



COMUNE DI PALERMO

AREA DELLA PIANIFICAZIONE URBANISTICA

Servizio Mobilità Urbana

Via Ausonia, 69 - ☎ 091.7401608 📠 091.7402607

e-mail: mobilitaurbana@comune.palermo.it

PEC: mobilitaurbana@cert.comune.palermo.it

LINEE GUIDA PER L'AUTORIZZAZIONE DEI SERVIZI DI NOLEGGIO (C.D. SHARING) DI MONOPATTINI A PROPULSIONE PREVALENTEMENTE ELETTRICA, DI CUI ALL'ART. 2 C.3 DEL DECRETO DEL MINISTERO DELLE INFRASTRUTTURE E DEI TRASPORTI N. 229 DEL 4 GIUGNO 2019 (cd. MONOPATTINI), ED EX ART. 1 COMMI 75, 75 BIS, 75 TER, 75 QUATER, 75 QUINQUES, 75 SEXIES E 75 SEPTIES DELLA LEGGE N.160 DEL 27 DICEMBRE 2019, COSI' COME MODIFICATA DALLA LEGGE N.8 DEL 28 FEBBRAIO 2020 (S.O. ALLA G.U. N-. 51 DEL 29 FEBBRAIO 2020).

1. Premessa

Con Legge n. 160 del 27 dicembre 2019, modificata dalla legge n.8 del 28 febbraio 2020, è stata disposta l'equiparazione dei monopattini elettrici aventi tipologia e caratteristiche dei dispositivi per la micromobilità elettrica del tipo non auto-bilanciato (cd monopattini) di cui all'art. 2 c. 3 del Decreto del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti n. 229 del 4 giugno 2019, ai velocipedi di cui all'art. 50 del Decreto Legislativo 30 aprile 1992 n. 285. La medesima norma, inoltre, condiziona l'avvio dei servizi di sharing dei suddetti dispositivi, ad una specifica delibera della Giunta Comunale che individui i criteri di svolgimento degli stessi.

L'esercizio dei servizi di sharing oggetto delle presenti linee guida, può avvenire solo a seguito di autorizzazione da parte del Servizio di Mobilità Urbana del Comune di Palermo il quale verificherà che le modalità di servizio, proposte dal singolo operatore, siano coerenti con gli standard minimi di seguito individuati. Le modalità e i termini di presentazione delle istanze di autorizzazione da parte degli operatori, saranno indicate nell'ambito dell'avviso che il Servizio di Mobilità Urbana pubblicherà entro 30 (trenta) giorni dall'approvazione del presente provvedimento.

La suddetta autorizzazione è condizionata al rispetto, da parte dell'operatore, degli obblighi previsti dalle presenti linee guida nello svolgimento dei servizi di sharing di dispositivi di micromobilità (cd monopattini) sul territorio della città di Palermo.

La fase sperimentale del servizio di sharing, disciplinato con le presenti Linee Guida, ha durata di 12 (dodici) mesi consecutivi dalla data di sottoscrizione del disciplinare di esercizio che sarà allegato all'avviso pubblico di manifestazione d'interesse.

2. Definizioni

Ai fini delle presenti linee guida, si intende per;

a) **Decreto:** Decreto del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti n. 229 del 4 giugno 2019, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 162 del 12 luglio 2019;

b) **Dispositivi:** dispositivi di mobilità personale, a propulsione prevalentemente elettrica, aventi le caratteristiche indicate all'art. 2 c.3 del Decreto (c.d. monopattini) ed espressamente individuati dalla Legge n. 160 del 27 dicembre 2019, art. 1, comma 75 così modificata dalla legge n.8 del 28 febbraio 2020:

c) **Servizi di sharing:** servizi di mobilità condivisa offerti da operatori del mercato in regime di libera concorrenza mediante l'utilizzo di Dispositivi;

d) **Operatori:** soggetti autorizzati dal Servizio di Mobilità Urbana all'esercizio di servizi di sharing con dispositivi di micromobilità (monopattini) sul territorio della città di Palermo:

e) **Flotta Operativa:** complesso di Dispositivi che ciascun Operatore colloca su suolo pubblico;

f) **Tavolo di Coordinamento:** da intendersi come riferito al tavolo costituito da rappresentanti del Comune di Palermo e degli Operatori, secondo modalità e termini di seguito indicati, che si riunirà periodicamente per garantire un coordinamento tra l'Amministrazione e gli Operatori, nonché per garantire la gestione tempestiva di eventuali criticità che dovessero emergere nell'erogazione dei servizi di noleggio.

3. Oggetto

I Servizi di noleggio sono esercitati da operatori privati, previa autorizzazione del Servizio Mobilità Urbana, mediante i Dispositivi, nel rispetto di quanto previsto dalle Linee Guida.

4. Requisiti soggettivi c oggettivi

Ai fini dell'autorizzazione allo svolgimento dei Servizi di sharing sul territorio della città di Palermo, è necessario il possesso, da parte degli Operatori, dei requisiti di seguito elencati:

1. - Essere iscritti presso il registro tenuto dalla Camera di Commercio Industria, Artigianato e Agricoltura territorialmente competente, oppure nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato per attività coerenti con quelle oggetto delle presenti Linee Guida; con riferimento a soggetti residenti in altri Stati all'interno della U.E., sarà sufficiente l'iscrizione alla Camera di Commercio del paese d'origine.
2. Non incorrere in alcune delle cause di esclusione di cui all'articolo 80 D.Igs. 50/2016 e s.m.i., comma 1 e 2, anche in riferimento ai soggetti indicati dal comma terzo del medesimo articolo.

Il possesso dei suddetti requisiti è oggetto di dichiarazione sostitutiva ex D.P.R. n. 445 del 28 dicembre 2000 e s.m.i. resa dal legale rappresentante del soggetto Operatore nelle forme del DGUE.

Il Servizio di Mobilità Urbana effettuerà verifiche a campione in merito alle autodichiarazioni rese dagli Operatori.

Nell'esercizio dei Servizi di sharing, gli Operatori economici devono impiegare esclusivamente Dispositivi dotati dei requisiti prescritti all'art. 2 c.3 del Decreto (cd. monopattini), ed espressamente richiamati dalla Legge n. 160 del 27 dicembre 2019, art. 1 comma 75 così come modificata dalla legge n. 8 del 28 febbraio 2020, riportanti la marcatura CE prevista dalla Direttiva 2006/42/CE e che sono conformi alle caratteristiche costruttive riportate nell'allegato 1 del sopracitato Decreto.

Gli Operatori devono garantire il tempestivo adeguamento della propria flotta nell'ipotesi di variazione dei requisiti tecnici previsti dalla normativa vigente per la circolazione dei Dispositivi.

5. Circolazione e Sosta

In considerazione dell'equiparazione operata dalla Legge n. 160 del 27 dicembre 2019 art. 1 comma 75, la circolazione e la sosta dei Dispositivi è ammessa in analogia alle norme che regolano la circolazione e la sosta dei velocipedi.

Nello specifico, lo stazionamento dei Dispositivi avviene negli spazi dedicati a velocipedi e motocicli o ciclomotori, nonché in aree dedicate a condizione che non sussistano conflitti con pedoni o altre categorie veicolari.

L'Amministrazione, in considerazione di esigenze di sicurezza e decoro pubblico, si riserva di individuare aree all'interno delle quali possa essere, ex comma 75 septies lett. c) dell'art. 1 della menzionata L. 160/2019, limitata la circolazione o aree nelle quali incentivarla, o inibito e/o limitato, in via temporanea o permanente, il rilascio o prelievo dei Dispositivi.

Gli Operatori, preventivamente informati dell'adozione delle suddette misure restrittive della circolazione e sosta dei Dispositivi, devono adeguare tempestivamente le aree operative dei propri servizi assicurando la puntuale informazione alla propria utenza.

Nell'ambito del Tavolo di coordinamento, istituito ai sensi dell'art. 12 delle presenti linee guida, possono essere concordate con gli Operatori specifiche ipotesi di sospensione temporanea del servizio per eccezionali condizioni atmosferiche o esigenze correlate ad eventi o manifestazioni di particolare impatto sul territorio.

Ai fini del rispetto degli obblighi previsti dal presente articolo, gli Operatori si impegnano a dotarsi di strumenti tecnologici idonei a impedire la chiusura del noleggio nelle aree in cui sia inibita la circolazione o la sosta dei Dispositivi.

È consentita la circolazione e l'accesso gratuito alle Z.T.L. istituite sul territorio della città di Palermo e comunque alle condizioni del vigente disciplinare tecnico, per gli automezzi adibiti alla manutenzione e al ricollocamento dei Dispositivi da parte degli Operatori di sharing.

Il numero massimo di mezzi di manutenzione autorizzabili per ciascun operatore e le modalità di comunicazione delle relative targhe saranno concordate, in sede operativa, con il Servizio di Mobilità Urbana.

6. Standard minimi di servizio

- a) I servizi di sharing devono essere garantiti con un numero di Dispositivi, utilizzabili dall'utenza, pari a non meno del 90% della flotta dichiarata in sede di manifestazione di interesse, nonché autorizzata dal Servizio di Mobilità Urbana, e, comunque, con una flotta coerente con le previsioni delle presenti Linee Guida.
- b) Gli Operatori, ai fini della manutenzione e ricollocazione dei Dispositivi, devono utilizzare esclusivamente mezzi elettrici, ibridi, ovvero rientranti nella categoria emissiva più elevata disponibile al momento della presentazione della manifestazione di interesse.
- c) Gli Operatori, per l'intero arco temporale di erogazione dei Servizi di sharing, devono assicurare la disponibilità di una base logistica sul territorio della Città di Palermo e devono indicare al Servizio di Mobilità Urbana il nominativo di un responsabile operativo, assicurandone il costante collegamento con il Servizio stesso e con le strutture di supporto da quest'ultimo individuate, oltre che con il Comando di Polizia Municipale.
- d) Gli Operatori devono garantire un servizio di *call-center*, h 24, attivo lungo tutto il periodo di attività.
- e) Il perimetro operativo dei Servizi di sharing, ovvero l'area all'interno della quale è possibile prelevare e rilasciare i Dispositivi, deve essere coerente con gli eventuali ambiti presso i quali il Comune di Palermo richieda, per ragioni di sicurezza o decoro pubblico, l'inibizione della circolazione e sosta dei Dispositivi.
- f) Gli Operatori, con cadenza semestrale, devono effettuare un'indagine di "soddisfazione del cliente" - c.d. *Customer Satisfaction* (nella modalità che più riterranno opportuna). L'indagine di *Customer Satisfaction* deve essere effettuata sugli indicatori di cui al successivo articolo 8 delle presenti Linee Guida e le risultanze devono essere inviate al Servizio Mobilità Urbana del Comune di Palermo.

g) Con cadenza bimestrale, gli Operatori devono inviare al Servizio Mobilità Urbana del Comune di Palermo (in formato digitale editabile) un report recante informazioni in merito all'andamento del servizio. I dati di servizio da comunicare, saranno puntualmente indicati con successiva nota del Servizio di Mobilità Urbana.

h) Fermo restando quanto sopra previsto, gli Operatori devono comunque mettere a disposizione del Comune di Palermo uno strumento di pubblicazione dei dati di servizio, preferibilmente realizzato con web service, che esponga i dati relativi allo stato di utilizzo e ubicazione dei Dispositivi in servizio in tempo reale. Il tracciato record dei dati che devono essere forniti sarà oggetto di successiva comunicazione da parte del Servizio di Mobilità Urbana.

i) Rispetto all'utilizzo dei Dispositivi, deve essere garantita dagli Operatori una copertura assicurativa per responsabilità civile con un massimale di almeno euro 6.000.000,00 (seimilioni/00) per ogni persona deceduta o che abbia subito lesioni personali e per danneggiamenti a cose o animali, anche se appartenenti a più persone o appartenenti al patrimonio di Comune di Palermo o di altre persone giuridiche pubbliche e private;

J) Gli Operatori devono garantire, anche attraverso la previsione di specifiche penali contrattuali nei rapporti con la loro utenza, lo svolgimento dei Servizi di sharing nel rispetto della sicurezza stradale e del decoro urbano. Ciascun Operatore deve garantire che i raggruppamenti dei propri Dispositivi non superino le 5 (cinque) unità impegnandosi ad intervenire tempestivamente nell'ambito dell'attività di ricollocamento dei dispositivi, e comunque entro 6 (sei) ore da eventuali segnalazioni ricevute dall'Amministrazione, eliminando tali raggruppamenti eccessivi. In modo analogo, gli Operatori devono svolgere attività di ricollocamento dei Dispositivi qualora gli stessi siano segnalati in sosta irregolare.

k) I Dispositivi devono essere chiaramente identificabili attraverso un numero o codice alfanumerico visibile, anche in fase di utilizzo, e attraverso un logo dell'Operatore che gestisce la flotta di appartenenza. È inoltre necessario apporre il logo di Comune di Palermo su ogni Dispositivo.

l) Gli Operatori devono garantire che la ricarica delle batterie dei Dispositivi impiegati nelle proprie flotte, avvenga nel totale rispetto della normativa nazionale ed europea applicabile e a loro totale carico e responsabilità.

m) Gli Operatori devono dotare i dispositivi non auto-bilanciati di motore elettrico avente potenza nominale massima non superiore a 500W, inoltre, tutti i dispositivi devono essere dotati di segnalatore acustico, di luce anteriore e posteriore fissa, di regolatore di velocità e devono riportare la relativa marcatura CE prevista dalla direttiva 2006/42/CE.

7. Implementazione e gestione della flotta

Gli Operatori, possono esercitare i servizi di sharing con flotte di Dispositivi il cui numero minimo e massimo sia coerente con le specifiche indicazioni che il Servizio di Mobilità Urbana fornisce in considerazione dell'andamento dei servizi di sharing e degli impatti degli stessi sulla sicurezza stradale e sul decoro urbano.

È comunque ammesso l'avvio dei Servizi di sharing, ovvero l'incremento delle flotte esistenti, fino al raggiungimento del numero massimo di 5.000 (cinquemila) Dispositivi sul territorio della città di Palermo. In qualunque momento l'Amministrazione si riserva l'incremento o la diminuzione di tale limite sulla base dell'andamento dei servizi sotto il profilo dell'impatto sul decoro urbano.

In occasione del primo avvio di servizio, ciascun Operatore potrà chiedere l'autorizzazione ad impiegare una Flotta compresa tra un minimo di 400 (quattrocento) e un massimo di 1.000 (mille) Dispositivi.

Eventuali incrementi di flotta possono essere richiesti, da ciascun Operatore, con successive manifestazioni di interesse, al verificarsi di tutte le seguenti condizioni:

1. che siano trascorsi non meno di 30 (trenta) giorni dalla manifestazione di interesse ovvero dall'ultima richiesta, accolta, di incremento della flotta;
2. che nei 30 (trenta) giorni di operatività precedenti all'invio della richiesta di incremento della flotta, sia stato garantito il rispetto degli obblighi previsti dalle presenti linee guida e, in particolare:
 - a) previsioni di cui all'art. 6 lett. a) in riferimento alle soglie minime di operatività delle flotte di ciascun Operatore;
 - b) previsioni di cui all'art. 6 lett. h) in merito alla condivisione di dati sul servizio e sullo stato della flotta;
 - c) previsioni di cui all'art. 6, lett. i) in riferimento alla copertura assicurativa per danni derivanti dall'esercizio di attività di sharing;
 - d) previsioni di cui all'art. 6, lett. j) e m) in riferimento agli obblighi di intervento tempestivo per ricollocamento dei Dispositivi e in riferimento alle dotazioni dei Dispositivi.

Ciascuna richiesta di incremento della Flotta da parte degli Operatori, dovrà comunque essere oggetto di autorizzazione da parte del Servizio di Mobilità Urbana fino ad un massimo di 500 (cinquecento) Dispositivi per singola richiesta.

Al fini dell'applicazione del presente articolo, non sono conteggiati giorni di sospensione del servizio qualora siano concordati, dall'Operatore e dal Servizio di Mobilità Urbana, per motivazioni di sicurezza o interesse pubblico.

8. Indicatori di Customer Satisfaction

L'indagine periodica di *Customer Satisfaction* prevista al precedente articolo 6 deve obbligatoriamente comprendere i seguenti indicatori:

- a) efficienza del servizio;
- b) affidabilità del servizio;
- c) stato di pulizia e manutenzione dei Dispositivi;
- d) facilità di reperimento dei Dispositivi sul territorio;

- e) facilità di accesso al servizio da parte degli utenti;
- f) facilità di acquisto/pagamento del servizio;
- g) chiarezza delle tariffe di utilizzo del servizio;
- h) convenienza dei prezzi;
- i) informazioni all'utenza anche in riferimento agli ambiti di circolazione ammessi e alle regole di condotta imposte (tipologia, tempestività e chiarezza),
- j) percezione del rispetto dell'ambiente;
- k) facilità di comunicazione con l'azienda (call center, invio suggerimenti, reclami, ecc.);
- l) giudizio nel suo complesso;
- m) conoscenza dei Servizi sul territorio intervistando i non utenti.

Il periodo di rilevazione e la definizione del campione da indagare (struttura e quantificazione) devono essere concordati e coordinati con il Servizio Mobilità Urbana e l'Ufficio Statistica del Comune di Palermo, in modo da ottenere risultati statisticamente attendibili per indagini di qualità percepita, in relazione all'universo di riferimento (utenti complessivi del servizio).

Il questionario definitivo, da sottoporre all'utenza del servizio, e la struttura dei report da restituire, devono essere approvati dal Servizio Mobilità Urbana previo confronto con l'Ufficio Statistica del Comune di Palermo.

I risultati dell'indagine devono essere consegnati in formato elettronico al Comune di Palermo - Servizio Mobilità Urbana - attraverso una relazione in formato .pdf editabile insieme al database contenente tutte le risposte ottenute dagli intervistati.

9. Informazione dell'utenza

Gli Operatori, attraverso modalità che saranno oggetto di definizione nel contesto del Tavolo di coordinamento con il Comune di Palermo, devono garantire un'adeguata e costante informazione ai propri utenti in merito alle modalità di circolazione e sosta dei Dispositivi previste dal Comune di Palermo.

10. Autorizzazione. Ipotesi di sospensione e revoca dei servizi di sharing

L'autorizzazione all'esercizio del servizio di sharing di micromobilità per i monopattini, nonché la relativa autorizzazione all'accesso nelle aree delle ZTL per i veicoli utilizzati per il servizio di manutenzione e ricollocazione è emessa dal Servizio di Mobilità Urbana secondo la procedura seguente:

1. pubblicazione dell'Avviso della manifestazione d'interesse allo svolgimento dei servizi di sharing in conformità a quanto previsto nelle presenti linee guida;
2. recepimento e valutazione da parte del Servizio di Mobilità Urbana delle proposte pervenute in ragione della rispondenza agli standard minimi e all'implementazione e gestione della flotta mediante la sottoscrizione per accettazione del disciplinare di esercizio allegato all'avviso di manifestazione di

interesse; nel disciplinare dovranno essere espressamente previsti ed accettati gli obblighi di cui alle presenti Linee guida e le penali che l'Amministrazione si riserva di applicare in caso di inosservanza degli stessi;

3. Determinazione Dirigenziale di autorizzazione all'esercizio del servizio di sharing di micromobilità, a favore del proponente, a partire alla data dell'emissione del provvedimento, previa verifica del possesso dei requisiti in capo ai soggetti utilmente collocati in graduatoria ed acquisizione delle assicurazioni e delle garanzie previste dalle presenti Linee Guida;

Sono previste, inoltre, ipotesi di sospensione dell'autorizzazione nei seguenti casi:

- a) l'Operatore interrompa il flusso dati attivato tramite web service, salvo comprovata causa di forza maggiore, e non rispetti le scadenze previste per l'invio dei dati;
- b) l'Operatore non proceda all'invio dei risultati dell'indagine periodica di *Customer Satisfaction* entro 60 (sessanta) giorni dalla scadenza del relativo termine;
- c) l'Operatore non rispetti i limiti di Flotta Operativa previsti dalle presenti Linee Guida e dall'Avviso per manifestazione di interesse, ovvero il programma di implementazione della Flotta Operativa che dovrà essere trasmesso in sede di manifestazione di interesse stessa;
- d) si verifichi una carente manutenzione della Flotta Operativa che comporti la non disponibilità di una quota superiore al 10% della stessa ovvero l'abbandono di dispositivi non più efficienti;
- e) si verifichi un carente servizio di ricollocamento dei Dispositivi consistente nel mancato rispetto dei limiti temporali di intervento definiti al paragrafo 6 lettera J dalle presenti linee guida;
- f) venga meno la copertura assicurativa di cui all'articolo 6, lettera i) ovvero la garanzia di cui all'articolo 11.

L'Amministrazione, nei suddetti casi, ed in ogni caso in cui rilevi una grave infrazione agli obblighi previsti dal disciplinare ed accettati dall'Operatore, previa diffida, provvede:

- a) alla prima infrazione a sospendere l'autorizzazione allo svolgimento del servizio fino a 15 (quindici) giorni;
- b) alla seconda infrazione, a sospendere l'autorizzazione allo svolgimento del servizio per un periodo non inferiore a 30 (trenta) giorni e fino a 90 (novanta) giorni;
- c) alla terza infrazione, a sospendere in via definitiva l'autorizzazione allo svolgimento del servizio con obbligo di ritiro di tutti i mezzi dalle strade.

L'Amministrazione provvede a dichiarare la revoca dell'autorizzazione all'esercizio dei servizi di sharing nelle ipotesi di insussistenza, anche sopravvenuta, di uno dei requisiti di esercizio previsti dalle presenti Linee Guida o nel caso in cui l'Operatore sia oggetto di un terzo richiamo per violazione delle Linee Guida.

Fatti salvi 1 caso di provvedimenti di sospensione di cui al precedente comma, ovvero sospensioni del servizio concordate con l'Amministrazione, si procederà con la revoca del provvedimento autorizzativo nei seguenti casi:

- a) per sospensione dell'attività per più di 30 (trenta) giorni;
- b) per rinuncia del soggetto autorizzato comunicata al Servizio di Mobilità Urbana.

11. Garanzie degli Operatori

A garanzia del ristoro di danni o spese derivanti dall'eventuale necessità, per Comune di Palermo, di procedere alla rimozione dei Dispositivi in danno degli Operatori, questi ultimi devono fornire garanzie, bancarie o assicurative, a prima richiesta, di importo non inferiore a 20 (venti) euro per ciascun Dispositivo facente parte della propria flotta.

Le suddette garanzie devono essere adeguate in caso di incremento della flotta, e integrate in caso di parziale escussione.

Il rilascio dell'autorizzazione all'esercizio dei servizi di sharing, non comporterà l'assunzione, in capo al comune di Palermo, di alcuna responsabilità civile verso terzi. Tale responsabilità rimarrà in capo al singolo Operatore autorizzato, il quale presterà il servizio con autonoma organizzazione di mezzi e persone.

12. Tavolo di coordinamento

Entro 30 (trenta) giorni dall'avvio del primo Servizio di sharing, e successivamente su base mensile, sarà convocato dal Servizio di Mobilità Urbana un tavolo di coordinamento e monitoraggio dei servizi di sharing oggetto delle presenti Linee Guida.

Al tavolo di coordinamento partecipano gli Operatori abilitati nonché rappresentanti della Polizia Municipale del comune di Palermo.

Il Tavolo ha una funzione esclusivamente consultiva.