



Città di Palermo

COMUNE DI PALERMO

AREA URBANISTICA DELLA RIGENERAZIONE URBANA,
DELLA MOBILITÀ E DEL CENTRO STORICO

Ufficio Pianificazione Mobilità Sostenibile

Via Ausonia, 69 - ☎ 091.7401608

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 IN MODALITÀ FREE FLOATING SUL TERRITORIO DEL COMUNE DI PALERMO

Richiamata la normativa vigente in materia di dispositivi per la micromobilità elettrica, di seguito citata:

- Decreto Legislativo 30 aprile 1992, n. 285, “Codice della Strada” e s.m.i;
- D.P.R. 16 dicembre 1992, n° 495, “Regolamento di esecuzione e di attuazione del codice della strada” e smi;
- Circolare del Consiglio dei Ministri 31 marzo 1993, n. 432 (Circolare esplicativa del decreto interministeriale in data 6 luglio 1992, n. 467);
- Decreto del Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti 4 giugno 2019, n. 229, “Sperimentazione della circolazione su strada di dispositivi per la micromobilità elettrica” e smi;
- Testo del decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162, coordinato con la legge di conversione 28 febbraio 2020, n. 8, recante “Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica” (in particolare art. 33-bis);
- D.L. n. 121/2021, convertito, con modificazioni, dalla legge 9 novembre 2021, n. 156;
- Circolare del Ministero dell’Interno – Dipartimento Pubblica sicurezza – Servizio Polizia Stradale Prot. 300/A/1974/20/104/5 del 9 marzo 2020;
- Testo del decreto-legge 19 maggio 2020, n. 34, coordinato con la legge di conversione 17 luglio 2020, 77, recante “Misure urgenti in materia di salute, sostegno al lavoro e all'economia, nonché di politiche sociali connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19” (in particolare art. 229);
- Testo del decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, coordinato con la legge di conversione 11 settembre 2020, 120, recante “Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale” (in particolare art. 49);

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 tipologie e caratteristiche dei dispositivi per la mobilità

elettrica del tipo non-auto bilanciato (cd. monopattini) di cui all'art. 2 comma 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.

Con le presenti Linee Guida si intende disciplinare lo svolgimento del servizio di sharing, per la durata di anni 5 (cinque), di monopattini in modalità *free floating* sul territorio del comune di Palermo, previa individuazione di tre operatori interessati a tale esercizio a seguito di avviso pubblico per l'acquisizione delle manifestazioni di interesse.

L'Amministrazione comunale di Palermo, a seguito di un periodo di sperimentazione dei servizi di micromobilità intende realizzare un sistema funzionale monopattini in sharing da mettere a disposizione di residenti, *city user* e turisti che rappresenti una conveniente e comoda alternativa di trasporto all'interno del territorio della città di Palermo. L'esigenza principale è quella di utilizzare il monopattino per spostamenti medio/brevi consentendo una facile connessione con altri sistemi di trasporto pubblico fornendo un'alternativa ecologica all'uso del mezzo privato.

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 comma 3 del Decreto (c.d. monopattini) ed espressamente individuati dalla Legge n. 160, del 27 dicembre 2019, art. 1, comma 75, come modificato dalla Legge 156 del 9 novembre 2021;
- c) **Servizi di sharing**: servizi di mobilità condivisa offerti da operatori del mercato mediante l'utilizzo di Dispositivi;
- d) **Operatori**: soggetti autorizzati dal Dipartimento Mobilità Sostenibile e Trasporti all'esercizio di servizi di sharing con dispositivi di micromobilità (c.d. monopattini) sul territorio capitolino;
- e) **Flotta Operativa**: complesso di dispositivi che ciascun operatore colloca sul suolo pubblico;
- f) **Tavolo di Coordinamento**: da intendersi come riferito al tavolo costituito da rappresentanti di Roma Capitale e degli Operatori, secondo modalità e termini di seguito indicati, che si riunirà periodicamente per garantire un coordinamento tra l'Amministrazione e Operatori, nonché per garantire la gestione tempestiva di eventuali criticità che dovessero emergere nell'erogazione dei servizi di noleggio;
- g) **Avviso pubblico**: provvedimento con il quale prende avvio il processo selettivo finalizzato all'individuazione degli operatori interessati a svolgere i servizi di sharing sul territorio del Comune di Palermo.

3. OGGETTO DEL SERVIZIO

Il Comune di Palermo, considerati gli effetti positivi di riduzione dell'inquinamento atmosferico che possono essere conseguiti con lo sviluppo del servizio di monopattini in sharing e visti i risultati della fase di sperimentazione pregressa, intende rendere disponibile tale servizio, che dovrà essere esercitato nel rispetto delle presenti linee guida.

L'esercizio dei servizi di monopattini in sharing, oggetto delle presenti linee guida, può essere svolto previa autorizzazione, da parte dell'Ufficio Mobilità Sostenibile e Trasporto Pubblico di Massa, rilasciata ad un numero massimo di 3 (tre) operatori, selezionati sulla base dei criteri indicati da apposito avviso pubblico predisposto secondo gli indirizzi di cui alle presenti Linee guida, che il medesimo Servizio pubblicherà a seguito dell'approvazione del presente provvedimento.

La suddetta autorizzazione ha durata massima di 5 (cinque) anni decorrenti dalla data di rilascio da parte dell'Ufficio Mobilità Sostenibile e Trasporto Pubblico di Massa ed è condizionata al rispetto, da parte del singolo operatore, degli obblighi previsti dalle presenti linee guida nonché delle condizioni indicate nel suddetto avviso pubblico. L'autorizzazione ad effettuare il servizio può essere sospesa prima del termine sopra indicato, qualora intervengano modifiche normative o cause di forza maggiore, senza che gli operatori possano avanzare pretese nei confronti dell'Amministrazione.

I Servizi di sharing sono esercitati da operatori privati mediante dispositivi del tipo non-auto bilanciato (cd. monopattini), nel rispetto di quanto previsto dalle presenti Linee Guida.

4. REQUISITI SOGGETTIVI E OGGETTIVI

Ai fini della partecipazione al processo selettivo per ottenere l'autorizzazione allo svolgimento dei Servizi di sharing, 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., è sufficiente l'iscrizione alla Camera di Commercio del paese d'origine;
- 2) possedere i requisiti necessari per contrattare con la pubblica amministrazione e, quindi, non incorrere in alcuna delle cause di esclusione di cui all'articolo 80, D.Lgs.n. 50/2016 e s.m.i., commi 1 e 2, anche in riferimento ai soggetti indicati dal comma 3 del medesimo articolo;
- 3) aver già operato per almeno 12 mesi, in modo continuativo, in contesti urbani, con un numero maggiore di 650.000 abitanti, a seguito di autorizzazione dell'Amministrazione competente con un minimo di 500 dispositivi in flotta;

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

Nell'esercizio dei servizi di sharing, gli Operatori impiegano esclusivamente dispositivi dotati dei requisiti prescritti all'art. 2, comma 3 del Decreto (c.d. monopattini), ed espressamente richiamati dalla Legge 27 dicembre 2019 n. 160 (come modificata dalla Legge 28 febbraio 2020, n. 8), art. 1 comma dal 75 al 75 septies, come modificati dal D.L. n. 121/2021, convertito, con modificazioni, dalla Legge 9 novembre 2021, n. 156, riportanti la marcatura CE prevista dalla Direttiva n. 2006/42/CE, ovvero essere comunque conformi alla

normativa — anche in caso di sopravvenienze tecniche e/o normative — vigente al momento dell'esercizio dei servizi di sharing.

In particolare, gli Operatori garantiscono il tempestivo adeguamento della propria flotta ai requisiti, anche tecnici, previsti dalla normativa via via vigente per la circolazione dei suindicati dispositivi.

5. CIRCOLAZIONE E SOSTA

In considerazione dell'equiparazione operata dall'arti, comma 75, della Legge 27 dicembre 2019, n. 160, la circolazione e la sosta dei dispositivi è consentita in analogia alle norme che regolano la circolazione e sosta dei velocipedi, con le specificazioni contenute nella Legge 9 novembre 2021, n. 156.

I mezzi, al fine di poter essere utilizzati in conformità alle presenti Linee Guida, sono dotati di regolatore di velocità, con automatismo di blocco della velocità nel rispetto dei parametri stabiliti dall'art. 2, comma 7, del D.M. n. 229/2019, e comunque dalla normativa vigente nel periodo di validità dell'autorizzazione.

Possono essere individuate zone di servizio e di parcheggio anche temporanee (per esempio in occasione di fiere, partite, concerti, ...) da concordarsi con l'Amministrazione qualora non sia possibile il free floating.

La sosta dei dispositivi, in ogni caso, non deve recare intralcio alla circolazione.

L'Amministrazione, in considerazione di esigenze di sicurezza e decoro pubblico, si riserva di determinare aree all'interno delle quali sono vietati, in via temporanea o permanente, la sosta, il rilascio o il prelievo dei dispositivi, può indicare aree in cui sia inibito anche il semplice transito e, contestualmente, può individuare sul territorio aree di sosta riservate in cui consentire lo stazionamento dei dispositivi.

Gli Operatori adeguano tempestivamente le aree operative dei propri servizi assicurando la puntuale informazione alla propria utenza.

I Dispositivi sono dotati di sistemi GPS idonei a limitare le aree di esercizio e ad indicare le zone riservate alla sosta.

Inoltre, per consentire le attività di controllo da parte degli Organi competenti, i dispositivi, oltre ai loghi del Comune di Palermo e del brand dell'Operatore (esente dal pagamento dell'imposta di pubblicità), devono essere dotati di apposita targatura metallica, visibile e di dimensione minima 10x10 cm, riportante un codice alfanumerico composto da 2 (due) lettere (fornite dall'Amministrazione per ogni operatore) e un massimo di 4 (quattro) caratteri alfanumerici progressivi (es. 000A), identificativo di ogni mezzo.

La targatura metallica deve inoltre contenere un QRCode riportante il medesimo codice alfanumerico,

Nell'ambito del Tavolo di coordinamento, istituito ai sensi dell'art. 11 delle presenti Linee Guida, possono essere concordate con gli Operatori, sospensioni temporanee del servizio per eccezionali condizioni atmosferiche o esigenze correlate a eventi o manifestazioni di particolare impatto sul territorio.

Ai fini del rispetto degli obblighi previsti dal presente articolo, gli Operatori sono obbligati a dotarsi di strumenti tecnologici idonei a impedire la chiusura del noleggio nelle aree in cui è inibita la circolazione o la sosta dei dispositivi che consentano pertanto la continuazione del noleggio con addebito senza soluzione di continuità a carico dell'utente),

Nel caso in cui vengano identificati dispositivi all'interno di aree in cui non è consentita la sosta, è obbligo e responsabilità del gestore provvedere all'attuazione delle misure idonee al rispetto del divieto, provvedendo alla rimozione dei monopattini secondo le prescrizioni previste all'articolo 7 delle presenti Linee Guida, salvo

urgenze o inadempienze dell'Operatore per cui interverrà l'Amministrazione mediante rimozione forzata del dispositivo, con imputazione dei costi a carico del gestore.

Previo eventuale pagamento degli oneri vigenti al momento rilascio del previsto permesso, è consentita, la circolazione e l'accesso alla ZTL Centrale istituita sul territorio comunale di Palermo, per i mezzi a trazione elettrica o ibrida adibiti alla manutenzione e al ricollocamento dei dispositivi da parte degli operatori.

Al fine di collegare i quartieri periferici all'area centrale della città di Palermo, l'operatore si impegna ad estendere le aree di esercizio di circolazione dei monopattini, laddove i requisiti di sicurezza dei percorsi stradali lo consentano, in accordo con le direttive dettate dall'amministrazione comunale.

6. CRITERI SELETTIVI PER L'INDIVIDUAZIONE DEGLI OPERATORI

La procedura selettiva per l'individuazione dei soggetti autorizzati a svolgere i Servizi di sharing mediante i dispositivi tiene conto dei seguenti elementi qualitativi e quantitativi:

- Sistema tariffario pro-utente (abbonamenti, agevolazioni utenti TPL, sconti per spostamenti sistematici, agevolazioni in particolari zone, ecc.);
- Estensione dell'area operativa lungo le direttrici metro-ferroviarie urbane a servizio dell'ultimo miglio dal nodo di stazione (elemento per il quale potrà essere previsto un aumento del numero di dispositivi massimo da inserire in flotta previsti all'articolo 7 delle presenti Linee Guida);
- Sistema di manutenzione, controllo e redistribuzione della flotta;
- Sistema di contatto con la clientela;
- Certificazioni di qualità;
- Caratteristiche e sicurezza del mezzo (oltre- il minimo previsto da normativa);
- Sostenibilità ambientale e formazione.

Con la procedura selettiva è determinata una graduatoria di merito che avrà validità per tutta la durata dell'autorizzazione. Agli Operatori collocatisi nelle prime tre migliori posizioni della graduatoria è rilasciata autorizzazione a esercire i servizi di sharing sul territorio della città di Palermo; la graduatoria stessa può essere soggetta a scorrimento in caso di revoca e/o rinuncia dell'autorizzazione da parte di uno degli Operatori selezionati.

Il servizio è avviato immediatamente e, comunque, entro massimo 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi dal rilascio dell'autorizzazione.

Il Disciplinare, allegato al Capitolato prestazionale, e l'Avviso pubblico, potranno prevedere eventuali ulteriori disposizioni anche di attuazione rispetto a quelle presenti nelle Linee Guida.

7. STANDARD MINIMI DI SERVIZIO

Gli standard minimi di servizio sono i seguenti:

- a) servizio disponibile all'utilizzo secondo lo schema a flusso libero, senza alcuna limitazione minima né in termini temporali né in termini di distanza, con la possibilità di rilasciare il dispositivo in un punto diverso da quello di prelievo, con orario continuativo tutti i giorni dell'anno 24 h su 24 h (l'Amministrazione si riserva eventualmente di ridurre l'orario a proprio insindacabile giudizio);
- b) ricollocamento continuo, manutenzione e mantenimento in efficienza di un numero minimo di 500 dispositivi per ciascun Operatore autorizzato fino ad un massimo di 1.000, per un massimo complessivo di

3.000 dispositivi sull'intero territorio comunale; l'Amministrazione si riserva di aumentare il numero massimo di mezzi autorizzabili a proprio insindacabile giudizio nel corso del periodo di vigenza delle presenti Linee Guida, comunque fino ad un massimo di 1.500 dispositivi per singolo Operatore; i dispositivi devono essere di proprietà o in locazione o, comunque, nella piena disponibilità dell'Operatore per l'esercizio del Servizio di sharing, con manleva- per eventuali diritti vantati da terzi —in favore del Comune di Palermo o soggetti da questo incaricati;

- c) il servizio deve essere garantito con un numero di dispositivi disponibili per l'utenza (compresi quelli in corso di noleggio) pari a non meno del 90% della flotta autorizzata nei mesi da aprile a ottobre, e pari a non meno del 70% da novembre a marzo;
- d) l'Operatore assicura, anche attraverso la previsione di specifiche penali contrattuali nei rapporti con il cliente, lo svolgimento dei Servizi di sharing nel rispetto della sicurezza stradale, dell'ordine pubblico e del decoro urbano; inoltre la distanza minima del dispiegamento dei dispositivi di uno stesso Operatore non deve essere inferiore a 100 (cento) metri e deve essere lasciata libera una distanza di almeno 2 metri tra ogni raggruppamento di Operatori diversi, fermo restando il numero di dispositivi pari a 5 (cinque) unità per singolo raggruppamento di un Operatore;
- e) ai fini di limitare il numero di monopattini nell'area della ZTL il numero massimo di dispositivi autorizzati per singolo Operatore è pari a 100. Il numero dei dispositivi consentito, può essere variato a insindacabile giudizio dell'Amministrazione e potranno anche essere ridefinite esistenti o nuove porzioni areali su cui rispettare specifici valori di soglia nei limiti generali previsti per l'area di riferimento;
- f) gli Operatori, per l'intero arco temporale di erogazione dei Servizi di sharing, garantiscono la disponibilità di una base logistica sul territorio della Città di Palermo ed indicano all'Ufficio Mobilità Sostenibile e Trasporto Pubblico di Massa il nominativo di un Responsabile operativo assicurandone il costante collegamento — tutti i giorni 24 ore su 24 — con il Servizio stesso e con le strutture di supporto da quest'ultimo individuate, oltre che con il Corpo di Polizia Municipale;
- g) l'Operatore assicura un servizio di call center attivo lungo tutto il periodo di erogazione del servizio, tutti i giorni 24 ore su 24, con la possibilità degli utenti di contattare un operatore di supporto, con uso corrente della lingua italiana ed almeno della lingua inglese, attraverso le seguenti modalità: numero telefonico, mail e app del gestore;
- h) il sistema di gestione del Servizio di sharing è completamente automatizzato per l'utente, tramite una apposita applicazione per smartphone, che visualizza i monopattini disponibili, prenotarli, sbloccarli a inizio utilizzo e bloccarli al termine con obbligo di effettuazione della fotografia del sito di parcheggio, effettuare il pagamento, segnalare guasti e malfunzionamenti, contattare l'operatore;
- i) il servizio fornisce la più ampia possibilità di utilizzo del monopattino con una tariffazione flessibile; diverse modulazioni tariffarie possono essere indicate dall'Operatore in base a criteri di incentivazione o disincentivazione del servizio o ad altri criteri particolari (ad esempio in fase di avvio del servizio, convenzioni, abbonamenti per particolari categorie di clienti, integrazioni tariffe con TPL o altri servizi di mobilità, ecc.);
- j) il servizio è aperto esclusivamente all'utenza maggiorenne in possesso dei requisiti previsti dalla legge, senza nessun elemento di esclusione (fatte salve le norme disciplinari in relazione ai Regolamenti forniti all'atto di iscrizione al servizio) e l'iscrizione si effettua con documento di identità (preferibile identità digitale CIE — SPID);
- k) il servizio è espletato in conformità alle norme in materia di protezione dei dati personali vigenti (GDPR 679/2016 e per quanto ancora in vigore D.Lgs. 196/2003);

- l) è garantito per tutto il periodo un servizio di reperibilità per la risoluzione entro 6 ore dalla segnalazione di disservizi, abbandono o posteggio irregolare dei dispositivi; in caso di urgenza e necessità di rimozione, l'Amministrazione procederà imputando i costi a carico dell'Operatore; per situazioni particolari, manifestazioni, necessità di ordine pubblico, su richiesta dell'Amministrazione, che potrà pervenire anche con un anticipo minimo di 24 ore, il gestore dovrà recuperare e spostare in altro luogo i monopattini posizionati nell'area interessata, con oneri a proprio carico anche con riguardo alle informazioni all'utenza;
- m) ogni Operatore attiva, a propria cura e spese, un'adeguata azione di informazione e comunicazione nei confronti degli utenti circa le regole di utilizzo, fra le quali quelle relative al rispetto del Codice della Strada, alla sicurezza stradale, alla velocità, alle modalità consentite di transito e sosta, alle regole di utilizzo previste dalle presenti Linee Guida;
- n) l'Operatore garantisce che la ricarica delle batterie dei dispositivi impiegati nelle proprie flotte avvenga nel totale rispetto della normativa nazionale ed europea applicabile e a proprio carico e responsabilità;
- o) l'Operatore mette a disposizione del Comune di Palermo i dati dinamici, in tempo reale, relativi allo stato di utilizzo e ubicazione dei Dispositivi in servizio; contestualmente dovranno essere condivise le APP per lo sblocco e l'utilizzo dei dispositivi;
- p) l'Operatore mette a disposizione altresì i dati sul servizio a consuntivo in forma anonimizzata, con la finalità di consentire al Comune di Palermo di disporre di analisi statistiche sull'effettivo utilizzo dei servizi;
- q) l'Operatore, al termine di ogni semestre dalla data di attivazione del servizio, effettua un'indagine di "soddisfazione del cliente" — c.d. *Customer Satisfaction*, nella modalità indicata al successivo punto 8;
- r) l'Operatore è obbligato a sottoscrivere polizza di responsabilità civile verso terzi, oltre che di responsabilità civile del conducente per danni a persone o a cose legati allo svolgimento del servizio, nonché per i danni subiti dagli utilizzatori del servizio, per un massimale di € 6.000.000,00 per ogni sinistro, oltre a furto e incendio; in ogni caso, l'Operatore si impegna a manlevare l'Amministrazione, anche in sede giudiziale, da ogni eventuale danno, a cose o persone, correlato all'esecuzione del servizio, ivi compresi i danni eventualmente arrecati durante l'occupazione di suolo pubblico, ovvero a risarcire l'Amministrazione in caso di danni ai beni pubblici, di danno all'immagine, nonché nell'ipotesi di mancato rispetto del decoro urbano e dell'ordine pubblico;
- s) l'Operatore è tenuto a sospendere momentaneamente il servizio (inibendone l'uso) al verificarsi di situazioni che possano compromettere, anche solo parzialmente, la sicurezza degli utenti (es. condizioni meteo avverse) e/o di terzi, dandone tempestiva comunicazione al Comune di Palermo e agli utenti; Il Comune di Palermo si riserva la facoltà di sospendere il servizio, a proprio insindacabile giudizio, in caso di eventi socio-politici (quali scioperi, tumulti, atti di sabotaggio, ecc...) che possano compromettere, anche solo parzialmente, la sicurezza della circolazione o degli utenti del servizio, senza che tale facoltà possa comportare oneri a carico del Comune;
- t) l'Operatore, al fine di consentire la tempestiva individuazione di coloro che si siano resi responsabili della commissione di illeciti o di reati, si impegna a trasmettere alle Forze di Polizia e alla Polizia Locale i dati anagrafici completi degli utilizzatori del servizio nonché il tracciato GPS del viaggio, entro 24 ore dalla richiesta;

8. CUSTOMER SATISFACTION

L'indagine periodica di Customer Satisfaction, prevista al precedente art. 7 punto q), 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) aree di miglioramento del servizio;
- n) motivazione e frequenza nell'utilizzo del servizio;
- o) uso dell'auto di proprietà in particolare: abitudini connesse all'uso, disponibilità, convenienza, etc.;
- p) intenzioni e decisioni intraprese in merito alla/e auto di proprietà (vendita di una o più auto del nucleo familiare, acquisto rimandato, etc.);
- q) uso degli altri servizi di mobilità (trasporto pubblico, taxi, altri servizi di sharing mobility);
- s) propensione all'intermodalità e alla multimodalità;
- t) analisi delle modalità utilizzate precedentemente all'uso dei servizi di sharing mobility.

Il questionario definitivo, da sottoporre in modalità digitale all'utenza, e la struttura dei report da restituire, sono approvati dal Dirigente dell'Ufficio Mobilità Sostenibile e Trasporto Pubblico di Massa.

I risultati dell'indagine devono essere consegnati in formato elettronico al Comune di Palermo - Ufficio Mobilità Sostenibile e Trasporto Pubblico di Massa - attraverso una relazione in formato .pdf editabile, insieme al database contenente tutte le risposte degli intervistati.

9. SOSPENSIONE E REVOCA DELL'AUTORIZZAZIONE

Oltre ai provvedimenti previsti al punto w) dell'art. 7, sono previste le ipotesi di sospensione dell'autorizzazione al servizio nonché della relativa autorizzazione all'accesso nelle aree alle ZTL per i veicoli utilizzati per la manutenzione ed il ricollocamento, nei casi, di seguito indicati, in cui:

- a) l'Operatore interrompa il flusso dati attivato con l'Amministrazione, salvo comprovata causa di forza maggiore, o non rispetti le scadenze previste per l'invio dei dati periodico;
- b) l'Operatore non invii i risultati dell'indagine periodica di Customer Satisfaction entro 60 (sessanta) giorni dalla scadenza del relativo termine;
- c) l'Operatore non rispetti il limite delle 6 ore di intervento a valle di una segnalazione dell'Amministrazione;

d) l'Operatore non avvii il servizio entro il termine prestabilito;

e) vengano riscontrate gravi criticità connesse alla circolazione e alla sosta dei dispositivi impiegati nel servizio, con particolare riferimento alle violazioni del Codice della Strada;

f) vengano riscontrate difformità sulla flotta controllata: qualora attraverso verifiche effettuate dall'amministrazione, secondo le metodologie ritenute più opportune, vengano ravvisati disservizi su almeno il 10% della flotta controllata o venga ritrovato uno o più dispositivi il cui identificativo non risulta comunicato all'Amministrazione;

g) non venga rispettato reiteratamente il limite di minimo 100 metri per il dislocamento dei dispositivi e/o venga superato il limite di gruppi di 5 unità.

L'Amministrazione, nei suddetti casi, e comunque laddove rilevi una grave infrazione degli obblighi previsti, procede:

- alla prima infrazione, a sospendere l'autorizzazione allo svolgimento del servizio fino a 7 giorni;
- alla seconda infrazione, a sospendere l'autorizzazione allo svolgimento del servizio fino a 30 giorni, con ritiro dei mezzi.

Le ipotesi di sospensione sopra individuate potranno concretizzarsi soltanto previa diffida dell'Amministrazione all'Operatore, contenente i motivi connessi all'eventuale adozione della medesima sospensione. Entro il termine di dieci giorni dal ricevimento della diffida, l'Operatore ha il diritto di presentare per iscritto le proprie osservazioni, eventualmente corredate da documenti. Qualora l'Operatore abbia presentato osservazioni, del loro eventuale mancato accoglimento l'Amministrazione è tenuta a darne ragione nella motivazione del provvedimento finale di sospensione.

L'Amministrazione, oltre a quanto previsto al punto w) dell'articolo 7, provvederà a dichiarare la revoca dell'autorizzazione al servizio, previo espletamento dell'iter procedimentale appena indicato:

- a) in caso di insussistenza, anche sopravvenuta, di uno dei requisiti di esercizio previsti dalle presenti Linee Guida;
- b) qualora l'Operatore non applichi al servizio le migliorie proposte in fase di procedura selettiva;
- c) in occasione di un terzo richiamo per violazione anche solo di uno delle ipotesi di cui ai punti a), b), c), e), f) e g) del presente punto 9;
- d) qualora venga meno la copertura assicurativa di cui all'articolo 7 delle presenti Linee guida ovvero la garanzia di cui al successivo articolo 10.

Si procederà, altresì, con la revoca dell'autorizzazione nei seguenti casi:

- e) per cessione e/o trasferimento a terzi dell'autorizzazione, salvo i casi consentiti ed inerenti operazioni societarie straordinarie;
- f) per sospensione attività per più di 30 giorni;
- g) per estinzione della persona giuridica, ovvero morte della persona fisica, autorizzata;
- h) per rinuncia del soggetto autorizzato.

In caso di revoca di una autorizzazione al servizio nei confronti di un Operatore, si dà corso allo scorrimento della graduatoria di merito formata all'esito della procedura selettiva.

10. GARANZIE DEGLI OPERATORI

A garanzia del ristoro di danni o spese derivanti dal mancato rispetto delle presenti Linee Guida, nonché dall'eventuale necessità, per il Comune di Palermo, di procedere alla rimozione dei dispositivi in danno degli Operatori, questi ultimi, ai fini del rilascio dell'autorizzazione, forniscono garanzie, bancarie o assicurative, a prima richiesta, e con le ulteriori caratteristiche definite nell'Avviso pubblico, di importo non inferiore a 20 (venti) euro per ciascun Dispositivo facente parte della propria flotta.

Nell'ipotesi di eventuali incrementi della flotta, le suddette garanzie sono adeguate e integrate in caso di parziale escussione.

Il rilascio dell'autorizzazione all'esercizio dei servizi sharing non comporta l'assunzione, in capo all'Amministrazione di Palermo, di alcuna responsabilità civile verso terzi che rimane in capo al singolo operatore autorizzato, il quale presterà il servizio con autonoma organizzazione dei mezzi e di persone.

La garanzia è escussa, altresì, in caso di revoca dell'autorizzazione.

11. TAVOLO DI COORDINAMENTO CON IL COMUNE DI PALERMO

Entro 30 giorni dall'avvio dei Servizi, e successivamente su base semestrale, è convocato dall'Ufficio Mobilità Sostenibile e Trasporto Pubblico di Massa un tavolo di coordinamento e monitoraggio dei Servizi di sharing oggetto delle presenti Linee Guida.

Al suddetto tavolo di coordinamento partecipano gli Operatori autorizzati, referenti del Comune di Palermo, o soggetti da questo incaricati, nonché rappresentanti del Corpo di Polizia Municipale del Comune di Palermo.

Il tavolo svolge funzione consultiva.