



**CONTRATTO DI SERVIZIO PER L’AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DELLA
FORNITURA, APPOSIZIONE E MANUTENZIONE DELLA SEGNALETICA
STRADALE ORIZZONTALE E VERTICALE SUL TERRITORIO DEL COMUNE DI
CIVITAVECCHIA**

INDICE

Premesse

PARTE I – STRUTTURA,DURATA,OBIETTIVI,OGGETTO

Art. 1. Struttura.....	5
Art. 2. Durata.....	5
Art. 3. Obiettivi del contratto.....	5
Art.4. Oggetto del contratto.....	6
Art.5 Consegna delle opere, impianti e attrezzature.....	6

PARTE II – LIVELLI DI SERVIZIO,MODALITA' DI GESTIONE, IMPEGNI DEI CONTRAENTI

Art. 6. Livelli di servizio.....	7
Art. 7. Modalità di gestione.....	7
Art. 8. Divieto di cessione a terzi – Aspetti organizzativi.....	8
Art. 9. Adempimenti dei contraenti.....	8

PARTE III – RISORSE FINANZIARIE.....

Art. 10. Risorse finanziarie.....	9
-----------------------------------	---

PARTE IV – CONTROLLO SULL'APPLICAZIONE DEL CONTRATTO DI SERVIZIO,INADEMPIENZE,SANZIONI

Art. 11. Organismo di controllo.....	10
Art. 12. Strumenti di controllo.....	11
Art. 13. Controlli del Comune.....	12
Art. 14. Obblighi dell'Azienda in materia di contabilità.....	12
Art.15. Inadempienze e sanzioni.....	12
Art.16. Garanzia fideiussoria e polizza assicurativa.....	13

PARTE V – RAPPORTI CON I CITTADINI

Art.17. Carta dei servizi – Parte Generale.....	13
---	----

PARTE VI – MODIFICHE,AGGIORNAMENTI,RINNOVI,CONTROVERSIE,RISOLUZIONE

Art.18 Modifiche, aggiornamenti e rinnovi.....	13
Art.19 Controversie.....	14
Art.20 Risoluzione del contratto.....	14

PARTE VII - DISPOSIZIONI FINALI E TRANSITORIE

Art. 21. Regolazione dei rapporti fra Comune e Gestore.....	15
Art.22.Spese.....	15
Art.23.Elezione a domicilio.....	15

L'anno 2017, il giorno undici del mese di ottobre (11/10/2017), in Civitavecchia via Tarquinia n. 30, presso la sede del Comune di Civitavecchia, Servizio 3 Lavori Pubblici ed Opere Infrastrutturali, Immobili Comunali, Protezione Civile, Innovazione Tecnologica

TRA

COMUNE DI CIVITAVECCHIA, di seguito per brevità “Comune”, con sede in Piazzale Guglielmotti n. 7, CF: 02700960582, rappresentato nella persona del Dirigente del Servizio n.3 Lavori Pubblici ed Opere Infrastrutturali, Immobili Comunali, Protezione Civile, Innovazione Tecnologica, nato a Canello ed Arnone (CE) il 13/11/1965.

E

La società Multiservizi Civitavecchia Servizi Pubblici s.r.l., di seguito per brevità “Azienda” o Gestore o “Parte”, con sede in Piazzale Guglielmotti n.7 P.IVA 14105271002 nella persona del suo legale rappresentante Francesco De Leva nato a Roma il 23/11/1962 in virtù dei poteri espressamente attribuitigli dall’ Assemblea dei Soci del 09/10/2017 (entrambi definiti “Parti” ai sensi del presente contratto)
)

-con decreto sindacale del 31/03/2015 l’Amministrazione ha adottato le linee di sviluppo del piano operativo di razionalizzazione delle società partecipate POR in attuazione di quanto previsto dall’art.1, comma 611 e ss. Della legge n.190/2014, il Comune di Civitavecchia;

- con Deliberazione di CC n. 79 del 27.07.2016, è stata approvata la riorganizzazione dei servizi pubblici locali ed è stata costituita la società Multiservizi Civitavecchia Servizi Pubblici S.r.l.;

-che con deliberazione di consiglio comunale n.83 del 30/08/2017 si è proceduto all'affidamento del servizio di gestione della fornitura, apposizione e manutenzione della segnaletica stradale orizzontale e verticale sul territorio del Comune di Civitavecchia alla Civitavecchia Servizi Pubblici S.r.l. e all'approvazione dello schema di contratto e carta dell'utente;

-che il Comune ha disposto la scelta del modulo *in house* del servizio di gestione della fornitura, apposizione e manutenzione della segnaletica stradale orizzontale e verticale come motivato nella relazione ex art.34, commi 20 e 21 della legge n.221/2012 approvata nella citata deliberazione n.79/2016, per i seguenti motivi:

- a) riduzione dei costi di gestione attraverso una gestione diretta a mezzo di società "in house", risultante dal piano industriale e da altra documentazione relativa alla società;
- b) strategicità di una gestione diretta – a mezzo società "in house" - del servizio di Gestione del trasporto pubblico locale;

-si è rispettato quanto disposto dalle linee Guida n. 7 dell'ANAC, ai sensi della Determinazione n. 235 del 15.02.2017, in attuazione del D.Lgs n. 50/2016 e dalle norme previste del D.Lgs n.

50/2016 art. 192;

- con la sottoscrizione del presente contratto del servizio per la manutenzione della segnaletica stradale nel territorio del Comune di Civitavecchia - da effettuarsi ai sensi delle Direttive 24.10.2000 n.6688, prot.4867 del 05.08.2013 e del Decreto Ministeriale 27.04.2006 n.777 del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti, delle norme del Codice della Strada e del Regolamento di Attuazione nonché delle norme UNI EN 1423, UNI EN 1436,

UNI EN 12899-1, UNI EN 12899-2 e UNI EN 12899-3 – tra le Parti come sopra costituite

- che i rapporti tra Comune e Gestori di servizi pubblici locali sono regolati da contratto di servizio e che in questo ambito di rapporti il Comune riconosce come proprie esclusivamente le funzioni di indirizzo, programmazione, vigilanza e controllo del servizio pubblico, mentre ritiene estranee al proprio ruolo le attività e le funzioni di gestione di impresa e di organizzazione operativa dei servizi attraverso la combinazione dei vari fattori produttivi.

Pertanto le attività gestionali ed organizzative sono di stretta pertinenza della Società, quale Azienda dotata di personalità giuridica, autonomia gestionale, capacità di svolgere incombenze soggette al naturale rischio di impresa.

Tutto ciò premesso le parti stipulano e convengono quanto segue:

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

Parte I — Struttura, durata, obiettivi, oggetto

Art.1 Struttura

Le premesse costituiscono parte integrante del presente contratto di servizio.

Art.2 Durata

Il presente contratto ha la durata di 8 anni, con decorrenza dalla sua sottoscrizione, fermo restando quanto previsto nell'Art. 19.

Il presente contratto avrà la durata di anni 8 (otto) a decorrere dalla data di stipula dello stesso.

L'Amministrazione si riserva il diritto di cessazione anticipata dell'affidamento laddove ciò sia imposto da norme imperative ed inderogabili

In caso di revoca dell'affidamento del servizio, al fine di evitare interruzioni nella conduzione del servizio, si conviene che, sino all'assunzione del servizio stesso da parte del nuovo affidatario, il gestore è tenuto ad assicurare le prestazioni oggetto del presente contratto alle medesime condizioni e nel rispetto dei medesimi standard.

Art. 3 Obiettivi del contratto

Gli obiettivi che si intendono perseguire attraverso il contratto di servizio concernono:

a) il “Miglioramento della viabilità e della sicurezza stradale attraverso la gestione unitaria della segnaletica orizzontale e verticale, comprendente:

- la manutenzione ordinaria e straordinaria (da intendersi come “nuova”) della segnaletica orizzontale e verticale e, a tale scopo, la fornitura e la messa in sito della segnaletica verticale, la fornitura dei materiali occorrenti e la realizzazione della segnaletica orizzontale e la posa in opera dei dossi stradali;

B) Garanzia di trasparenza e qualità del servizio attraverso la completa informatizzazione delle procedure, l'immediata identificabilità del personale interno e degli operatori privati attraverso l'adozione di appositi cartellini di riconoscimento, il rafforzamento degli strumenti di reclamo e di tutela dei cittadini attraverso la redazione e la diffusione della CARTA DEI SERVIZI, e di punti di ascolto dedicati e l'adozione di procedure per il reclamo.

Lo svolgimento di periodiche attività di analisi e monitoraggio della qualità erogata e percepita del servizio.

La massima informazione sugli obblighi assunti dal gestore nei confronti dell'utenza così come meglio specificato nell'art. 18 del presente contratto.

C) Miglioramento dell'efficienza economica della gestione dei servizi affidati attraverso l'adozione di un sistema di controllo di gestione e monitoraggio dei servizi.

Art. 4 - Oggetto del contratto

Con il presente contratto sono regolati i rapporti tra Comune di Civitavecchia e il Gestore per quanto concerne:

la manutenzione ordinaria, la manutenzione straordinaria, la realizzazione di nuova segnaletica orizzontale e verticale; a titolo esemplificativo ma non esaustivo si intende per

a) Segnaletica orizzontale

La messa in opera di vernice rifrangente, di regola applicata a spruzzo, avente le caratteristiche e i requisiti di cui alle direttive ed alle raccomandazioni del Ministero dei Trasporti ed alle norme UNI EN 1436

b) la fornitura di tutti i materiali occorrenti per la corretta gestione del servizio;

c) la verifica dello stato di manutenzione e delle condizioni di sicurezza della segnaletica orizzontale e verticale (compresi i sostegni verticali, e l'ancoraggio al suolo dei segnali) presente sul territorio, con la sostituzione ovvero la riparazione necessaria per la messa in sicurezza della suddetta segnaletica;

d) tutte le procedure tecniche e amministrative per il posizionamento della segnaletica oggetto del contratto;

e) Stoccaggio e smaltimento nel rispetto delle norme che regolano la materia dei residui di lavorazione e della segnaletica rimossa perché non più efficiente di cui dovrà essere data contezza in appositi registri.

Art. 5 - Consegna delle opere, impianti e attrezzature

1. Il Gestore accetta i beni nelle condizioni di fatto e di diritto nelle quali i beni si trovano al momento della sottoscrizione del presente contratto e dichiara di aver preso cognizione dei luoghi e dei manufatti nonché di tutte le condizioni e situazioni particolari in cui si trova il servizio.
2. I beni in questione sono concessi per l'intera durata dell'affidamento, in quanto strumentali all'esercizio dei servizi affidati.
3. Il Gestore si obbliga ad adeguare le strutture, la segnaletica e le attrezzature alle vigenti legislazioni in materia di tecnica, di sicurezza e di igiene.

Parte II - Livelli di servizio, modalità di gestione, impegni dei contraenti

Art. 6 - Livelli di servizio

1. I livelli quantitativi da erogare e gli obiettivi di miglioramento da raggiungere sono indicati nell'art.3;
2. Il Comune e il Gestore si obbligano ad uno stretto coordinamento al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi, l'equilibrio ottimale tra qualità, sicurezza, economicità ed efficienza di quanto è regolato dal presente contratto, nel rispetto dei ruoli stabiliti dal contratto stesso.

Art. 7 - Modalità di gestione

1. I servizi affidati e tutte le attività svolte dal gestore in conseguenza dell'affidamento, di cui all'art. 4 e come dettagliatamente specificati nell'Allegato 2, sono resi ed organizzati nell'osservanza di tutte le leggi, i regolamenti e la normativa vigente ed in particolare delle Direttive 24.10.2000 n.6688, prot.4867 del 05.08.2013 e del Decreto Ministeriale 27.04.2006 n.777 del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti, delle norme del Codice della Strada e del Regolamento di Attuazione nonché delle norme UNI EN 1423, UNI EN 1436, UNI EN 12899-1, UNI EN 12899-2 e UNI EN 12899-3.

In caso di violazioni di tali norme, il Gestore sarà unico responsabile anche ai fini di eventuali azioni risarcitorie.

Il gestore osserva e fa osservare dai propri dipendenti, collaboratori, o soggetti da essa comunque aventi causa, le leggi, i regolamenti, le prescrizioni generali e/o particolari che

disciplinano le attività dalla stessa gestite, espressamente sollevando l'Amministrazione Comunale da ogni responsabilità diretta e/o indiretta al riguardo, da chiunque e comunque fatta valere, giudizialmente e/o stragiudizialmente, fatto salvo il caso di giudizi pendenti antecedenti al passaggio del Servizio di che trattasi.

3. Le operazioni che implicano il trattamento dei dati personali verranno effettuate nel rispetto del D.Lgs. 196/2003.

4. Il Gestore svolge i servizi affidati:

a) con la massima diligenza, professionalità e correttezza per tutto il periodo dell'affidamento, al fine di una corretta gestione dei servizi affidati e procurando che tale gestione si svolga in condizioni di equilibrio economico – finanziario quale presupposto della regolarità del servizio nel tempo;

b) eseguendo i più opportuni controlli e monitoraggi sulla qualità dei servizi forniti, in modo da accertare e garantire costantemente il rispetto dei parametri fissati dalla normativa e degli standard minimi di quantità e qualità stabiliti dal presente contratto e dalla carta dei servizi di cui al successivo articolo 16;

c) destinando costantemente al servizio ed alla gestione degli impianti personale adeguato per numero e professionalità, provvedendo alla sua formazione ed aggiornamento professionale;

d) senza mutare la destinazione d'uso dei beni concessi, anche se potrà operare sugli stessi tutti gli interventi necessari, utili ed opportuni per il migliore svolgimento del servizio, dandone opportuna informazione al Comune;

5. Rimangono di competenza dell'Amministrazione Comunale le disposizioni inerenti il posizionamento della segnaletica stradale a seguito di Ordinanze da parte del Comando di Polizia Locale.

Art. 8 - Divieto di cessione a terzi - Aspetti organizzativi

È fatto divieto al Gestore di affidare a terzi, nella loro integrità, lo svolgimento del servizio di gestione della segnaletica stradale.

Ciò premesso il Gestore ha piena facoltà di utilizzare le forme e gli strumenti organizzativi ritenuti più idonei per il conseguimento di più elevati livelli di efficienza e economicità, ferma restando l'efficacia del servizio. Per l'assegnazione di parti della gestione operativa a soggetti idonei, la società farà ricorso a procedure ad evidenza pubblica, nel rispetto della vigente normativa in materia e dei principi di trasparenza e concorrenza.

3. In particolare il Gestore può individuare le attività operative che possono essere affidate all'esterno, o che possono essere svolte mediante strutture autonome dalla

stessa costituite o partecipate, nel rispetto delle normative vigenti.

Art. 9 - Adempimenti dei contraenti 1.

Il Gestore si impegna a:

- a) ad avviare e portare a compimento, entro due anni dalla data della sottoscrizione presente del contratto, un sistema di qualità aziendale relativo ai servizi regolati dal presente contratto;
- b) a comunicare e trasmettere al Comune e alla Commissione di cui al successivo articolo 11, la documentazione relativa all'adozione del sistema di qualità e alla sua effettiva entrata a regime;
- c) a fornire tempestivamente, su richiesta del Comune e della Commissione di cui al successivo art. 11, i dati, le notizie, le informazioni e la documentazione relativi ai servizi regolati dal presente contratto che essi riterranno necessario dover acquisire nell'espletamento dell'attività a cui sono preposti;
- d) a uniformare la propria attività alle disposizioni per la protezione e prevenzione antinfortunistica contenute nel D.Lgs. 81/2008, ed alle eventuali successive norme in materia di sicurezza;
- e) a non utilizzare il personale impiegato per il servizio di gestione della segnaletica stradale per la gestione di altri servizi;
- f) a riorganizzare gradualmente i propri uffici, nell'ottica dello snellimento delle procedure operative, della semplificazione della modulistica, dell'informatizzazione della tenuta degli atti;
- g) a far osservare, sia al personale interno che agli addetti esterni, un comportamento rispettoso e consono ai servizi prestati;
- h) a rendere il personale interno ed esterno facilmente identificabile attraverso l'utilizzo di appositi cartellini di riconoscimento;

2. Il Comune si impegna:

- a) a raccordare l'attività svolta dalla società con le politiche ed i programmi specifici adottati dal Comune nell'ambito suddetto;
- b) ad agevolare il migliore espletamento dei servizi da parte della Società anche attraverso l'adozione tempestiva dei provvedimenti e la cura degli adempimenti compresi nell'ambito delle proprie competenze istituzionali;
- e) ad agevolare l'accesso a tutte le informazioni in suo possesso, utili al perseguimento degli scopi dell'azienda;

Parte III – Risorse Finanziarie

Art.10 – Risorse finanziarie

Il valore annuo complessivo del contratto di servizio è pari a € 67.122,00 (sessantasettemilacentoveventidue/00) oltre IVA dovuta per legge.

Oltre a quanto previsto nel precedente comma 1 nessun'altra somma sarà dovuta al Gestore da parte dell'Amministrazione Comunale.

Parte IV - Controllo sull'applicazione del contratto di servizio, inadempienze, sanzioni

Art. 11 - Organismo di controllo

I compiti di controllo sulla funzionalità del contratto di servizio e sulla rispondenza dei risultati conseguiti agli obiettivi negoziati, sono assicurati da una "Commissione di vigilanza" composta da 3 membri:

- un membro, in qualità di Presidente, designato di comune accordo dalle parti, da individuarsi all'interno dell'Amministrazione Comunale;
- un membro scelto dall'Amministrazione comunale;
- un rappresentante della società designato dalla stessa.

La Commissione viene nominata con Determinazione Dirigenziale del Servizio Lavori Pubblici
La Commissione:

- determina autonomamente il proprio regolamento di funzionamento e il programma delle attività nell'ambito delle funzioni attribuite; in ogni caso la Commissione si riunisce almeno tre volte l'anno in coincidenza della presentazione dei rapporti periodici da parte della Società;
- Si avvale, per le attività di carattere tecnico — amministrativo derivanti dall'applicazione del presente contratto, dei competenti uffici del Comune e della Società;
- Assicura la valutazione dei rapporti trimestrali, di cui al successivo articolo 12, stendendo conseguenti rapporti di analisi;
- Propone integrazioni e modifiche ai contenuti del presente contratto con particolare riferimento agli obiettivi quali-quantitativi dei servizi e ai correlati indicatori;
- Formula le proprie osservazioni, riscontri e proposte, al Comune e alla Società allorché lo ritenga opportuno;
- Propone alle parti la soluzione di eventuali controversie che dovessero insorgere in ordine all'interpretazione e/o all'attuazione delle disposizioni contrattuali;

La Commissione relaziona per iscritto, annualmente al Comune o al competente Dirigente, e all'Assessore preposto, in ordine all'attuazione del contratto stesso.

In ogni caso i compiti attribuiti alla Commissione non assorbono quelli relativi alla definizione degli indirizzi gestionali e alla verifica delle funzioni esercitate e dei risultati raggiunti dalla società, posti a carico dei competenti uffici del Comune.

Art. 12 - Strumenti di controllo

1. Il controllo sull'applicazione del presente contratto si esplica attraverso gli strumenti seguenti:

- a) Rapporti trimestrali sull'attività;
- b) Rapporti annuali sugli investimenti realizzati;
- c) Rendiconti trimestrali;
- d) Relazione annuale al competente Dirigente, all'Assessore preposto e alla competente
- e) Verifiche interne ad hoc, inerenti la rispondenza delle modalità di compilazione del report;
- f) Monitoraggio della qualità;
- g) Indagini e analisi.

2. Il rapporto trimestrale redatto dalla Società deve essere inviato al Comune e all'Assessore competente entro e non oltre 60 giorni dalla scadenza del trimestre di riferimento e, per ciascuno dei servizi regolati dal presente contratto, deve dimostrare i risultati quali-quantitativi conseguiti e confrontarli con gli obiettivi prefissati, dando anche informazioni di natura economico - patrimoniale, In particolare il rapporto dovrà almeno contenere:

- a) I dati relativi al rispetto dei livelli di servizio del periodo che si rendiconta, mettendo in evidenza la durata e l'entità dell'eventuale mancato rispetto;
- b) I dati tipici della gestione che si rendiconta, con particolare riferimento:
 - il numero di segnali verticali oggetto di manutenzione ordinaria o straordinaria ovvero di nuova installazione;
 - i metri lineari di segnaletica orizzontali realizzati ovvero oggetto di ripristino;

Il rapporto annuale, redatto dalla società sugli investimenti realizzati, e sugli interventi realizzati deve essere trasmesso, entro il 31 maggio, al Comune e all'Assessore competente.

5. la relazione annuale al competente Dirigente e all'Assessore preposto dovrà contenere

gli elementi qualitativi e quantitativi atti a valutare l'andamento del Contratto di Servizio e il raggiungimento degli obiettivi programmati;

6. Le verifiche interne ad hoc verranno condotte attraverso incontri tra i membri dell'organismo di controllo e rappresentanti aziendali allo scopo di analizzare le modalità di rilevazione e calcolo dei dati e delle informazioni che alimentano il sistema di report. Le verifiche si concluderanno con la redazione di un verbale, sottoscritto dalle parti, dove vengano illustrati i riscontri effettuati, i suggerimenti e le raccomandazioni che si ritiene utile proporre.

Art. 13 - Controlli del Comune

1. Ferme restando le disposizioni di cui ai precedenti articoli 11 e 12, il Comune deve procedere a controlli e verifiche sul livello del servizio reso alla cittadinanza, sullo stato di applicazione del contratto di servizio e sull'osservanza delle norme stabilite dal contratto stesso, secondo i tempi e le modalità che riterrà più opportune.

Art. 14 - Obblighi dell'Azienda in materia di contabilità

1. Il Comune si obbliga a tenere una distinta contabilità per i servizi regolati dal presente contratto rispetto al bilancio complessivo della società, che consenta la rilevazione dei costi del servizio.

2. Il bilancio di esercizio del Gestore dovrà includere uno specifico conto economico relativo alla gestione dei servizi regolati dal presente contratto,

3. Il conto economico è basato su contabilità analitica per centri di costo ed è redatto in forma riclassificata.

4. Le scritture, relative al servizio di che trattasi, devono consentire la evidenziazione dei costi e delle immobilizzazioni realizzate, qualunque sia la modalità di finanziamento, i costi delle immobilizzazioni immateriali, gli oneri per gli interventi di ristrutturazione, l'ammortamento di tali cespiti e la loro incidenza sul conto economico.

5. Il Gestore si obbliga a trasmettere annualmente all'Amministrazione Comunale un rendiconto con i costi di tutti i servizi regolati dal presente contratto.

Art. 15 - Inadempienze e sanzioni

1. Salvo motivi riconosciuti validi dal Comune di Civitavecchia, costituisce inadempimento contrattuale:

a. la mancata presentazione da parte della società del bilancio annuale e dei rapporti

periodici di cui all'art. 12 del presente contratto, entro le scadenze previste;

b. il mancato rispetto degli impegni di cui al precedente articolo 9, comma 1;

c. la mancata pubblicazione della Carta dei servizi, di cui al successivo articolo 17, nei tempi previsti e/o la sua inadeguata pubblicizzazione;

d. il mancato raggiungimento, per ciascuno dei servizi regolati dal presente contratto, degli obiettivi quali-quantitativi contenuti nell'art. 1.

2. Ciascuna inadempienza è sanzionata come segue:

a) Per inadempienze gravi o ripetute con una penalità pari al 1% dell'ammontare dell'importo di contratto;

b) per inadempienze meno gravi con una penalità pari allo 0,5% dell'ammontare dell'importo di contratto.

3. Per l'applicazione delle suddette penali, il Comune potrà chiedere, con apposito provvedimento, l'erogazione di prestazioni aggiuntive, tra quelle regolate dal presente contratto, sino alla concorrenza dell'importo della sanzione, sulla base del costo di tali prestazioni, così come desumibile dal presente contratto.

Art. 16 - Garanzia fideiussoria e polizza assicurativa

1. Il Gestore, a garanzia del corretto adempimento delle obbligazioni contenute nel presente contratto e al fine di coprire i rischi derivanti da proprie inadempienze, presenterà garanzia fideiussoria bancaria o assicurativa pari al 2% del valore del contratto, con beneficio della preventiva escussione ai sensi dell'art. 1944 del Codice Civile. Tale fideiussione dovrà essere mantenuta per tutta la durata del contratto.

2. Il Gestore per la copertura di danni causati a terzi nell'ambito dell'effettuazione del servizio oggetto dell'appalto ha l'obbligo di stipulare una polizza assicurativa per la copertura di danni causati ad operai nell'ambito di attività connesse al servizio.

Parte V - Rapporti con i cittadini

Art. 17 - Carta dei servizi- Parte Generale

1. Il Gestore, entro sei mesi dalla data di stipulazione del contratto, predispone l'adeguamento quantitativo della Carta dei Servizi, sulla base dell'Allegato C, che fa parte integrante del presente contratto, conformemente all'articolo 11 del Decreto Legislativo n.286/1999 "Qualità dei Servizi Pubblici", nonché conformemente alle linee guida contenute nell'accordo in conferenza unificata del 26/09/2013 e all'articolo 2, comma 461 della Legge 24 dicembre 2007 n.244 (Legge Finanziaria 2008).

2. Nelle more della redazione della Carta dei Servizi di cui al presente articolo il Gestore si obbliga a garantire quanto previsto nell'allegate linee di indirizzo (Allegato C – Carta degli Utenti).

Parte VI - Modifiche, aggiornamenti, rinnovi, controversie, risoluzione

Art. 18 - Modifiche, aggiornamenti e rinnovi

1. Qualora si rendesse necessario prima della scadenza, le parti, di comune accordo, possono procedere a modifiche e aggiornamenti delle disposizioni contenute nel presente contratto. In ogni caso, le parti si impegnano ad effettuare una verifica tecnico economica delle condizioni contrattuali alla scadenza di ogni anno contrattuale.
2. Entro i sei mesi precedenti alla data di scadenza le parti provvederanno a ridefinire consensualmente le condizioni contrattuali.
3. In caso di mancato rinnovo la società si impegna a proseguire la gestione, alle condizioni stabilite nel presente contratto, fino al subentro del nuovo esercente ovvero fino al rinnovo del contratto stesso.
4. Nel caso in cui si rendesse necessaria la fornitura di maggiori prestazioni di servizio dovute ad urgenze o ad altri motivi di igiene e sanità o di pubblica utilità, la Società si impegna comunque a garantire il servizio, come richiesto dal Comune di Civitavecchia, dietro il pagamento del corrispettivo dovuto al Gestore, previamente concordato fra le parti.
5. Qualsiasi modifica, aggiornamento o rinnovo del presente contratto deve essere redatta in forma scritta a pena di nullità e approvata dai competenti Organi comunali.

Art. 19 - Controversie

Per la risoluzione di eventuali controversie sorte tra le parti, non risolte amichevolmente, anche tramite la Commissione di cui all'art. 11 - si farà ricorso alla giustizia ordinaria.

2. Il Foro competente è quello del Tribunale di Civitavecchia.

Art. 20 - Risoluzione del contratto

1. L'Amministrazione Comunale potrà risolvere il contratto in caso di inadempienze di particolare gravità e nei casi sotto indicati:
 - a) in caso di fallimento del gestore;
 - b) in caso di ripetute, gravi mancanze o violazione di norme, nella gestione del servizio;
 - c) in caso di interruzione generale del servizio per una durata superiore a 3 giorni, imputabile a colpa grave o a dolo della società;
 - d) in caso di ripetute e gravi inadempienze alle disposizioni del presente contratto.

2. Il Comune di Civitavecchia, a mezzo di regolare diffida, è tenuto a contestare per iscritto ogni addebito e concedere alla società un congruo termine per rimuovere le irregolarità di cui ai punti b) e d).

3. Il Gestore può recedere dal contratto per motivate esigenze purché con preavviso di almeno 18 mesi. In tal caso è dovuto al Comune di Civitavecchia un indennizzo pari all'ammontare della fideiussione di cui all'art. 16.

4. In caso di risoluzione del contratto secondo quanto previsto dal presente articolo, il Gestore dovrà proseguire la gestione dei servizi regolati nel contratto, alle medesime condizioni, sino al subentro del nuovo gestore e comunque per un periodo non superiore a 12 mesi, fermo il diritto del Comune a introitare la fideiussione di cui al precedente articolo 16 e fatta salva ogni azione per il risarcimento degli ulteriori danni, oneri e spese derivanti dall'inadempimento.

Parte VII - Disposizioni finali e transitorie

Art. 21 - Regolazione dei rapporti fra Comune e gestore

1. Alla scadenza del contratto, originaria o rinnovata, o in caso di risoluzione anticipata:

a) i beni consegnati al Gestore, in quanto strumentali all'esercizio del servizio e quelli realizzati dal gestore nel corso dell'affidamento, dovranno essere restituiti

all'Amministrazione Comunale in buono stato di conservazione, compatibilmente all'usura dovuta all'uso ed al trascorrere del tempo;

b) i beni realizzati od acquisiti dal Gestore con risorse fornite dal Comune, saranno devoluti gratuitamente all'Amministrazione Comunale;

c) i beni immobili e gli impianti strumentali al servizio, realizzati dal Gestore con risorse proprie, sono obbligatoriamente trasferiti al gestore subentrante dietro corresponsione di un indennizzo pari al valore contabile dei beni, stabilito dal costo di costruzione, ivi incluse le spese tecniche di progettazione, direzione lavori e collaudo, detratte le quote di ammortamento effettuate, in analogia con quanto stabilito dal comma 9 dell'articolo 113 del decreto legislativo 18 agosto 2000 e successive modificazioni ed integrazioni.

Art. 22 - Spese

1. Tutte le spese di registrazione dipendenti e conseguenti alla stipula del presente contratto sono a carico del Gestore.

Art. 23 - Elezione del domicilio

1. Agli effetti delle comunicazioni e/o notificazioni previste dal presente contratto, le parti eleggono domicilio:

- per il Comune, _____;
- per il Gestore_____.

2. In caso di variazione, il cambiamento del domicilio eletto dovrà essere comunicato entro dieci giorni, a mezzo di lettera raccomandata, con avviso di ricevimento. In caso di omissione, tutte le comunicazioni effettuate al domicilio come sopra eletto si intenderanno ad ogni effetto valide ed efficaci.

Letto, approvato e sottoscritto

Civitavecchia, lì 11/10/2017

Per il Gestore

PER IL COMUNE DI CIVITAVECCHIA

Allegati : Carta dei diritti del cittadino utente del Servizio di gestione della Segnaletica stradale del Comune di Civitavecchia

Comune di Civitavecchia

Provincia di Roma

CARTA DEI DIRITTI DEL CITTADINO UTENTE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA SEGNALETICA STRADALE DEL COMUNE DI CIVITAVECCHIA

La presente “Carta dei diritti” viene redatta nel rispetto delle principali normative di cui agli argomenti sotto indicati, e riguarda i diritti che il cittadino utente può vantare nei confronti dell’azienda che gestisce un servizio pubblico.

Argomenti cui fa riferimento la presente Carta dei Diritti:

Trattamento dati personali

Trasparenza e diritto di accesso ai procedimenti ed agli atti amministrativi

Diritti dei consumatori

Diritto all’informazione, all’istruzione ed alla tutela dei propri interessi

Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici

Normativa Europea, Nazionale, Regionale, Provinciale e Comunale in materia ambientale, di gestione dei rifiuti e loro standard qualitativi e quantitativi

Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta

GESTORE: SOCIETA

La Carta dei Diritti del Cittadino Utente è un atto concreto con il quale la Società fissa i principi generali ai quali si ispira nell'erogazione dei servizi, i diritti che riconosce agli utenti e gli standard di qualità dei servizi che si impegna a rispettare.

La Carta rappresenta soprattutto una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra La Società e cittadini utenti.

Grazie ad essa, i cittadini sanno che cosa possono e devono attendersi dall'azienda e la stessa sa che cosa deve garantire ai suoi utenti.

La presente Carta dei Diritti costituisce parte integrante del contratto di servizio e dei Regolamenti Comunali per la gestione del servizio di segnaletica stradale

PARTE I: PRINCIPI E DIRITTI

1) Uguaglianza

Nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi riguardanti: sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche socioeconomiche. Possibili prestazioni differenziate sono dovute allo scopo di eliminare disuguaglianze di fatto. È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse aree geografiche di utenza anche quando le stesse non sono facilmente raggiungibili, e tra le diverse categorie e fasce di utenza.

2) Imparzialità

Il comportamento della Società che eroga il servizio nei confronti degli utenti deve ispirarsi a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici del settore.

3) Continuità

L'erogazione del servizio deve essere svolta con continuità, regolarità e senza interruzioni, in modo conforme a quanto previsto dalle disposizioni statali, regionali, provinciali e comunali, nonché dal contratto di servizio. Nel caso di funzionamento irregolare la Società provvede ad informare tempestivamente i cittadini sulle misure adottate per ridurre al minimo il disagio.

4) Diritto di scelta

La Società qualora sia possibile offerta differenziata di modalità di attuazione (anche di segmenti) del servizio, garantisce ai cittadini un'informazione preventiva e il diritto di scelta.

5) Partecipazione ed informazione

La Società garantisce ai cittadini la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione. In particolare la Società garantisce l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi secondo le disposizioni in materia di Informazione agli utenti, contenute nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

6) Efficienza ed efficacia

La società garantisce che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza ed efficacia, secondo gli standard determinati nel rispetto del Contratto di servizio e delle vigenti normative di settore.

PARTE II:

La società di gestione svolge i seguenti servizi:

la manutenzione ordinaria, la manutenzione straordinaria, la realizzazione di nuova segnaletica orizzontale e verticale;

a titolo esemplificativo ma non esaustivo si intende per

- Segnaletica orizzontale

La posa in opera di vernice rifrangente, di regola applicata a spruzzo, avente le caratteristiche e i requisiti di cui alle direttive ed alle raccomandazioni del Ministero dei Trasporti ed alle norme UNI EN 1436

- b) la fornitura di tutti i materiali occorrenti per la corretta gestione del servizio;
- c) la verifica dello stato di manutenzione e delle condizioni di sicurezza della segnaletica orizzontale e verticale (compresi i sostegni verticali, e l'ancoraggio al suolo dei segnali) presente sul territorio, con la sostituzione ovvero la riparazione necessaria per la messa in sicurezza della suddetta segnaletica;
- d) tutte le procedure tecniche e amministrative per il posizionamento della segnaletica oggetto del contratto;
- e) Stoccaggio e smaltimento nel rispetto delle norme che regolano la materia dei residui di lavorazione e della segnaletica rimossa perché non più efficiente di cui dovrà essere data contezza in appositi registri.

3) Valutazione sull'efficacia dei servizi

Il Responsabile della Società di gestione svolge periodicamente, inizialmente con cadenza almeno biennale, indagini sul grado di soddisfazione degli utenti mettendole a disposizione dei cittadini presso i punti di informazione

PARTE III

TUTELA DEI CITTADINI

1) Tutela

È diritto del cittadino, individualmente o tramite associazioni o comitati, anche indipendentemente dalla richiesta dei rimborsi, segnalare la violazione della Carta e inoltrare memorie e documentazione sulla gestione del servizio.

Le segnalazioni, le memorie e i documenti sono rivolte al Punto di informazione, dove vengono registrate dietro ricevuta, per essere poi tempestivamente inoltrate alla Società la quale provvede a rispondere al cittadino entro 30 giorni, dando conto delle azioni intraprese, se ritenute necessarie.

2) Sanzioni

- a) Per le sanzioni si rimanda al contratto di servizio.

3) Durata e validità della Carta utente

Tale atto inizierà a produrre i suoi effetti a partire dal 1 gennaio 2018, per la durata di un triennio. Nel caso in cui non vengano apportate variazioni ai livelli qualitativi e quantitativi minimali dei servizi, detto atto continuerà i suoi effetti anche successivamente al 31 dicembre del 2021