine al Comune di Napoli, il tutto in conformità con quanto previsto dall'art. 5, comma 2, lettera b), del Reg. n. 1370/2007/CE.

Art. 2.2 - Piano di Esercizio annuale

Si allega al presente atto **sotto la lettera "A" il Piano di Esercizio annuale**, costituente parte integrante ed inscindibile del presente contratto, il quale descrive l'offerta di servizi ordinari alla cittadinanza per ogni tratta su gomma e su ferro. ANM si obbliga, come da Piano di esercizio annuale, a realizzare per i servizi ordinari di

TPL una percorrenza chilometrica effettiva, al netto di quelle a vuoto, pari alle vetture/km e/o treni/km indicati nel Piano medesimo.

Esso contiene:

- numero e classificazione linea;
- estremi del percorso;
- lunghezza di esercizio;
- velocità commerciale media giornaliera di linea per le diverse tipologie d'esercizio (feriale - sabato - festivo);
- coppie corse giornaliere di linea per le diverse tipologie d'esercizio (feriale - sabato - festivo);
- vetture e treni x km giornalieri di linea per le diverse tipologie d'esercizio (feriale - sabato - festivo) per linea 1 (uno), linea 6 (sei) e Funicolari;
- vetture x km. giornalieri di linea per le diverse tipologie d'esercizio (feriale - sabato - festivo) per i servizi autofilotranviari;
- arco di esercizio per linea per le diverse tipologie d'esercizio (feriale - sabato - festivo);
- intertempo medio giornaliero di linea per le diverse tipologie d'esercizio (feriale - sabato - festivo);
- posti x km. offerti giornalieri di linea per le diverse tipologie d'esercizio (feriale - sabato - festivo);
- relativamente ai servizi autofilotranviari, elenco degli autobus, filobus e tram suddivisi per tipologia e modello, con indicazione di quelli in dotazione all'azienda, di quelli effettivamente disponibili e di quelli utilizzati per l'esercizio di cui al Piano di esercizio;
- relativamente ai servizi su ferro, elenco delle U.D.T. Metro e funicolari, con indicazione del numero di U.D.T. in dotazione all'azienda, di quelle effettivamente disponibili per l'esercizio e di quelle destinate alla manutenzione programmata.

Il Piano di Esercizio esplicita tutti i valori di cui sopra anche su base annuale.

ANM eroga i servizi di cui all'art. 2 secondo quanto indicato nel Piano di esercizio annuale (già allegato sotto la lettera "A"), nel **Programma di esercizio degli impianti di sollevamento cittadini** (ricomprensente il Piano di gestione annuale degli ascensori pubblici ed il Piano di gestione annuale delle scale mobili) che si allega al presente atto **sotto la lettera "B"**, nel rispetto degli obblighi ed in coerenza con gli obiettivi qualitativi e quantitativi assegnati con il presente contratto e con la legge regionale della Campania n. 3/2002 e s.m.i., nonché con quanto previsto nel Piano di Riprogrammazione dei servizi di TPL ex. art. 16 bis del D.L. n. 95 del 6 luglio 2012, approvato con D.G.R. n. 462 del 24 ottobre 2013 ed in coerenza con la programmazione triennale dei servizi minimi di TPL.

ANM e Napoli Holding contribuiscono alla definizione ed all'aggiornamento del Piano di esercizio annuale in base alla seguente ripartizione generale delle competenze e dei ruoli:

- Napoli Holding: pianificazione strategica (reti, nuove linee, nuovi servizi e/o soppressione servizi), in attuazione della programmazione e degli indirizzi strategici del Comune di Napoli;

- ANM: pianificazione ordinaria (percorsi, frequenze, fermate, orari, turni macchina e relativa vestizione).

Il Piano di Esercizio è proposto da ANM e trasmesso, entro il 31 (trentuno) ottobre dell'anno precedente a quello di riferimento, al Nucleo Tecnico di Valutazione e al Comitato Consultivo degli Utenti (CCU); quest'ultimo ha facoltà di esprimere un parere non vincolante entro 10 (dieci) giorni dalla ricezione del documento. Il Nucleo Tecnico di Valutazione procede all'esame del Piano e alla sua approvazione, entro il 31 (trentuno) dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento, con eventuali modifiche e/o integrazioni, valutando l'eventuale parere del CCU ed inoltra un proprio verbale ad ANM ed a Napoli Holding. ANM si obbliga ad erogare i servizi ordinari come da Piano di esercizio, garantendo la percorrenza annua ivi stabilita.

La percorrenza chilometrica annua verrà opportunamente adeguata con l'eventuale ampliamento delle infrastrutture su ferro e del materiale rotabile. Alla stessa stregua la percorrenza chilometrica annua potrà essere rivista nel complessivo, senza alcuna riduzione sul valore totale di produzione, solo se rimodulata tra gomma e ferro, sulla base di un'eventuale ridefinizione dei servizi minimi previsti per il TPL in ambito regionale. Gli adeguamenti potranno, altresì, essere proposti da entrambi i contraenti, secondo quanto disposto ai successivi articoli 3.1 e 3.2.

In caso di mancata approvazione del Piano di Esercizio nei termini previsti, resta in vigore il Piano di Esercizio approvato per l'anno precedente.

Art. 3 - Termini e modalità di esecuzione della prestazione

Il Piano di esercizio ed i Piani di gestione annuale degli ascensori pubblici e delle scale mobili, ricompresi nel Programma di esercizio degli impianti di sollevamento cittadini allegato al presente contratto sotto la lettera "B", possono essere modificati nel corso dell'anno di riferimento, con le modalità e nei limiti disposti dagli art. 3.1 e 3.2, previa approvazione del Nucleo Tecnico di Valutazione, per fronteggiare adeguatamente eventuali mutamenti significativi delle esigenze di domanda, di miglioramento della circolazione e della mobilità cittadina, nonché di integrazione delle sue componenti, ovvero a seguito di cambiamenti dell'assetto della viabilità, anche in coerenza con gli interventi di programmazione della

mobilità previsti dalla legislazione nazionale e regionale ed attuati dalla Regione Campania e dal Comune di Napoli.

ANM è responsabile di tutte le attività accessorie alla fornitura dei servizi, svolte direttamente o avvalendosi di soggetti terzi in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente ed in particolare:

- a. della manutenzione ordinaria delle infrastrutture, delle reti, degli impianti propri, in dotazione o in uso esclusivo, nel rispetto delle norme vigenti in materia di sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro;
- b. della manutenzione ordinaria del materiale rotabile di proprietà del Comune nonché della manutenzione ordinaria e straordinaria del parco mezzi di proprietà di ANM, che deve garantire caratteristiche di sicurezza, pulizia, efficacia ed efficienza operativa, sia con riguardo alla carrozzeria che alle parti meccaniche;
- c. delle revisioni periodiche del parco mezzi prescritte dalla normativa vigente;
- d. dell'adozione dei procedimenti e delle cautele necessarie a garantire la sicurezza dei viaggiatori e l'incolumità del personale addetto all'espletamento del servizio di TPL;
- e. dell'obbligo di provvedere all'informazione capillare e preventiva circa le variazioni relative al Piano di esercizio, utilizzando il sito aziendale e tutti i più idonei sistemi di comunicazione.

Art. 3.1 - Modifiche al Piano di esercizio su richiesta di ANM

Le modifiche al Piano annuale di esercizio che non comportano variazione delle percorrenze possono essere proposte da ANM.

In considerazione del ruolo di gestore commerciale svolto da ANM, tali modifiche non potranno prevedere riduzioni della produzione oltre i limiti stabiliti nel presente articolo e dovranno sempre essere mirate al miglioramento dell'offerta e ad assicurare comunque il rispetto delle esigenze dell'utenza, ponendosi nella prospettiva di promuovere un crescente livello di soddisfazione, sia in termini quantitativi che qualitativi, della domanda.

Le modifiche al Piano annuale di esercizio che comportano a consuntivo variazioni delle percorrenze, fatte salve quelle di cui all'art. 3.3, sono così disciplinate:

- laddove la modifica comporti una variazione in aumento o in diminuzione della percorrenza annua prevista, contenuta **nei limiti del 2% (due per cento)**, non si determineranno variazioni dell'ammontare del corrispettivo di cui all'art. 5, nè revisione del corrispettivo dovuto e del contratto;
- laddove la modifica comporti una variazione in aumento o in diminuzione della percorrenza annua prevista, complessivamente **superiore al 2% (due per cento)** si determinerà, solo per la diminuzione della percorrenza

annua prevista dal Piano di Esercizio già approvato, una riduzione del corrispettivo complessivo, sulla base del corrispettivo unitario di cui al successivo art. 5, moltiplicato per le vett./km. in diminuzione, senza necessità di revisione degli obblighi e degli impegni di cui al presente contratto non direttamente correlati alla variazione. Tutte le modifiche di cui al precedente comma saranno sottoposte entro un tempo massimo di 10 (dieci) giorni all'iter procedurale di cui all'art. 2.2.

Art. 3.2 - Modifiche al Piano di esercizio su richiesta dell'affidante Napoli Holding

Il Piano annuale di esercizio è soggetto a riprogrammazione su richiesta di Napoli Holding, anche in termini di variazione dei servizi di TPL offerti - ossia istituzione e soppressione di linee, modifica di percorso e numero di fermate, capolinea, frequenza delle corse, ecc. - per esigenze di pubblica utilità, ai sensi di quanto previsto all'art. 2 e per l'istituzione degli eventuali servizi sostitutivi che dovessero rendersi necessari per lavori stradali, cantieri, ecc.. Le modifiche al Piano annuale di esercizio che comportano variazioni delle percorrenze, fatte salve quelle di cui all'art. 3.3, sono così disciplinate:

- laddove la modifica comporti una variazione in aumento o in diminuzione della percorrenza annua prevista, contenuta nei **limiti del 2% (due per cento)**, non si determineranno variazioni dell'ammontare del corrispettivo di cui all'art. 5, nè revisione del corrispettivo dovuto e del contratto;

- laddove la modifica comporti una variazione in aumento o in diminuzione della percorrenza annua prevista, **eccedente il 2% (due per cento)**, si determinerà, solo per l'aumento della produzione chilometrica, un corrispondente aumento del corrispettivo complessivo, sulla base del corrispettivo unitario di cui al successivo art. 5, moltiplicato per le vett./km in aumento, senza necessità di revisione degli obblighi e degli impegni di cui al presente contratto non direttamente correlati alla variazione.

In caso di intensificazione/potenziamento di linee o istituzione di nuovi servizi che comportino variazioni consistenti all'esercizio ed alla qualità della prestazione, Napoli Holding richiede ad ANM un preventivo contenente tutti gli elementi di dettaglio per la simulazione/valutazione del costo, che dovrà essere predisposto entro il termine di 15 (quindici) giorni dalla richiesta.

Tutte le modifiche di cui ai precedenti commi saranno sottoposte all'approvazione del Nucleo Tecnico di Valutazione, da rilasciarsi entro 10 (dieci) giorni dalla relativa presentazione.

ANM procederà con la relativa implementazione, nei tempi e nei modi definiti con l'approvazione stessa.

In caso di intensificazione e/o potenziamento di linee o istituzione di nuovi servizi di cui al precedente comma, le parti, conclusa positivamente la negoziazione, provvederanno a predisporre e sottoscrivere la relativa modifica del Piano di esercizio.

Art. 3.3 - Interruzioni del servizio per scioperi e/o eventi straordinari

La prestazione dei servizi oggetto del presente contratto non può essere interrotta, sospesa e/o variata, salvo adozione della procedura di cui ai precedenti articoli 3, 3.1 e 3.2, fatta eccezione per scioperi e/o cause di forza maggiore quali calamità naturali (a titolo esemplificativo e non esaustivo terremoti, frane, alluvioni, neve) e nei casi disposti dalle Autorità per motivi di ordine, sicurezza e salute pubblica e comunque eventi straordinari o imprevedibili non imputabili alle parti. Resta inteso che ANM si obbliga ad utilizzare tutti i mezzi idonei per prevenire ed impedire problematiche conseguenti ad eventuali cause di forza maggiore.

Le temporanee interruzioni, variazioni, sospensioni attuate da ANM nei casi di cui al comma precedente non comporteranno l'applicazione di penali; a tali variazioni in diminuzione non conseguirà variazione del corrispettivo complessivo dovuto. ANM si impegna a garantire il presidio per la gestione ed eliminazione degli eventi di cui al presente articolo, garantendo prontamente il ripristino del servizio, una volta cessati gli impedimenti di forza maggiore. ANM è comunque tenuta ad informare tempestivamente sia Napoli Holding che l'utenza di soluzioni sostitutive del servizio atte, ove possibile, a contenere al massimo i disagi.

In caso di sciopero del personale addetto ai servizi, ANM garantisce l'erogazione dei servizi nelle fasce protette, ai sensi dell'art. 2, comma 2, della legge n. 146/90, modificata dalla legge 83/2000 in materia di servizi pubblici essenziali. ANM si obbliga a comunicare a Napoli Holding la proclamazione dello sciopero con un preavviso non inferiore a 8 (otto) giorni antecedenti la data prevista per l'astensione dal lavoro; inoltre si obbliga a garantire tempestiva ed adeguata informazione all'utenza.

In caso di mancata esecuzione del servizio da parte di ANM per cause diverse da quelle previste nei commi precedenti, Napoli Holding attua le procedure necessarie per garantire, in ogni caso l'erogazione del servizio, anche avvalendosi, ove possibile, di altre imprese del settore, rivalendosi su ANM per le spese sostenute e fermo restando quanto previsto in materia di penali e risoluzione contrattuale.

Delle riduzioni o sospensioni del servizio previste dal presente articolo, ANM si obbliga a dare tempestiva comunicazione a Napoli Holding e all'utenza con pubblicazione sul sito aziendale e con altri mezzi ritenuti

idonei.

Nel caso di lavori o attività posti in essere dal Comune di Napoli o su sua autorizzazione, ANM, venutane formalmente a conoscenza, è tenuta ad adottare tempestivamente i necessari provvedimenti alternativi e quelli informativi alla clientela.

Art. 3.4 - Cessione del contratto e subaffidamento

Il contratto non è cedibile. L'inosservanza di tale divieto darà luogo alla risoluzione del contratto, fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Ai sensi dell'art. 33 della legge regionale n. 3 del 28 marzo 2002 e del regolamento regionale n. 4 del 22 luglio 2011, è consentito, previa autorizzazione da parte dell'Ente affidante, il subappalto e/o la *joint venture* per una quota complessiva non superiore al 30% (trenta per cento) dell'importo totale del contratto di servizio. L'impresa subaffidataria deve possedere i requisiti per l'accesso alla professione di trasportatore di viaggiatori su strada ed è tenuta a rispettare tutte le norme vigenti in materia di trasporto pubblico.

Art. 4 - Beni mobili ed immobili strumentali al servizio

Napoli Holding si impegna a concedere in comodato ad ANM, secondo lo **schema di contratto Comodato per Dotazione Strumentale** che si allega al presente contratto **sotto la lettera "C"**, tutti i beni, mobili ed immobili, strumentali all'esercizio del servizio di trasporto pubblico locale di proprietà del Comune di Napoli dei quali abbia acquisito la disponibilità. Alla data di stipula del presente contratto, i beni in questione sono analiticamente individuati con apposito **elenco delle dotazioni strumentali** che si allega al presente atto **sotto la lettera "D"**. Tale elenco sarà aggiornato a seguito dell'acquisizione, da parte di Napoli Holding, della disponibilità di altri beni, mobili ed immobili, strumentali all'esercizio.

I servizi di gestione delle infrastrutture affidati ad ANM, sono riferiti alle seguenti tipologie e meglio specificate nell'allegato "D":

- gestione e manutenzione ordinaria di tutti gli impianti tecnologici, rete aerea, sottostazioni elettriche, armamento tranviario;
- gestione e manutenzione ordinaria delle infrastrutture legate all'esercizio (stazioni, fermate, gallerie, viadotti);
- gestione e manutenzione ordinaria dei fabbricati strettamente legati all'esercizio e relativi impianti;
- gestione e manutenzione ordinaria dei fabbricati adibiti a depositi e/o officina e relativi impianti;
- gestione e manutenzione ordinaria degli ascensori pubblici;
- gestione e manutenzione ordinaria delle scale mobili e montascale esterni alle stazioni, gestione e manutenzione

scale mobili non connesse alle infrastrutture di trasporto eventualmente affidate in gestione da Napoli Holding, gestione delle aree verdi e dei cunicoli di collegamento tra le stazioni;

- gestione e manutenzione delle opere d'arte contenute nelle stazioni dell'arte;

- gestione e manutenzione ordinaria del materiale rotabile delle linee metropolitane e delle funicolari.

ANM si obbliga a:

- effettuare direttamente, o avvalendosi di terzi in possesso di adeguate capacità tecniche, la manutenzione ordinaria dei beni conferiti in uso intendendosi per tali tutti gli interventi necessari per mantenere in regolare stato di efficienza, funzionalità e decoro i meccanismi, gli impianti tecnologici, il materiale rotabile ed i fabbricati;

- proporre annualmente il piano di manutenzione straordinaria che sarà preventivamente valutato da Napoli Holding e dal Comune di Napoli;

- gestire la locazione di spazi e locali ad uso commerciale o pubblicitario di proprietà del Comune di Napoli.

Art. 5 - Corrispettivi e modalità di pagamento

ANM si impegna a erogare i servizi ordinari come da Piano di esercizio approvato dal Nucleo Tecnico di Valutazione secondo le modalità disposte all'art. 2.2, garantendo la percorrenza annua ivi stabilita. La mancata presentazione del Piano nei termini determina l'applicazione di penali, secondo quanto previsto dall'art. 12.

Ad integrazione dei corrispettivi erogati dalla Regione Campania per i servizi minimi di TPL, Napoli Holding riconosce ad ANM, a fronte delle prestazioni definite di anno in anno con l'approvazione dei Piani d'esercizio, un corrispettivo per l'espletamento del servizio richiesto. Tale integrazione non può comunque eccedere il costo operativo al netto di:

- ricavi derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio secondo le tariffe di cui agli articoli 6 e 7;

- ricavi derivanti da attività commerciali;

- corrispettivi erogati dalla Regione.

Per il primo anno di validità del contratto Napoli Holding riconosce il corrispettivo previsto nelle norme transitorie di cui all'art. 25.

Per gli anni successivi al primo anno di validità del presente contratto Napoli Holding riconosce ad ANM un corrispettivo unitario determinato sulla base del piano di esercizio, degli obiettivi di efficientamento e dei vincoli di bilancio.

Eventuali scostamenti nell'ambito del 2% (due per cento) della percorrenza complessiva stabiliti dal Piano di esercizio non comporteranno alcuna variazione del corrispettivo.

Scostamenti oltre la soglia del 2% (due per cento) comporteranno, invece, le modifiche del corrispettivo previste dagli articoli 3.1 e 3.2.

In caso di scostamenti negativi della percorrenza chilometrica oltre la soglia del 2% (due per cento) determinati da ANM e non ricadenti nelle condizioni di cui all'art. 3.1 (ovvero non autorizzati da Napoli Holding), oltre alle riduzioni del corrispettivo previste al medesimo art. 3.1 saranno applicate le penalità di cui all'art. 12.

Resta inteso che la percorrenza chilometrica annua verrà opportunamente integrata in conseguenza dell'eventuale ampliamento delle infrastrutture che determineranno nuove tratte e incrementeranno le percorrenze chilometriche attuali. Alla stessa stregua la percorrenza chilometrica annua potrà essere rivista nel complessivo e/o rimodulata tra gomma e ferro, sulla base di una eventuale ridefinizione dei servizi minimi previsti per il TPL in ambito regionale.

Per i servizi straordinari di cui all'art. 2 il corrispettivo verrà determinato secondo quanto commissionato da Napoli Holding e rendicontato da ANM al Nucleo Tecnico di Valutazione. Il computo del corrispettivo varierà a seconda della modalità di trasporto a cui il servizio straordinario farà riferimento.

In caso di servizi straordinari commissionati da Napoli Holding, ANM fornirà un preventivo. Napoli Holding approverà il preventivo e autorizzerà l'attuazione del servizio. ANM effettuerà la rendicontazione dei costi effettivamente sostenuti; Napoli Holding riconoscerà i corrispettivi in misura non superiore ai costi preventivati.

Per i servizi straordinari e per i servizi di supporto alla mobilità, ANM emetterà fattura a seguito dell'approvazione da parte del Nucleo Tecnico di Valutazione della relativa rendicontazione.

Per il corrispettivo relativo ai servizi ordinari di cui al Piano di esercizio annuale, ANM è autorizzata ad emettere per ciascuno dei primi tre trimestri fatture posticipate pari al 25% (venticinque per cento) del corrispettivo complessivo annuale pattuito ed un'ultima fattura relativa al quarto trimestre a conguaglio, previa approvazione del consuntivo di produzione da parte del Nucleo di Valutazione.

Le fatture devono essere pagate a 60 (sessanta) giorni dalla data fattura.

In caso di ritardato pagamento rispetto ai termini convenuti, Napoli Holding riconosce ad ANM interessi calcolati al tasso legale. Il pagamento potrà essere effettuato solo dopo l'acquisizione della fattura e dell'allegata specifica analitica, per ciascuna modalità di trasporto, delle percorrenze effettuate nel mese di riferimento. In particolare, ciascuna fattura andrà corredata della certificazione mensile sottoscritta dal

Responsabile dell'Esercizio resa ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 relativa a:

- a. numero delle corse effettuate;
- b. numero delle corse sopresse;
- c. percentuale delle corse effettuate in ritardo, distinte per fasce di 0-10 (zero-dieci) minuti, 10-20 (dieci-venti) minuti e superiori ai 20 (venti) minuti;
- d. km. di servizio effettivamente percorsi per linea;
- e. numero degli incidenti di particolare rilevanza e delle interruzioni.

Come previsto dall'art. 16 bis, comma 7, del d.l. n. 95 del 06 luglio 2012, convertito in legge n. 135 del 07 agosto 2012, così come introdotto dall'art. 1, comma 301, della legge n. 228/2012 (Legge di Stabilità 2013), i corrispettivi dei contratti di servizio non possono essere erogati alle aziende di trasporto che non trasmettano i dati all'Osservatorio nazionale secondo le modalità indicate dall'Osservatorio medesimo.

Ciascun pagamento ai sensi dell'art. 3 della l. n. 136/2010 sarà effettuato come disposto nell'art. 18.

Art. 6 - Ricavi da traffico e iniziative di valorizzazione commerciale

Ad ANM spettano i ricavi da traffico derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio nonché ogni provento derivante dallo sfruttamento e valorizzazione commerciale del materiale rotabile, degli autobus, delle pensiline, delle fermate e delle infrastrutture relative alle linee metropolitane e funicolari. I valori di tali ricavi dovranno essere comunicati a Napoli Holding, su base annua in occasione dei consuntivi, in maniera analitica e dettagliata.

ANM potrà adottare ogni iniziativa, rivolta ai beni strumentali e funzionali all'esercizio quali impianti, automezzi, infrastrutture, titoli di viaggio aziendali, che possa generare ricavi per l'azienda, risparmi di costo ed in generale ogni altro vantaggio economico e gestionale.

Gli spazi interni ed esterni alle vetture, le superfici delle pensiline e delle paline di fermata e tutti i supporti utilizzabili a tali scopi potranno essere utilizzati da ANM per iniziative di valorizzazione commerciale, come la pubblicità e la locazione commerciale, su autorizzazione di Napoli Holding ed a seguito della presentazione da parte di ANM di un piano generale delle attività commerciali e pubblicitarie complementari all'esercizio, fermo restando la prioritaria definizione degli spazi destinati agli orari, ai percorsi ed a tutte le informazioni necessarie per consentire all'utenza di usufruire del servizio di TPL in maniera ottimale. Gli spazi destinati alle informazioni agli utenti e, contrattualmente, alle attività commerciali di tipo pubblicitario, non possono essere utilizzati per messaggi e/o promozioni di iniziative istituzionali (eventi

culturali, turistici, sportivi, ecc.). Per tali informazioni istituzionali ANM si impegna ad individuare, nell'ambito del Piano di cui al comma precedente, spazi gratuiti limitati nella misura massima del 5% (cinque per cento) degli spazi commerciali contrattualizzati e dedicati esclusivamente a tali informazioni e/o promozioni.

PARTE II:

TARIFFE E QUALITÀ DEL SERVIZIO

Art. 7 - Obblighi tariffari

Le tariffe applicabili ai servizi oggetto del presente contratto sono determinate sulla base della normativa regionale vigente e delle deliberazioni degli Enti competenti.

ANM adotta i titoli di viaggio e le relative tariffe vigenti all'atto della sottoscrizione del presente contratto, così come riportati nel **Prospetto di sintesi delle tariffe** che si allega al presente atto **sotto la lettera "E"**.

ANM si impegna ad aderire al sistema tariffario integrato assunto dalle Amministrazioni, regionale e comunale, adottando tutte le iniziative e svolgendo tutte le attività necessarie all'attuazione della politica tariffaria integrata, compresa l'informazione all'utenza.

Le parti si impegnano inoltre ad adeguare le tariffe ed il sistema tariffario nel suo complesso, tenendo conto degli atti emanati dalla Regione Campania e dal Comune di Napoli.

ANM, al fine di ottenere un aumento del volume degli spostamenti effettuati su mezzi pubblici e l'incremento dei ricavi da traffico, si impegna inoltre a:

- adottare le modalità operative necessarie al funzionamento di sistemi di bigliettazione tecnologicamente innovativi;
- provvedere al controllo del rispetto delle condizioni di viaggio dei passeggeri, comunicando adeguatamente e preventivamente all'utenza l'articolazione, il funzionamento del sistema tariffario e gli eventuali adeguamenti dei livelli tariffari, sulla base di determinazioni adottate dagli Enti competenti in materia;
- realizzare i titoli di viaggio nel rispetto dei requisiti di anticontraffazione;
- implementare un sistema di distribuzione capillare ed uniforme dei punti vendita, anche automatizzati (come le emettitrici), dei titoli di viaggio, garantendo l'ampliamento nel tempo di sistemi di approvvigionamento dei titoli di viaggio sempre più innovativi e dematerializzati;
- potenziare il marketing dei servizi, con particolare riferimento alla comunicazione alla clientela;
- riconoscere il diritto di circolazione gratuita a categorie di passeggeri individuate con legge regionale e ad emettere abbonamenti e/o altri titoli di viaggio agevolati in favore di categorie di utenti, secondo apposita convenzione con l'Amministrazione comunale, nei limiti della

disponibilità delle necessarie integrazioni nel bilancio dell'Amministrazione.

ANM, nell'ambito delle proprie politiche commerciali e nel rispetto della normativa vigente, può avanzare proposte, sulla base dell'evoluzione della domanda di trasporto, rispetto al sistema tariffario assunto dalle Amministrazioni, regionale e comunale, accompagnando tali proposte con valutazioni circa le esigenze di diversificazione dell'offerta tariffaria e degli effetti stimati sugli introiti.

Art. 8 - Obiettivi di efficientamento

Coerentemente con quanto disposto dall'art. 1, comma 301, della legge n. 228/2012 (Legge di Stabilità 2013) di modifica dell'art. 16 bis del d.l. n. 95/2012 e dal decreto attuativo DPCM dell'11 marzo 2013, che stabilisce i criteri di riparto del Fondo Nazionale Trasporti, Napoli Holding fissa i seguenti obiettivi, onde garantire progressivamente, nell'arco temporale di vigenza del presente contratto, un'offerta più adeguata al soddisfacimento della domanda di trasporto:

1. incremento minimo del 4% (quattro per cento) annuo dei passeggeri trasportati da ANM (load factor);
2. incremento su base annua del rapporto tra ricavi da traffico e la somma dei ricavi da traffico e corrispettivi da servizio, al netto della quota relativa all'infrastruttura, nella misura del 3% (tre per cento), fino a concorrenza del 35% (trentacinque per cento);
3. riduzione annua del 4% (quattro per cento) del tasso di evasione complessivo ANM.

Tali valori potranno essere rideterminati, anche per effetto degli aggiornamenti normativi.

Il contemporaneo conseguimento dei suddetti obiettivi dà luogo ad un contributo a carico di Napoli Holding, da erogarsi entro il mese di marzo successivo all'anno solare di conseguimento, pari all'1% (uno per cento) dell'integrazione al corrispettivo regionale di cui all'art.5.

Il Nucleo Tecnico di Valutazione può proporre, per gli esercizi annuali successivi al primo di vigenza del presente contratto, entro il 15 (quindici) ottobre dell'anno precedente a quello di riferimento, nuovi valori per i tre obiettivi di cui sopra. Tale proposta sarà sottoposta all'approvazione di Napoli Holding da rendersi entro il 15 (quindici) novembre dello stesso anno. In tal caso, il relativo contributo potrà essere modificato in funzione della variazione dei predetti valori-obiettivo.

La verifica del raggiungimento di questi obiettivi sarà effettuata nel Nucleo Tecnico di Valutazione, con l'ausilio delle indagini di frequentazione e/o di evasione, effettuate da soggetto terzo indicato da Napoli Holding.

Art. 9 - Qualità del Servizio

ANM si impegna a migliorare i livelli di efficienza e qualità dell'organizzazione aziendale affinché venga perseguito il miglioramento continuo in termini di efficacia, qualità e sostenibilità dei servizi erogati.

ANM adotta un sistema di qualità che sia in grado di garantire processi produttivi interni che assicurino il conseguimento delle certificazioni di qualità, ambientale e della responsabilità sociale.

ANM provvederà alla definizione di tutte le procedure aziendali, fornendo a Napoli Holding tutta la documentazione necessaria ad attestare le azioni poste in essere per l'ottenimento delle certificazioni di cui sopra.

Art. 9.1 - Individuazione dei livelli standard di qualità del servizio ed indice di soddisfazione del cliente

ANM esercisce i servizi affidati, nel rispetto degli standard minimi di qualità ed efficienza del servizio.

La qualità delle prestazioni viene misurata, per ogni modalità di trasporto, attraverso la qualità percepita - corrispondente al livello di soddisfazione degli utenti del servizio di trasporto - e la qualità erogata.

La qualità percepita viene misurata attraverso l'indice di *Overall Satisfaction*, costituito dalla media ponderata degli indici di soddisfazione dei singoli fattori della qualità del servizio offerto da ANM, utilizzando una scala da 1 (uno) a 7 (sette), dove 1 vuol dire "estremamente insoddisfatto" e 7 "estremamente soddisfatto".

Napoli Holding dovrà monitorare il livello di qualità percepita dall'utenza attraverso la rilevazione della soddisfazione della clientela, secondo i criteri e le modalità di seguito stabilite. In particolare, al fine di confrontare i risultati di anno in anno, le parti, d'intesa con il CCU, assumono che la rilevazione della soddisfazione della clientela (*customer satisfaction*) sarà effettuata tramite somministrazione di questionari (indagine quantitativa) su un campione significativamente rappresentativo della popolazione di viaggiatori di ANM su tutto il TPL in ambito urbano.

Tale rilevazione dovrà essere effettuata, nel secondo semestre dell'anno di riferimento, da società o ente esterno specializzato nel campo delle ricerche di mercato, a spese di ANM. Detta società dovrà fornire al Nucleo Tecnico di valutazione ed al CCU ogni tipo di informazione, documentazione e/o collaborazione richiesta.

Per l'anno 2015 (duemilaquindici) Napoli Holding assegna ad ANM l'obiettivo di un indice pari a 4,5 (quattro virgola cinque).

Il mancato raggiungimento di tale obiettivo comporta l'applicazione di penali secondo quanto previsto dall'art. 12.

Al fine di consentire il raffronto tra gli indicatori della qualità erogata riportati nella **Carta della Mobilità ANM S.p.A.** che si allega al presente atto **sotto la lettera "F"** e percepita (rilevata con l'indagine di *customer satisfaction*) ANM si impegna a sottoporre al giudizio della clientela tutti gli aspetti qualitativi del servizio richiamati nel regolamento regionale n. 3 del 16 marzo 2012 e/o stabiliti dal protocollo d'intesa con il CCU di cui all'art. 13.1.

In particolare:

- 1) Regolarità;
- 2) Sicurezza;
- 3) Pulizia;
- 4) Comfort;
- 5) Riconoscibilità del Personale di *front line*;
- 6) Informazioni all'utenza;
- 7) Servizio commerciale all'utenza.

Tale analisi si inserisce in un'ottica di miglioramento continuo della qualità del servizio erogato.

A seguito dei risultati dell'indagine, ANM si impegna a porre in essere le azioni correttive volte a migliorare la soddisfazione degli utenti, anche sulla base delle indicazioni fornite da Napoli Holding.

Napoli Holding provvederà a comunicare al CCU i risultati dell'indagine, nonché le azioni correttive volte ad elevare l'indice di qualità percepita dagli utenti.

Napoli Holding potrà comunque ed in ogni momento effettuare ulteriori controlli per accertare il rispetto delle norme e degli impegni assunti nella Carta della Mobilità e potrà chiedere ogni anno una revisione dei singoli fattori di qualità nonché degli obiettivi annuali di miglioramento degli standard minimi di qualità, da assumere nella Carta della Mobilità, anche per effetto di mutate esigenze della clientela e/o di caratteristiche del servizio. Il peso di ciascun parametro e l'obiettivo dell'indice sintetico saranno determinati annualmente da Napoli Holding in sede di approvazione del Piano di esercizio.

ANM dichiara che il responsabile della qualità per l'esecuzione del presente contratto nel suo complesso, ai sensi della normativa vigente sulla certificazione della qualità, è il Responsabile aziendale del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Audit e Contratti attivi.

La qualità erogata viene misurata attraverso i seguenti indicatori, rispetto ai quali ANM garantisce uno standard minimo secondo quanto stabilito nel **documento "Standard di qualità del servizio"** che si allega al presente atto **sotto la lettera "G"**:

- 1) Regolarità;
- 2) Sicurezza;
- 3) Pulizia;
- 4) Comfort;

- 5) Riconoscibilità del Personale di *front line*;
- 6) Informazioni all'utenza;
- 7) Servizio commerciale all'utenza.

Il mancato rispetto degli standard minimi di qualità comporterà l'applicazione di penali secondo quanto previsto dall'art. 12 e dal documento innanzi allegato sotto la lettera "G".

L'efficienza delle prestazioni erogate è così misurata:

- rapporto tra i costi operativi (al netto dei costi di infrastruttura) e la percorrenza chilometrica effettiva. Il suddetto rapporto è ricavato da Napoli Holding, sulla base dei dati forniti da ANM. Lo standard minimo che ANM deve garantire è pari a euro 6,00 (sei/00) al km.;
- tasso di evasione tariffaria, il cui standard è pari al 26% (ventisei per cento). Il tasso di evasione tariffaria sarà rilevato in base ad indagini di evasione, effettuate da soggetto terzo indicato da Napoli Holding. Per l'anno 2014 (duemilaquattordici) la rilevazione del tasso di evasione sarà effettuata da soggetto terzo già incaricato e secondo le modalità concordate.

Tutti gli indicatori, sia di qualità che di efficienza, sono forniti al Nucleo Tecnico di Valutazione per l'esame ed i relativi aggiornamenti.

Art. 9.2 - Carta della Mobilità

ANM si impegna ad aggiornare ogni anno entro il mese di febbraio la Carta della Mobilità, in conformità alle mutate esigenze di mobilità ed agli eventuali rilievi mossi da Napoli Holding; gli aggiornamenti devono essere adottati in coerenza con gli indirizzi espressi dal Comune di Napoli, sentito il CCU e successivamente approvati da Napoli Holding. In caso di ritardo saranno applicate le penali di cui all'articolo 12.

La Carta della Mobilità costituisce il documento fondamentale per l'attività di controllo della qualità erogata e di sviluppo del servizio nel suo complesso.

La Carta è redatta in conformità a principali riferimenti normativi:

- DPCM del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei pubblici servizi";
- D.L. n. 422 del 19 novembre 1997 "Conferimento alle Regioni ed agli Enti Locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale";
- legge n. 59/1997 (art. 4, comma 4);
- DPCM del 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti";
- Legge regionale n. 3/2002 "Riforma del trasporto pubblico locale e sistemi di mobilità della Regione Campania";
- Regolamento n. 3 del 16 marzo 2012 e Regolamento di attuazione della legge regionale del 28 marzo 2002, n. 3;

- Accordo, ai sensi dell'art. 9 del d.lgs. n. 281/97, sulle linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte della qualità dei servizi pubblici locali.

I contenuti e gli impegni previsti nella Carta della Mobilità devono essere coerenti con il presente contratto.

In particolare ANM è obbligata a monitorare il livello di qualità erogata e di qualità percepita dalla clientela secondo i criteri e le modalità stabiliti dall'articolo 9.1.

ANM si impegna a diffondere i contenuti della Carta e degli obiettivi previsti, a mezzo stampa, sito internet aziendale, social network, volantini informativi e tramite ogni altro canale di comunicazione che si riterrà efficace.

Art. 9.3 - Obblighi inerenti il personale

Ai sensi dell'art. 19 del D. Lgs. n. 422/97 e s.m.i. e dell'art. 30, comma 8, della legge regionale n. 3/2002 con ss.mm.ii., ANM si obbliga a rispettare le disposizioni normative e i contratti nazionali di lavoro.

I conducenti, gli agenti di controllo e comunque tutto il personale impegnato in mansioni che comportino a vario titolo contatti con l'utenza devono indossare, mantenendola sempre in perfetto e decoroso stato, la divisa sociale ed apposito cartellino di riconoscimento, che dovrà essere apposto ben in evidenza sulla divisa stessa. In caso di mancato rispetto dell'impegno di cui sopra, sarà applicata la penale di cui all'art. 12.

ANM nomina, ai sensi dell'art. 31 comma 2 della legge regionale n. 3/2002, i Direttori di esercizio, i Responsabili di esercizio ed il Responsabile della Sicurezza, tutti in possesso dei requisiti di idoneità professionale richiesti dalle disposizioni vigenti in materia, impegnandosi a dare comunicazione delle eventuali variazioni in corso di vigenza del presente contratto.

ANM ha l'obbligo di curare l'aggiornamento e la formazione del proprio personale con regolarità e garantire per quella di eventuali subaffidatari.

PARTE III:

SISTEMA DI MONITORAGGIO

Art. 10 - Report Periodici

Al fine di assolvere agli obblighi di rendicontazione stabiliti dalla Regione Campania, ANM è tenuta a trasmettere a Napoli Holding un report mensile con valore di certificazione dei servizi effettuati contenente i dati economici e trasportistici, come di seguito specificati:

- a) rendiconto dei corrispettivi erogati per il TPL;
- b) numero corse effettuate rispetto a quelle previste dal Piano di Esercizio per fascia oraria;
- c) numero delle corse soppresse;
- d) percentuale delle corse effettuate in ritardo, distinte

- per fasce di 15 (quindici) minuti;
- e) percorrenze chilometriche di ogni linea;
 - f) numero degli incidenti;
 - g) numero e causa delle interruzioni;
 - h) ricavi da traffico e ricavi da attività commerciali complementari;
 - i) dati relativi ai titoli di viaggio aziendali;
 - j) numero passeggeri trasportati e tasso di evasione per linea;
 - k) numero degli autobus, filobus e tram effettivamente circolanti per il servizio rispetto a quelli indicati nel Piano di Esercizio;
 - l) numero di veicoli in manutenzione ordinaria e/o straordinaria;
 - m) numero delle U.D.T. metro e funicolari effettivamente circolanti per il servizio rispetto a quelli indicati nel Piano di Esercizio;
 - n) intertempo medio programmato (così come calcolato nel piano di esercizio);
 - o) intertempo medio effettivo.

I dati di cui ai punti h), i) e j) possono essere forniti trimestralmente.

Resta inteso che ANM integrerà, su base annua, tale reportistica con i dati certificati a firma del responsabile di esercizio, distinguendo tra dati tecnici e dati di gestione come di seguito specificato.

Dati tecnici:

- Treni Km e vetture Km annui di servizio effettuato suddivisi tra servizi su gomma e ferro;
- Materiale rotabile in dotazione (consistenza ed età media) e parco automezzi attivo, parco automezzi disponibili in esercizio, parco automezzi effettivamente utilizzati;
- Per i servizi di metropolitana e funicolari, la frequenza media giornaliera in ora di punta ed in ora di morbida;
- Velocità commerciale media;
- numero guasti con discesa passeggeri/1.000 km (mille chilometri);
- numero sinistri/1.000 km (mille chilometri);
- accessibilità disabili: numero mezzi con pianale ribassato e pedana/totale parco;
- lunghezza delle tratte delle linee gestite per modalità di trasporto;
- numero delle stazioni;
- numero degli impianti di risalita gestiti;
- numero dei depositi.

Dati di gestione:

- relazione gestionale ed economico-finanziaria periodica, con cadenza semestrale al 30 (trenta) giugno ed al 31 (trentuno) dicembre di ogni esercizio finanziario, con particolare riferimento alla qualità e quantità del servizio

reso nonché ai costi di gestione;

- report contenente il numero totale dei reclami distinto per tipologia, servizio, linea;
- orario di apertura al pubblico del front-office aziendale.

Art. 11 - Nucleo Tecnico di Valutazione

Le Parti si obbligano, di concerto con il Comune di Napoli, a costituire il "Nucleo Tecnico di Valutazione", di seguito denominato, per brevità, NTV.

Il NTV sarà formalmente approvato con provvedimento di Napoli Holding che è tenuta a richiedere al Comune di Napoli e ad ANM le designazioni entro 30 (trenta) giorni dalla sottoscrizione del presente contratto.

Il NTV è composto da 3 (tre) membri:

- un rappresentante di Napoli Holding;
- un rappresentante di ANM;
- un rappresentante del Comune di Napoli con funzioni di Presidente.

Il NTV svolge, tra le altre indicate nel presente contratto, le seguenti attività:

a) approva le proposte di Piano di Esercizio annuale ed eventuali modifiche e variazioni secondo le modalità indicate nell'art. 2.2 del presente contratto;

b) approva il consuntivo di produzione;

c) per le attività di monitoraggio previste nel presente Contratto:

- approva gli schemi dei documenti ivi previsti, stabilendo, se del caso, la periodicità degli stessi, le loro modalità di trasmissione ed i destinatari;

- riceve, valuta ed approva i documenti periodici di cui all'art 10;

d) effettua valutazioni delle varianti contrattuali e di studi di fattibilità relativi a spese di investimento nonché a variazioni concordate del piano di esercizio;

e) effettua valutazioni di eventuali richieste e proposte di modifica ed adeguamento dei servizi pervenute alle parti da terzi;

f) approva, contestualmente al piano di esercizio, la quantificazione degli obiettivi e la ponderazione dei parametri di cui agli articoli 8 e 12;

g) effettua, su richiesta di Napoli Holding, valutazioni e dispone attività di verifica della congruità degli interventi di manutenzione straordinaria sui beni di proprietà dell'Ente medesimo ed utilizzati per lo svolgimento dei servizi, anche al fine di quantificare i relativi importi;

h) compie ogni altra valutazione in ordine alla gestione ed all'esecuzione del presente contratto richiesta dalle parti.

Il NTV si avvale eventualmente del supporto di una Commissione tecnica a cui è demandata l'istruttoria relativa ad aspetti e tematiche rientranti nell'ambito delle proprie

attività. La Commissione tecnica è composta da personale dipendente di Napoli Holding, di ANM e del Comune di Napoli. La partecipazione ai lavori del NTV e della Commissione tecnica non comporta riconoscimento di compensi di alcuna natura, essendo il relativo costo compreso nel corrispettivo del presente contratto.

Per le proprie modalità di funzionamento, il NTV si doterà di un regolamento da approvarsi entro 30 (trenta) giorni dalla data della sua costituzione.

Art. 12 - Sistema delle penali

Il mancato rispetto da parte di ANM degli obblighi contrattuali individuati nella tabella di seguito riportata (Tabella 1 - obblighi e penalità) e degli standard di qualità di cui all'allegato "G" comporterà l'applicazione delle sanzioni come di seguito indicato:

Tabella 1 - obblighi e penalità

Parametro	Sanzioni
A) Regolarità	
A1. Mancata effettuazione della singola corsa	Euro 400,00 (quattrocento/00),
A2. Mancato rispetto dello standard di qualità previsto dall'allegato "G" punto 2 tabella 2a	Cfr. Allegato "G";
B) Sicurezza	
B1. Mancato rispetto dello standard di qualità previsto all'allegato "G" punto 3 tabella 3a	Cfr. Allegato "G";
C) Pulizia e igiene a bordo	
C1. Per ogni caso di mancata comunicazione dei cicli di pulizia programmati o relative variazioni degli stessi	Euro 500,00 (cinquecento/00),
C2. Omessa o insufficiente pulizia di cui ai numeri 4.1.1 - 4.1.5 - 4.2.1 - 4.2.4 - 4.2.5 - del punto 4 dell'allegato "G"	Euro 100,00 (cento/00),
C3. Omessa o insufficiente pulizia di cui ai numeri 4.1.2 - 4.3.1 del punto 4 dell'allegato "G"	Euro 200,00 (duecento/00),
C4. Omessa o insufficiente pulizia di cui al numero 4.1.3 del punto 4 dell'allegato "G"	Euro 300,00 (trecento/00),
C5. Omessa o insufficiente pulizia di cui ai numeri 4.1.4 - 4.2.2 - 4.2.3 - 4.3.2 del punto 4 dell'allegato "G"	Euro 400,00 (quattrocento/00)
C6. Mancato rispetto degli standard di qualità previsti dall'allegato "G",	

punto 4 Tabella 4c **Cfr. Allegato "G";**

D) Comfort e funzionalità dei mezzi

D1. Mancato rispetto degli standard di qualità previsti dall'allegato "G"

punto 5 Tabella 5b **Cfr. Allegato "G";**

E) Riconoscibilità del personale di front line

E1. Mancato rispetto degli standard di qualità previsti dall'allegato "G"

punto 6 tabella 6a **Cfr. Allegato "G";**

F) Informazioni all'utenza a terra e a bordo

F1. Per ogni caso di omessa esposizione a bordo delle modalità di convalida dei titoli e delle relative sanzioni **Euro 150,00 (centocinquanta/00),**

F2. Omessa indicazione sul sito web aziendale delle informazioni all'utenza di cui all'art. 13 **Euro 5.000,00 (cinquemila/00),**

F3. Mancato aggiornamento delle informazioni all'utenza di cui all'art. 13 sul sito web aziendale **Euro 2.000,00 (duemila/00),**

F4. Omessa o intempestiva informazione all'utenza nei casi di cui agli artt. 3.1 - 3.2 - 3.3 **Euro 500,00 (cinquecento/00),**

F5. Omessa o intempestiva informazione a Napoli Holding nei casi di cui all'art. 3.3 **Euro 500,00 (cinquecento/00),**

F6. Mancato rispetto degli standard di qualità previsti dall'allegato "G"

punto 7 tabella 7b **Cfr. Allegato "G";**

G) Monitoraggio

G1. Omessa trasmissione dei dati di cui all'art. 10 **Euro 2.000,00 (duemila/00),**

G2. Per ogni mancata disponibilità a consentire accessi e ispezioni **Euro 500,00 (cinquecento/00);**

H) Manutenzione

H1. Omessi interventi di manutenzione di cui all'art. 3, comma 2 lettere a), b), c) e d) **Euro 2.000,00 (duemila/00)**
per ogni violazione prevista

I) Piano di esercizio

I1. Mancata presentazione del piano di esercizio nei termini previsti (art.5) **Euro 1.000,00 (mille/00)**
per ogni giorno di ritardo,

I2. Modifica del programma di esercizio in assenza di preventiva autorizzazione (artt. 3.1 - 3.2 - 5) **Euro 5.000,00 (cinquemila/00);**

L) Overall satisfaction

L1. Mancato raggiungimento

dell'indice obiettivo di cui
all'art. 9.1 lett. a) **Euro 2.000,00 (duemila/00)**
per ogni punto decimale inferiore
all'indice obiettivo;

M) Frequenza

M1. Intertempo medio **Euro 10.000,00 (diecimila/00)**
per ogni punto oltre il 15%
(quindici per cento);

N) Carta dei servizi

N1. Ritardo dell'aggiornamento della Carta
della Mobilità (art. 9.2) **Euro 10.000,00 (diecimila/00)**
per ogni mese di ritardo;

O) Servizio commerciale all'utenza

O1. Mancato rispetto dello standard di
qualità previsto dall'allegato "G"
punto 8 tabella 8a **Cfr. Allegato "G";**

P) Obblighi proconcorrenziali

P1. Ritardata trasmissione dell'elenco di cui
all'art. 14 **Euro 500,00 (cinquecento/00)**
per ogni giorno di ritardo.

L'applicazione delle penali è disposta previa contestazione da parte di Napoli Holding. ANM deve comunicare, per iscritto, le proprie documentate controdeduzioni nel termine massimo di 7 (sette) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione. In caso di mancato accoglimento saranno applicate le penali come indicate in tabella 1. L'ammontare delle penali può essere reimpiegato per servizi straordinari e/o il miglioramento del servizio all'utenza su decisione del NTV.

L'applicazione delle penali non preclude il diritto di Napoli Holding di avvalersi di quanto previsto in materia di decadenza e risoluzione, né di richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni subiti.

Napoli Holding potrà richiedere una revisione degli ambiti sui quali è strutturato il sistema delle penali.

Al termine di ogni anno solare sarà comminato il monte delle penalità maturate. In ogni caso, l'importo che ANM dovrà corrispondere a Napoli Holding non potrà superare il 2% (due per cento) del corrispettivo annuo.

PARTE IV:

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Art. 13 - Il sistema di informazione e comunicazione con l'utenza

ANM è unica responsabile di tutte le attività di informazione e assistenza all'utenza.

ANM si impegna ad adottare un sistema di informazione capillare ed efficace riguardante le caratteristiche dei servizi offerti, la frequenza, il sistema tariffario, le variazioni al piano di esercizio/linee/percorsi, le coincidenze con altre linee e le modalità di trasporto.

Le informazioni dovranno essere tempestivamente aggiornate. Tutte le fermate dotate di pensiline dovranno riportare le informazioni relative alle rivendite di titoli di viaggio più vicine e alla rete di trasporto pubblico con mappe da aggiornare tempestivamente.

Tutte le fermate dovranno riportare inoltre la tabella informativa relativa alle linee in transito e le fermate previste sul percorso.

ANM cura la comunicazione all'utenza attraverso *call center*, brochure, paline/tabelloni elettronici, sito internet, sistema video e/o a diffusione sonora a bordo dei mezzi di superficie e nelle stazioni metropolitane e funicolari, numero verde, *social network*, app e sistemi multimediali e quant'altro necessario a garantire un'informazione chiara ed estesa.

ANM assicura la gestione dei reclami degli utenti, con tempi certi e previsti dalla Carta della Mobilità, ivi comprese le procedure per la gestione dei reclami, così come disciplinato nel seguente articolo 13.2.

Nell'ambito dell'attività di monitoraggio di cui all'art. 10 del presente contratto, ANM si impegna a fornire tutti i dati richiesti da Napoli Holding relativi alla qualità dell'informazione all'utenza, nonché ai miglioramenti della comunicazione.

ANM a tale scopo dovrà prevedere specifici piani di comunicazione, anche attraverso interventi mirati di formazione al personale di *front line*.

Art. 13.1 - Comitato Consultivo degli Utenti (CCU)

Napoli Holding istituisce il Comitato Consultivo degli Utenti (CCU), così come previsto dall'art. 2, comma 461, della L. n. 244/07 e dall'accordo di cui alla Conferenza Unificata del 26 settembre 2013, ai sensi dell'art. 9 del D. Lgs. n. 281/97, sulle linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte della qualità dei servizi pubblici locali.

L'istituzione e la consultazione del CCU non darà luogo a costi aggiuntivi per le parti contraenti.

Art. 13.2 - Gestione dei reclami

Per qualsiasi aspetto attinente alla gestione dei reclami presentati dall'utenza, il ruolo di interfaccia con i clienti è di esclusiva responsabilità di ANM.

ANM deve organizzare e gestire un sistema di punti di contatto che faciliti l'ascolto dei clienti e consenta la sistematica ed ordinata raccolta dei loro reclami.

ANM deve altresì organizzare ed implementare un sistema informatico per la gestione dei reclami con una modulistica precompilata che consenta di raccogliere e rendicontare il numero e caratteristiche dei reclami, indipendentemente dalla modalità della loro presentazione. Tale sistema di

ricezione e gestione dei reclami deve ispirarsi a quanto stabilito dalle norma UNI EN ISO 9001.

PARTE V:

OBBLIGHI DELLE PARTI CONTRAENTI

Art. 14 - Obblighi proconcorrenziali

Alla scadenza del presente contratto, ANM si obbliga a trasferire i beni di sua proprietà occorrenti allo svolgimento del servizio all'eventuale nuovo gestore secondo le modalità stabilite da Napoli Holding, in ottemperanza alla legge vigente al tempo della scadenza del contratto medesimo.

ANM dovrà presentare a Napoli Holding almeno 12 (dodici) mesi prima della scadenza del presente contratto di servizio:

- elenco non nominativo del personale dipendente preposto ai servizi oggetto dell'affidamento, suddiviso per tipo di contratto, qualifica, mansione, costo complessivo;
- ammontare del fondo TFR stimato alla scadenza dell'affidamento che si impegna a trasferire al nuovo gestore;
- elenco degli impianti ed attrezzature di manutenzione e di esercizio, funzionali allo svolgimento del servizio oggetto del presente contratto, con dettaglio del valore residuo di ciascun elemento dell'elenco.

ANM è tenuta inoltre a presentare, almeno 60 (sessanta) giorni prima della scadenza del presente contratto, l'elenco nominativo di cui al precedente punto 1.

Ai fini della determinazione del valore di cessione dell'attività, ANM è tenuta a partecipare attivamente ai tavoli tecnici di lavoro istituiti da Napoli Holding ed a fornire tutto il supporto istruttorio e documentale utile a tale scopo; in particolare ANM fornirà tutti i dati contabili, amministrativi e gestionali necessari in suo possesso. Per beni strumentali di proprietà di ANM ed eventuali manutenzioni straordinarie su beni di proprietà del Comune di Napoli effettuati e finanziati da ANM, ceduti al nuovo gestore, sarà riconosciuto un importo non inferiore al loro valore residuo contabile.

Per il personale, in caso di subentro di nuova impresa, si applica la disciplina di cui all'art. 37 della legge regionale n. 3/2002.

Art. 15 - Altri impegni

ANM assume ogni responsabilità connessa alla regolare gestione dei servizi in termini quantitativi e qualitativi.

ANM si impegna a:

- amministrare i beni destinati al trasporto pubblico, con il vincolo di mantenere la relativa destinazione d'uso;
- garantire la sicurezza negli ambienti di lavoro in ottemperanza a tutte le disposizioni di legge vigenti in materia;
- garantire, compatibilmente con il quadro normativo di

riferimento e nel rispetto di quanto stabilito dalla L. 163/2006, la predisposizione dei capitolati tecnici per le gare relative ad investimenti in automezzi, materiale rotabile ed infrastrutture, sia che l'investimento avvenga da parte di ANM con proprio autofinanziamento, sia che venga finanziato da risorse pubbliche esterne. ANM può inoltre, laddove previsto dalla normativa, essere individuato quale soggetto attuatore, con deliberazione di Giunta Comunale;

- dotarsi di un Sistema Automatico di Controllo delle percorrenze chilometriche su tutti i veicoli in esercizio. L'adozione e/o l'*upgrade* del sistema vigente dovrà quanto meno prevedere le seguenti funzionalità inderogabili:

a) funzione di localizzazione del mezzo;

b) raccolta dei dati del servizio con invio degli stessi a Napoli Holding.

- tenere conto, nell'ambito dei propri adeguamenti tecnologici relativi ai sistemi elettronici di bordo e di terra, delle indicazioni fornite dalla Regione Campania e dall'ACAM.

PARTE VI: **DISPOSIZIONI FINALI**

Art. 16 - Definizione delle controversie

Eventuali divergenze nell'interpretazione o nell'esecuzione del presente contratto devono essere oggetto di tentativo di conciliazione tra le parti.

Il tentativo di conciliazione tra le parti dovrà concludersi entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla data in cui una delle due ha avviato il tentativo stesso.

Non è ammessa la competenza arbitrale.

In caso di controversia giudiziale è competente in via esclusiva il Foro di Napoli.

Si precisa che l'erogazione del servizio non deve, in ogni caso, essere sospesa in pendenza della definizione della controversia.

Art. 17 - Modalità di revisione del Contratto

Le parti potranno in ogni momento del periodo contrattuale convenire modificazioni del presente contratto per sopravvenute e giustificate esigenze di gestione, fatto salvo sempre l'interesse pubblico alla corretta e continua erogazione del servizio.

Ogni modifica concordata dovrà essere apportata per iscritto e sottoscritta per accettazione da entrambe le parti, pena la nullità della stessa.

Qualora intervengano nuove disposizioni normative che comportino, direttamente o indirettamente, variazioni delle condizioni di esercizio di cui al presente contratto, le stesse saranno applicate concordando anche l'eventuale adeguamento del corrispettivo.

Art. 18 - Clausola sulla tracciabilità finanziaria

Gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari, di cui

alla L. n. 136/2010 e s.m.i., sono a carico di ANM.

Per assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari relativi al presente contratto, finalizzata a prevenire infiltrazioni criminali, ANM dovrà utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali dedicati, anche non in via esclusiva, alle commesse pubbliche, così come disposto dall'art. 3 della l. n. 136/2010 e fermo restando quanto previsto dal comma 2 del medesimo articolo 3. Tutti i movimenti finanziari relativi al presente contratto devono essere registrati sui conti correnti dedicati e, salvo quanto previsto al comma 3 del citato articolo 3, devono essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale, ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

Gli strumenti di pagamento devono riportare, in relazione a ciascuna transazione posta in essere, il codice CIG inerente al presente contratto.

ANM comunica a Napoli Holding gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati, di cui al comma 2, entro 7 (sette) giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie inerenti i servizi oggetto del presente contratto nonché, entro lo stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi. ANM provvede, altresì, a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

ANM darà immediata comunicazione, a Napoli Holding e alla Prefettura-Ufficio territoriale del Governo competente, di eventuali inadempimenti di una propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria dei quali sia venuta a conoscenza.

Art. 19 - Obbligo alla contabilità separata

Ai sensi della normativa comunitaria vigente in materia e della legge regionale n. 3/2002 (art. 30 comma 8 lettera y), ANM si obbliga a tenere una contabilità separata relativa ad ognuno dei servizi oggetto del presente contratto, volta a consentire la rilevazione analitica dei costi e dei ricavi.

Art. 20 - Vigilanza, controllo e accesso agli impianti

Fermo restando i poteri ispettivi della Regione Campania previsti dalla legge regionale n. 3/2002 e s.m.i., Napoli Holding ha potestà, attraverso i propri uffici competenti o soggetti terzi di sua fiducia, di vigilanza e controllo sul servizio e sull'adempimento da parte di ANM a tutte le obbligazioni nascenti dal presente contratto di servizio, senza che da tale vigilanza e dalle modalità del suo esercizio restino diminuite le responsabilità della società medesima.

Napoli Holding vigila pertanto sulla corretta esecuzione del presente contratto di servizio, avvalendosi a tale scopo di

personale, a cui, previa esibizione di tessera di riconoscimento, verrà consentito l'accesso a bordo dei mezzi impiegati per i collegamenti e verranno garantite sia l'assunzione di ogni dato e notizia utile all'esercizio delle ispezioni, che l'opportuna assistenza del personale dipendente di ANM nel corso delle operazioni di verifica.

Le suddette verifiche potranno svolgersi a bordo dei mezzi, presso la sede, gli uffici, le biglietterie, i depositi, le stazioni ed ogni altro luogo in cui si esercitano le attività oggetto del presente contratto di servizio o funzionale alle stesse, ivi compreso l'accesso ai sistemi di controllo automatico dei dati di produzione.

Napoli Holding, a tal fine, si riserva l'effettuazione di verifiche ispettive generali in contraddittorio con ANM su tutte le articolazioni del servizio di TPL, dando riscontro dei relativi esiti, con evidenza delle eventuali criticità accertate e assumendo i conseguenti provvedimenti. Di ogni ispezione e controllo eseguiti in contraddittorio sarà redatto e sottoscritto dalle parti il relativo verbale.

Napoli Holding ha comunque il diritto di effettuare verifiche ispettive e controlli puntuali in qualsiasi momento, anche senza preavviso, dandone in ogni caso riscontro ad ANM.

ANM, ove non vengano manifestate in forma scritta ragioni ostative, deve consentire senza indugio l'accesso a veicoli, impianti, strutture e locali nonché alla documentazione amministrativo-contabile utile allo scopo, collaborando ed agevolando le attività di vigilanza e controllo.

Art. 21 - Contenimento dei costi del personale

ANM si attiene al principio di riduzione dei costi del personale, attraverso il contenimento degli oneri contrattuali e delle assunzioni di personale, secondo criteri e modalità stabiliti dall'Amministrazione comunale, in applicazione dell'art. 18, comma 2 bis, del D. L. n. 112/2008.

Art. 22 - Garanzie ed oneri assicurativi

ANM assume tutte le responsabilità, derivanti dall'espletamento del Servizio, nei confronti dell'utenza e dei terzi in genere, manlevando Napoli Holding da ogni richiesta in merito al malfunzionamento delle infrastrutture affidate salvo che nei casi attribuibili a difetti di costruzione.

Nei confronti di Napoli Holding, ANM resta altresì responsabile della custodia e della buona conservazione delle opere, degli impianti e dei rotabili ricevuti in consegna, che al termine del contratto riconsegnerà nello stesso stato di manutenzione in cui li ha ricevuti, salvo il normale deterioramento di uso.

Art. 23 - Parco veicolare

ANM si obbliga, per l'esercizio del servizio oggetto del

presente contratto, ad utilizzare i veicoli conformi alla normativa vigente sia in ordine all'uso economico che alla destinazione.

Per l'esercizio del servizio oggetto del presente contratto saranno utilizzati esclusivamente i veicoli indicati nell'**elenco veicoli** che si allega al presente atto **sotto la lettera "H"**, che forma parte integrante del presente contratto. Detti veicoli non possono essere usati per altro scopo se non previa autorizzazione di Napoli Holding; quelli di proprietà di ANM non possono essere alienati dalla stessa senza la preventiva autorizzazione di Napoli Holding.

ANM trasmette a Napoli Holding un rapporto sugli eventuali incidenti e danni ai mezzi stessi di particolare rilevanza entro 30 (trenta) giorni successivi all'accadimento.

In corso di esercizio le parti possono convenire l'utilizzazione di eventuali veicoli innovativi purché compatibili con le norme vigenti in materia d'uso, destinazione, circolazione e sicurezza.

Articolo 24 - Registrazione

La registrazione del presente contratto è effettuata a norma di legge.

Gli adempimenti e gli oneri connessi alla registrazione del presente Contratto restano ad esclusivo carico di ANM.

PARTE VII:

PERIODO ANTECEDENTE LA STIPULA DEL PRESENTE CONTRATTO

Art. 25 - Norme transitorie

Per il primo anno, il presente contratto di servizio non avrà validità coincidente con l'anno solare.

La competenza in materia per il periodo antecedente la validità di questo contratto spetta al Comune di Napoli, secondo quanto regolamentato dai contratti di servizio elencati in premessa ai punti 4. 5. e 6.

Al NTV sono stati presentati i piani d'esercizio annuali, di cui all'allegato "A", che prevedono le seguenti percorrenze chilometriche annue effettive:

- 13.797.792

(tredicimilionisettecentonovantasettemilasettecentonovantadue) chilometri per i servizi su gomma e filo tranviari;

- 6.469.030 (seimilioniquattrocentosessantanovemilatrenta) vetture per chilometro per le linee metropolitane e le funicolari.

A fronte dei servizi ordinari effettuati vengono riconosciuti i seguenti corrispettivi, al netto dei ricavi da traffico e dei corrispettivi regionali:

- trasporto su gomma e filotranviario: euro 44.428.890,00 (quarantaquattromilioniquattrocentoventottomilaottocentonovanta/00), iva esclusa;

- metropolitana e funicolari: euro 19.083.638,00 (diciannovemilionioctantatremilaseicentotrentotto/00), iva esclusa.

Pertanto, i corrispettivi unitari per l'anno 2014 (duemilaquattordici) saranno i seguenti:

- trasporto su gomma e filotranviario: euro 3,22/km (tre virgola ventidue per chilometro);
- metropolitana e funicolari: euro 2,95/vettura (due virgola venticinque/vettura).

Napoli Holding corrisponderà il corrispettivo sulle percorrenze attribuibili al periodo di decorrenza del presente contratto.

Per il 2014 (duemilaquattordici) non si applicano le penali previste dal presente contratto.

Art. 26 - Imposta di bollo

Il presente atto è esente da bollo ai sensi dell'art. 16 - Tabella B - del D.P.R. n. 642 del 26 ottobre 1972, modificato dall'art. 28 del DPR n. 955 del 30 dicembre 1982 (successive modifiche ed integrazioni).

Art. 27 - Privacy

I costituiti, preso atto dell'informativa avuta da me Notaio ai sensi del codice approvato con D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003, prestano il proprio **consenso al "Trattamento dei dati personali"** contenuti nel presente atto.

Le parti dispensano me Notaio dalla lettura degli allegati dichiarando di averne piena e completa conoscenza.

Richiesto io Notaio, ho ricevuto il presente atto interamente scritto da me Notaio su supporto informatico con sistema elettronico su unico file composto da sessantadue fogli per sessantadue facciate, del quale ho dato lettura mediante uso e controllo personale di strumenti informatici alle parti che dichiarano di approvarlo e lo sottoscrivono personalmente ed alla mia presenza con firma digitale alle ore diciotto e minuti venti. Io Notaio attesto la validità e vigenza dei certificati di firma utilizzati dalle parti per essermene accertato prima dell'apposizione della mia firma digitale, apposta personalmente alla presenza delle parti.

FIRMATO CON FIRMA DIGITALE