



Comune di Firenze

*Sistema Tramviario Fiorentino*

## **Penali sull'esercizio**

## INDICE

1	Introduzione .....	3
2	Nota 1 - Variazioni durante l'anno su richiesta del Concedente .....	6
3	Nota 2 - DEFINIZIONE STANDARD DI QUALITÀ.....	6

## 1 INTRODUZIONE

Lo schema delle Penali è stato elaborato tenendo conto del Regolamento 4 dicembre 2012 n. 70/R (Regolamento di attuazione dell'art. 23, comma 1 della legge regionale 31 luglio 1998, n. 42 - Norme per il trasporto pubblico locale - recante disposizioni in materia di obblighi dei gestori del trasporto pubblico effettuato con mezzi a guida vincolata, diversi da quelli ferroviari) e per quanto compatibili, delle disposizioni di cui alla determinazione della Giunta Regionale Toscana n. 824 del 4.8.2003, e degli obblighi e/o oneri di gestione e manutenzione che competono all'Esercente e che sono posti contrattualmente a suo carico. La penale di cui al punto 3 e 7 è valutata con riferimento al valore della corsa dell'anno di applicazione, le penali riportanti valori assoluti sono da intendersi in valuta 2003.

<b>N.</b>	<b>Articolo di riferimento DGRT n. 824</b>	<b>Fattispecie di riferimento DGRT n. 824</b>	<b>Fattispecie Offerta della Linea 3.2.1</b>	<b>Penale Offerta Linea 3.2.1</b>
3	Art. 3 c. 1 Art. 4 c. 5	<i>Mancata effettuazione di una corsa o parte di corsa o effettuazione di una corsa in anticipo rispetto all'orario stabilito, compresa l'effettuazione di una corsa bis secondo quanto previsto all'art. 4 comma 5</i>	Effettuazione dai capolinea della prima e dell'ultima corsa giornaliera con partenza in anticipo rispetto all'orario programmato superiore ai 60"	Da un minimo pari al corrispettivo relativo all'intera corsa moltiplicato per 10 per i primi 10 eventi mensili ed al doppio di tale sanzione oltre i 10 eventi mensili
4	Art. 3 c. 2	<i>Ritardo nell'effettuazione delle modifiche al programma di esercizio secondo quanto previsto all'art. 3, comma 2</i>	Ritardo nell'effettuazione delle modifiche al programma di esercizio richieste dal Concedente come esplicitato nella nota 1 allegata	€ 10.000 per ogni giorno di ritardo rispetto ai tempi indicati nella nota 1 allegata
5	Art. 4 c. 1	<i>Mancata comunicazione di eventi straordinari e imprevedibili tali da comportare variazioni al programma d'Esercizio</i>	Mancata comunicazione all'utenza tramite i consueti canali ed al Concedente via mail, con almeno 3 giorni di anticipo di eventi straordinari (es. lavori programmati di manutenzione sulla linea superiori alle 24h). Aggiornamento entro 24h in caso di eventi imprevedibili (es. fermo linea superiore a 2h) tali da comportare variazioni al programma d'Esercizio	€ 1.000 per ciascuna mancata comunicazione
6	Art. 4 c. 2	<i>Mancata o non adeguata informazione all'utenza della variazione del servizio secondo quanto previsto all'art. 4 comma 2</i>	Mancata informazione all'utenza in caso di interruzione del servizio superiore a 30 minuti.	€ 1.000 per ciascuna mancata comunicazione
7	Art. 4 c. 2	<i>Mancata adozione misure necessarie per mantenimento del servizio secondo quanto previsto all'art. 4 comma 2</i>	Mancata adozione/attivazione dei servizi sostitutivi per il mantenimento del servizio in caso di interruzione superiore a 60 minuti	Da un minimo pari al corrispettivo relativo all'intera corsa moltiplicato per 10 per ogni corsa programmata dopo 60 minuti

				dall'interruzione del servizio fino al doppio di tale sanzione oltre i 5 eventi annui
8	Art. 6 c. 1	Mancata o non adeguata comunicazione preventiva della non effettuazione del servizio per sciopero come previsto all'art. 6 comma 1	Mancata comunicazione preventiva all'utenza per non effettuazione del servizio per sciopero	€ 10.000 per ciascuna mancata comunicazione
12	Art. 15 c. 1	Mancata consegna nei termini e nelle modalità stabilite nel contratto di servizio dei programmi di manutenzione ordinaria e straordinaria dei beni mobili e immobili	Mancata consegna nei termini e nelle modalità stabilite nel contratto dei Programmi di Manutenzione ordinaria e straordinaria dei beni mobili e immobili.	€ 10.000 in caso di mancata consegna
13	Art. 15 c. 2	Non rispetto dei programmi di manutenzione di cui all'art 15 comma 2	Non rispetto dei programmi di manutenzione	€ 1.000 in caso di reiterazione della fattispecie. Qualora la penale fosse già stata irrogata da altro ente, non si procederà alla sua duplicazione
16	Art. 19 c. 2	Mancato rispetto del periodo stabilito dal contratto di servizio per la conservazione del diario della regolarità	Mancata conservazione dei dati "log" del Sistema Tramvia (o dei dati alternativi in caso di anomalie) per il calcolo della regolarità del servizio per 2 anni	€ 10.000
17	Art. 19 c. 2	Mancata disponibilità del diario della regolarità per il personale di vigilanza	Mancata messa a disposizione dei dati di cui al punto precedente per il personale di vigilanza	€ 10.000
18	Art. 19 c. 2	Ritardo nella trasmissione dei dati relativi al diario della regolarità	Ritardo nella trasmissione dei dati relativi alla reportistica mensile entro il giorno 15 (ai sensi dell'art. 34 "statistiche" del Contratto di Gestione)	€ 1.000 per ogni giorno di ritardo
19	Art. 19 c. 3	Mancato rispetto totale o parziale del contenuto informativo del diario della regolarità	Mancato rispetto totale o parziale del contenuto informativo del diario della regolarità, ai sensi dell'art. 7 comma 3 DPG n. 70/R 04.12.2012	€ 5.000
23	Art. 21	Mancato rispetto degli standard stabiliti nell'allegato 6	Mancato rispetto degli standard previsti agli art. 5 (informazioni a terra), art. 6 (Informazioni a bordo), art. 10 (Igiene dei locali e dei mezzi), art. 13 (Servizio telefonico), art 14 (Sito internet) del DPG n. 70/R 04.12.2012	€ 10.000 per mancata messa in atto dello standard di qualità sull'intera infrastruttura tramviaria

25	Art. 22 c. 2	Mancata o difforme effettuazione dell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Mancata o difforme effettuazione dell'indagine di soddisfazione dell'utenza, ai sensi dell'art. 20 DPG n. 70/R 04.12.2012	€ 10.000
26	Art. 22 c. 3	Ritardo nella comunicazione delle indagini dei commi 1 e 2 dell'art 22	Ritardo nella comunicazione dell'indagine di soddisfazione dell'utenza, entro il 30 novembre di ciascun anno	€ 1.000 per ogni giorno di ritardo
27	Art. 23 c. 1	Mancato rispetto dell'obbligo a presentare annualmente un piano di miglioramento degli standard minimi di qualità come indicato all'art. 23 comma 1	Mancato invio di un Piano di azioni di miglioramento volto al raggiungimento degli standard di qualità come da nota 2 allegata	€ 5.000
28	Art. 23 c. 2	Mancata attuazione del Piano di miglioramento di cui all'art. 23 comma 1	Mancata attuazione del Piano di miglioramento di cui al punto precedente	€ 25.000
29	Art. 23 c. 2	Mancato rispetto dell'obbligo di riportare il piano di miglioramento di cui all'art. 23 comma 1 nella carta dei servizi come indicato all'art. 23 comma 2	Mancato rispetto dell'obbligo di riportare il piano di miglioramento nella Carta dei servizi (Parte settima: Gli impegni dell'azienda)	€ 5.000
30	Art. 24 c. 2	Mancata comunicazione nei tempi previsti dei dati derivanti dal sistema di monitoraggio tecnico, economico e gestionale e della valutazione dei risultati del contratto in termini di efficienza, efficacia ed economicità nei tempi indicati nel contratto di servizio, come previsto all'art. 24 comma 2	Mancata comunicazione nei tempi previsti dei dati derivanti dal sistema di monitoraggio tecnico, economico e gestionale e della valutazione dei risultati del contratto in termini di efficienza, efficacia ed economicità	€ 10.000 per ogni giorno di ritardo
34	Art. 31	Mancato rispetto dell'obbligo di consentire ed agevolare l'attività di vigilanza indicato all'art. 31 comma 1	Da concordare tra le parti l'elenco delle informazioni che il Gestore è effettivamente tenuto a consegnare, in funzione degli obblighi contrattuali	€ 1.000 per ciascuna violazione

Le violazioni riscontrate sono contestate tempestivamente all'Esercente, il quale entro 20 giorni dalla data di ricevimento del suddetto avviso può produrre al Concedente le proprie osservazioni.

Il Concedente entro 20 giorni dal ricevimento delle osservazioni di cui sopra, qualora non le ritenga fondate, provvede a comunicare la penale applicata.

Nel caso di mancata presentazione di osservazioni dell'Esercente, la notifica delle penalità deve avvenire entro 40 giorni dal ricevimento della contestazione da parte dell'Esercente.

La lettera di notifica della penalità applicata contiene l'invito al pagamento della stessa entro 90 giorni, trascorsi i quali si potrà procedere alla riscossione coattiva, anche tramite compensazione con i crediti dell'Esercente.

## **2 NOTA 1 – VARIAZIONI DURANTE L'ANNO SU RICHIESTA DEL CONCEDENTE**

La disciplina dei tempi di adempimento alle richieste di modifica è demandata al Capitolato d'Oneri Dettagliato.

## **3 NOTA 2 – DEFINIZIONE STANDARD DI QUALITÀ**

La definizione dei contenuti del Piano di Miglioramento con indicazione degli standard di qualità da perseguire è demandata al Capitolato d'Oneri Dettagliato.