



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

Allegato A alla Delib.G.R. n. 53/22 del 29.12.2014

**CONTRATTO DI SERVIZIO
PER IL TRASPORTO PUBBLICO SU METROTRANVIA
TRA REGIONE E ARST
PER GLI ANNI 2015 -2016**

L'anno 2014 il giorno del mese di dicembre a Cagliari, con la presente scrittura privata

tra

la Regione Autonoma della Sardegna, codice fiscale 80002870923, in qualità di titolare del servizio di trasporto pubblico metrotranviario, rappresentata per la stipulazione del presente atto dall'ing. Maurizio Cittadini nato a Cagliari, il 24 ottobre 1960, in qualità di Direttore del Servizio degli appalti e gestione dei sistemi di trasporto dell'Assessorato dei Trasporti (decreto dell'Assessore degli Affari generali, personale e riforma della Regione prot. n. 18981/56 del 15 luglio 2014), di seguito denominata "Regione"

e

la società Arst S.p.A. (di seguito, denominata ARST) - società in house della Regione Sardegna, con sede legale a Cagliari in via Posada 8/10 - Partita IVA n. 00145190922, rappresentata dall'Amministratore Unico dott. Giovanni Caria nato a Nuoro il 3 marzo 1937, in qualità di legale rappresentante elettivamente domiciliato, ai fini del presente contratto, presso la sede della stessa

premesse che:

- il contesto normativo di riferimento per la riforma del trasporto pubblico locale è stato definito dalla legge n. 59 del 15.03.1997 e successive modificazioni e dal decreto legislativo n. 422 del 19.11.1997 e successive modificazioni;
- con legge regionale n. 21 del 7.12.2005 la Regione si è dotata di una disciplina normativa nel settore del trasporto pubblico locale;
- il Regolamento (CE) n. 1370/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 relativo ai servizi di trasporto di passeggeri su strada e per ferrovia che abroga i regolamenti del Consiglio (CEE) n. 1192/69 e (CEE) n. 1107/70 prevede, all'articolo 5, paragr. 2, l'affidamento diretto di contratti di servizio pubblico a soggetti in house;



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

- gli articoli 61 della legge 23.07.2009, n. 99 e 4-bis del decreto legge 1.07.2009, n. 78, convertito con la legge 3.08.2009, n. 102, consentono, tra l'altro, alle amministrazioni aggiudicatrici di avvalersi dell'affidamento in house di cui al predetto art. 5, paragrafo 2 del Regolamento n. 1370/2007;
- ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs. n. 422 del 19.11.1997 e dal D.Lgs. n. 46 del 21.2.2008 è stato disposto il trasferimento alla Regione di tutte le funzioni e compiti precedentemente erogati dalle Gestioni Governative Ferrovie della Sardegna e Ferrovie Meridionali Sarde;
- in virtù anche di quanto disposto dalla Delibera della Giunta regionale n. 13/21 del 4.03.2008 e dall'Accordo procedimentale del 3.06.2008, tra il Ministero dei Trasporti e la Regione Autonoma della Sardegna per l'attuazione del D.Lgs. n. 46 del 2008, l'ARST S.p.A. e l'ARST Gestione FdS s.r.l. sono subentrate nella titolarità dei rapporti giuridici attivi e passivi in essere al momento dell'entrata in vigore del decreto legislativo citato, connessi all'esercizio delle funzioni e dei compiti facenti capo rispettivamente alla Gestione Governativa Ferrovie Meridionali Sarde e alla Gestione Governativa Ferrovie della Sardegna;
- con deliberazione n. 9/16 del 2.03.2010 la Giunta regionale ha dato mandato per l'avvio delle procedure di costituzione dell'Azienda Unica regionale dei trasporti pubblici in Sardegna, per fusione tra ARST S.p.A. e ARST Gestione FdS s.r.l.;
- in data 25.10.2010 è stato sottoscritto l'atto notarile con cui si è formalmente concluso il processo di fusione tra le società ARST SpA e ARST Gestione FdS Srl dando luogo all'ARST S.p.A. subentrata nei servizi di trasporto precedentemente erogati dalle società incorporate, ovvero i servizi di trasporto su gomma e su ferro nonché su metrotranvia;
- il servizio di trasporto su metrotranvia è stato attivato a Sassari il 27 ottobre 2006 da Gestione Governativa Ferrovie della Sardegna e a Cagliari in data 17 marzo 2008, da ARST-Gestione F.d.S. S.r.l.;
- ARST S.p.A. ha esercito, in particolare, il servizio di trasporto su metrotranvia sulla base della determinazione del costo economico standardizzato effettuato con la deliberazione della Giunta regionale n. 44/14 del 31.10.2007;
- la Giunta Regionale con deliberazione n. _____ del _____ ha dato mandato all'Assessorato dei Trasporti di stipulare con ARST SpA il contratto per i servizi su metrotranvia di Cagliari e Sassari;
- la società ARST SpA, organismo in house della Regione Sardegna, così come previsto dalla relazione _____ (art. 34 del D.L. 179/2012), soddisfa i requisiti individuati dal paragrafo 2 del suddetto articolo 5 del Regolamento ai fini dell'aggiudicazione del servizio di trasporto;
- con determinazione n. _____ è stato disposto l'affidamento ad ARST S.p.A. del servizio di trasporto pubblico su metrotranvia;



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

- l'Azienda risulta assegnataria delle linee e del programma di esercizio indicati nell'Allegato 1) "linee e programma di esercizio" del presente contratto di servizio;
- le parti riconoscono che il contratto di servizio disciplina gli impegni e gli obblighi tra le parti, costituendo strumento principale per la regolazione del servizio di TPL, che ha come obiettivi: l'accrescimento degli standard di qualità del servizio, la soddisfazione dell'utenza, l'efficientamento delle prestazioni, la razionalizzazione del sistema di trasporto in ambito territoriale e locale, il monitoraggio dei relativi impegni ed obiettivi.

Premesso quanto sopra, le parti, come sopra rappresentate, convengono e stipulano il seguente contratto di servizio.

Art. 1

(Premesse ed Allegati)

1. Le premesse e gli allegati costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto di Servizio, di seguito chiamato anche per brevità "Contratto". Gli elaborati costituenti gli allegati, previa verifica e sottoscrizione delle parti contraenti, vengono allegati al presente Contratto, rispettivamente, sotto i seguenti numeri:

1. Programma di esercizio
2. Servizi garantiti in caso di sciopero
3. Servizi connessi al trasporto
4. Sistema tariffario e gratuità
5. Sanzioni alla clientela
6. Standard qualitativi, penalità e premialità
7. Dati di esercizio, Gestionali ed Economici
8. Carta dei servizi
9. Elenco del materiale rotabile in uso e Piano di manutenzione del materiale rotabile

Art. 2

(Struttura del Contratto)

Il Contratto è strutturato in distinte sezioni, articolate come segue:

Art. 1 (Premesse ed Allegati);

Art. 2 (Struttura del Contratto);

SEZIONE PRIMA: OGGETTO E DURATA

Art. 3 (Oggetto)

Art. 4 (Durata)

Art. 5 (Termini e modalità di esecuzione)

Art. 6 (Corrispettivo)



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

Art. 7 (Erogazione del corrispettivo)

Art. 8 (Parco rotabile)

**SEZIONE SECONDA: MODALITA' DI PRESTAZIONE DEI SERVIZI E VARIAZIONI DEL
PROGRAMMA DI ESERCIZIO**

Art. 9 (Personale)

Art. 10 (Modifiche al programma di esercizio)

Art. 11 (Sospensione del servizio per cause di forza maggiore e sciopero)

Art. 12 (Soppressioni)

Art. 13 (Servizi commerciali all'utenza)

Art. 14 (Comitato tecnico di gestione del contratto)

SEZIONE TERZA: TARIFFE, QUALITA' DEL SERVIZIO E INFORMAZIONE

Art. 15 (Sistema tariffario);

Art. 16 (Qualità dei servizi e partecipazione degli utenti)

Art. 17 (Abbattimento delle barriere architettoniche e trasporto biciclette)

Art. 18 (Informazione ai viaggiatori)

Art. 19 (Reclami)

SEZIONE QUARTA: SISTEMI DI MONITORAGGIO, PENALITA' E PREMIALITA'

Art. 20 (Monitoraggio);

Art. 21 (Fornitura dei dati);

Art. 22 (Sistema delle penali);

Art. 23 (Premialità);

SEZIONE QUINTA: ALTRE DISPOSIZIONI

Art. 24 (Risoluzione del contratto)

Art. 25 (Interpretazione del contratto ed eventuali controversie tra le parti)

Art. 26 (Modalità di modificazione del contratto successivamente alla conclusione)

Art. 27 (Clausola fiscale)

Art. 28 (Disposizioni transitorie e finali)

Art. 3

(Oggetto)

1. Il presente contratto regola le modalità di esercizio del servizio di trasporto pubblico urbano su metrotranvia, che la Regione affida all'ARST ai sensi dell'art. 5, comma 5, del Regolamento 1370/2007.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

2. Il servizio di trasporto pubblico locale di persone, di cui al comma precedente, dovrà essere esercito dall'ARST secondo il programma di esercizio, allegato al presente contratto e comprendere la realizzazione di tutte le attività connesse e accessorie all'esercizio.
3. Il servizio dovrà essere effettuato nel rispetto della vigente normativa e delle disposizioni del presente contratto.

Art. 4

(Durata)

1. Il presente contratto decorre dal 01.01.2015 e ha scadenza il 31.12.2017.

Art. 5

(Termini e modalità di esecuzione)

1. ARST esercisce il servizio di trasporto su metropolitana leggera di cui al precedente Art. 3 secondo il programma di esercizio analitico annuale di cui all'Allegato n. 1, nel rispetto degli standard qualitativi di cui all'Allegato n. 6.
2. Il servizio su metropolitana leggera di cui all'Allegato n. 1 deve essere esercitato con modalità metrotranviaria. La sua mancata effettuazione con tale modalità dà luogo all'applicazione delle penalità di cui all'Art. 22 e della riduzione del corrispettivo come previsto dagli Artt. 11 e 12.
3. L'ARST è obbligata ai sensi dell'art. 24 della L.R. n. 21/05:
 - a) a nominare e comunicare alla Regione un responsabile di esercizio, della regolarità e sicurezza nell'espletamento dei servizi di trasporto nei confronti della Regione;
 - b) a riconoscere al personale dipendente il trattamento economico, contributivo, retributivo e giuridico previsto dalla vigente normativa e dai Contratti collettivi nazionali di lavoro.
4. ARST è inoltre tenuta:
 - a) alla scrupolosa osservanza di quanto disposto dalla normativa comunitaria e nazionale in tema di sicurezza e salute dei lavoratori nei luoghi di lavoro dotandosi dei necessari dispositivi di sicurezza;
 - b) a rispettare la normativa sulle emissioni inquinanti;
 - c) nei casi in cui l'azienda eserciti anche altre attività, non soggette ad obbligo di trasporto pubblico, a tenere una contabilità separata nell'osservanza delle condizioni previste dall'allegato al Regolamento (CE) n. 1370/2007 del Parlamento Europeo del Consiglio del 23 ottobre 2007.
5. ARST è tenuta a programmare e coordinare in modo adeguato tutte le attività accessorie alla prestazione dei servizi previsti dal programma di esercizio, garantendo tra l'altro:
 - la manutenzione ordinaria, straordinaria e le revisioni periodiche del materiale rotabile;
 - le condizioni di sicurezza;



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

- la pulizia del materiale rotabile;
 - la gestione delle relazioni con l'utenza con particolare riguardo agli aspetti dell'informazione indicati nell'Art. 18;
 - la vendita dei titoli di viaggio nei punti vendita previsti e nelle fasce orarie di cui all'Allegato 3;
 - la pulizia delle fermate;
 - la sicurezza dei mezzi di trasporto e di quella personale dei viaggiatori;
 - il sistema di monitoraggio previsto dall'art. 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244;
 - la manutenzione ordinaria e straordinaria di stazioni, fabbricati, impianti tecnologici, etc. che deve rispondere a caratteristiche di sicurezza, pulizia ed efficienza operativa;
 - la gestione delle relazioni con l'utenza, con particolare riguardo agli aspetti dell'informazione e della sicurezza dei mezzi di trasporto.
6. L'ARST svolge i servizi connessi al trasporto, così come definiti nell'Allegato n. 3 per l'intera durata del Contratto e della sua eventuale proroga.
7. L'ARST si impegna ad effettuare i servizi di trasporto su metrotranvia di cui al presente Contratto con materiale rotabile idoneo e sufficiente per garantire condizioni di viaggio sicure e confortevoli, come previsto dalla carta dei servizi.

Art. 6

(Corrispettivo)

1. La Regione a fronte dell'erogazione dei servizi di trasporto e dei servizi connessi scelti ed acquistati, così come specificato all'Allegato n.1, riconosce un corrispettivo per la produzione dei servizi per l'anno 2015 pari a 4.635.000 milioni di euro (IVA inclusa).
2. Il corrispettivo è provvisoriamente quantificato sulla base della delibera della Giunta regionale n. 44/14 del 31.10.2007.
3. La Regione non riconosce ad ARST alcuna forma di agevolazione/gratuità per il personale ARST e qualora ARST li riconoscesse è obbligata a dichiarare il ricavo figurativo da tenere presente ai fini del calcolo di cui al comma 1.
4. L'importo del corrispettivo contrattuale di cui al comma 1 si intende comprensivo delle compensazioni economiche dovute a fronte dell'imposizione degli obblighi di servizio pubblico e dei minori introiti derivanti dai titoli di gratuità e dalle agevolazioni tariffarie vigenti all'atto di sottoscrizione del presente Contratto.
5. A partire dal 2016, l'importo del corrispettivo contrattuale di cui al comma 1 sarà aggiornato annualmente dalla Regione alla variazione annuale percentuale, periodo gennaio – dicembre dell'indice ISTAT FOI.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

6. E' esclusa la revisione del corrispettivo in corso di validità del contratto di servizio, collegata a variazione di costi di produzione.

Art. 7

(Erogazione del corrispettivo)

1. Il corrispettivo viene erogato in 5 (cinque) pagamenti così suddivisi:
 - tre rate trimestrali di uguale importo e pari al 25% del valore complessivo del contratto come acconto per i servizi resi;
 - una quarta rata pari all'20% del valore complessivo del contratto.
 - Il saldo del corrispettivo (pari al 5% del valore complessivo del contratto) verrà erogato a seguito della rendicontazione certificata dei servizi resi da ARST, da presentarsi entro il 31 marzo dell'anno successivo, al fine di valutare eventuali importi derivanti da penali, premi, variazioni quantitative del servizio, somme che ARST dimostri di aver sostenuto per l'applicazione del Regolamento CE 1371/07.
2. Le fatture sono emesse a decorrere dal primo giorno successivo al trimestre di riferimento, accompagnate dalla certificazione relativa alle percorrenze effettuate nel trimestre in oggetto. La fattura relativa al saldo sarà emessa all'esito dell'istruttoria regionale.
3. In coerenza con quanto disposto dall'art. 1, comma 301 della legge 244/2007, tutti gli eventuali successivi rinnovi dei Contratti Nazionali di Lavoro Autoferrotranvieri per il periodo di vigenza del presente contratto sono a carico di ARST, salvo esplicita differente norma stabilita a livello regionale o nazionale.

Art. 8

(Parco rotabile)

1. ARST è tenuta a trasmettere alla Regione l'elenco del materiale rotabile utilizzato per svolgere i servizi oggetto del Contratto che sarà elencato nell'Allegato n. 9.

Art. 9

(Personale)

1. ARST è obbligata ad assicurare con personale quantitativamente e qualitativamente adeguato la completa esecuzione del programmi di esercizio riportato nell'Allegato 1 e la realizzazione di tutte le attività connesse ed accessorie.
2. L'ARST è altresì obbligata a rispettare, nei confronti di tutto il personale addetto ai servizi oggetto del presente contratto, le disposizioni legislative nazionali e regionali, i Contratti collettivi nazionali e i contratti aziendali di lavoro che ne disciplinano lo stato giuridico, il trattamento economico, l'orario di lavoro ed il trattamento previdenziale e assistenziale e ad inviare annualmente alla Regione, con riferimento al personale utilizzato nel servizio,



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

l'attestazione dell'avvenuto adempimento degli obblighi contributivi, retributivi e dell'applicazione dei contratti collettivi nazionali di lavoro;

3. In caso di accertato mancato rispetto di tali obblighi da parte dell'Azienda, la Regione, a mezzo raccomandata A/R, intima alla medesima di provvedere entro il termine di dieci giorni dal ricevimento. Qualora l'Azienda non adempia e non abbia fornito congrue ed adeguate motivazioni, dandone tempestiva comunicazione scritta entro il termine fissato, la Regione si riserva di risolvere il contratto. La Regione, in tal caso, comunica agli enti pubblici previdenziali le situazioni rilevate e si riserva, nel contempo, di richiedere il risarcimento dei danni arrecati per effetto dell'anticipata risoluzione contrattuale.

SEZIONE SECONDA: MODALITA' DI PRESTAZIONE DEI SERVIZI E VARIAZIONI DEL PROGRAMMA DI ESERCIZIO

Art. 10

(Modifiche al programma di esercizio)

1. Al fine di consentire un adeguamento dei servizi metrotranviari di cui al presente Contratto, a fronte di una diversa pianificazione o programmazione regionale, ARST si rende disponibile ad un incremento dei servizi contrattualizzati o ad una diversa organizzazione degli stessi, con le modalità definite nel presente articolo.
2. ARST si obbliga a fornire, a meno di vincoli legati alla disponibilità di materiale rotabile e/o personale, agli stessi patti e condizioni previsti dal presente Contratto, prestazioni aggiuntive entro il limite economico del 20 per cento del corrispettivo determinato all'Art.6.
3. Ovunque possibile, le modifiche del programma di esercizio si applicano in occasione del cambio orario programmato ogni anno, allo scopo di agevolare l'informazione ai viaggiatori.
4. Con un anticipo di almeno 3 mesi rispetto a ciascun cambio orario ufficiale ARST dovrà trasmettere alla Regione la proposta di orario dei servizi con un prospetto analitico dei relativi corrispettivi. Entro 30 giorni dal ricevimento della proposta, la Regione dovrà approvare il nuovo orario o richiedere variazioni.
5. Qualora la Regione intenda richiedere variazioni alla proposta di cui al comma 4, ARST dovrà valutarne la fattibilità tecnica e presentare una nuova proposta e il relativo costo entro 30 giorni dalla richiesta.
6. Una volta concluso il procedimento di cui ai commi precedenti, qualora vi siano variazioni in aumento sulle percorrenze da effettuare, le parti provvederanno a predisporre e siglare i nuovi allegati contrattuali, negli altri casi la procedura di cui sopra si intenderà conclusa.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

7. Le modifiche del programma di esercizio riguardanti orari, periodicità, fermate e variazione in riduzione del numero di posti offerti sono ammesse nei limiti e con le procedure specificate nei commi seguenti e concordate in forma scritta fra le parti.
8. Le modifiche richieste da ARST, sono approvate dalla Regione mediante rilascio di una autorizzazione scritta per consentire di verificare le motivazioni tecniche e le eventuali conseguenze su altri servizi. I tempi di rilascio di tale autorizzazione dovranno essere non superiori a 30 giorni.
9. Le modifiche richieste dalla Regione sono esaminate da ARST al fine di valutarne la fattibilità da parte dell'azienda. ARST si impegna a dare una risposta in merito alla fattibilità tecnica degli interventi puntuali richiesti entro 30 giorni dall'inoltro della domanda.
10. Di tutte le modifiche disposte ai sensi del presente articolo, ARST dà notizia alla clientela almeno 7 giorni prima delle modifiche e ai sensi dell'Art. 18.
11. Qualora ARST ponga in essere modifiche al Programma di Esercizio in violazione di quanto disposto dal presente articolo, viene applicata una penale, per ciascuna corsa modificata, di importo da un minimo pari a 0,5 volte ad un massimo pari a 1,5 volte il corrispettivo dovuto per l'intero periodo non autorizzato fino alla regolarizzazione del servizio.

Art. 11

(Sospensione del servizio per cause di forza maggiore e sciopero)

1. L'esecuzione dei servizi oggetto del presente Contratto non può essere sospesa né interrotta da ARST per nessun motivo, salvo cause di forza maggiore, quali calamità naturali, terremoti, sommosse e disordini in occasione di manifestazioni pubbliche o a seguito di eventi non prevedibili e/o non imputabili a ARST e nei casi di sospensione del servizio disposti dalle Autorità di Pubblica Sicurezza.
2. Questi eventi non comportano riduzioni del corrispettivo.
3. Resto inteso che delle riduzioni o sospensioni del servizio disposte in relazione al presente articolo è data immediata comunicazione da parte di ARST alla Regione tramite pec.
4. ARST garantisce, in caso di proclamato sciopero, almeno l'erogazione dei servizi minimi riportati nell'Allegato 2 e sull'orario ufficiale, individuati secondo quanto disposto dalla legge 12/6/90 n. 146 e successive modifiche e integrazioni. La Regione erogherà il corrispettivo relativo ai servizi regolarmente effettuati. In caso di mancata effettuazione dei servizi minimi garantiti si applicano le riduzioni di corrispettivo previste dall'Art. 12 e una penale aggiuntiva di 2.000 € per ogni corsa garantita non effettuata.
5. La RAS si riserva di chiedere variazioni al programma dei servizi minimi in caso di sciopero per ogni cambio orario, nei tempi adeguati per la pubblicazione dei servizi garantiti in caso di sciopero sull'Orario Ufficiale. ARST dovrà esaminare le richieste dell'RAS e accogliere le



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

variazioni laddove tecnicamente realizzabili, sulla base della disponibilità dei fattori produttivi e della normativa vigente.

6. ARST, tenuto conto delle specificità degli eventi che possono provocare tali riduzioni o sospensioni, si impegna ad informare immediatamente i cittadini con la massima sollecitudine e nei modi previsti dall'Art. ----, in modo da metterli in condizione di poter modificare le proprie scelte di viaggio.

**Art. 12
(Soppressioni)**

1. In caso di soppressioni dei servizi per cause imputabili ad ARST, il corrispettivo non è dovuto.
2. Se una stessa corsa viene soppressa tre volte nell'arco di un mese, per cause imputabili all'impresa di trasporto, verrà applicata una penale pari a 1.000€. Per ogni soppressione dello stessa corsa successiva alla terza, verrà applicata una ulteriore penale di 1.000€.
3. Nel calcolo dell'indice di soppressione, rientrano tutti le corse sopresse per cause, diverse da sciopero, imputabili ad ARST.
4. In tutti i casi disciplinati dal presente articolo ARST deve assicurare un'adeguata e tempestiva informazione alla clientela.

**Art. 13
(Servizi commerciali all'utenza)**

1. L'organizzazione e la gestione della rete di vendita e la commercializzazione dei titoli di viaggio è curata da ARST, che la realizza nel rispetto delle seguenti condizioni minime:
 - a. la dislocazione dei punti vendita - biglietterie, rivendite esterne o emettitrici automatiche così come previsto nell'Allegato n. 3 dovrà garantire la massima omogeneità nella copertura del territorio regionale in proporzione ai dati di afflusso ai servizi metrotranviari;
 - b. potrà essere garantita la vendita dei titoli di viaggio on line.
2. In caso di mancanza o di chiusura/malfunzionamento di biglietteria o distributore automatico nella fermata di partenza, i viaggiatori sono informati nella fermata:
 - a. della possibilità di acquistare un biglietto per telefono, via internet o, eventualmente, a bordo del mezzo senza sovrapprezzo, e della modalità di acquisto;
 - b. della fermata o del luogo più vicini in cui sono disponibili punti vendita e/o distributori automatici.
3. ARST si impegna a sviluppare ed a mantenere i servizi integrati di facilitazione dei rapporti con gli utenti, con particolare riferimento al call-center telefonico e al sito internet aziendale.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

Art. 14

(Comitato tecnico di gestione del contratto)

1. Al fine di facilitare la gestione del Contratto, nello spirito di cooperazione a cui le Parti si ispirano, è costituito il "Comitato Tecnico di Gestione del Contratto", di seguito denominato per brevità "Comitato" composto da:
 - a. due rappresentanti della Regione;
 - b. due rappresentanti di ARST;
2. Il Comitato è presieduto da uno dei rappresentanti della Regione, che provvederà alle relative convocazioni, anche dietro richiesta di ARST.
3. Il Comitato ha funzioni di assistenza alle Parti nell'interpretazione e nell'applicazione del Contratto, con particolare riferimento all'adempimento delle singole clausole contrattuali, alla prevenzione e soluzione delle controversie nonché all'applicazione delle penali e dei premi.
4. Entro 15 giorni dalla data di sottoscrizione del presente contratto le Parti comunicano reciprocamente i nominativi dei rappresentanti del Comitato.
5. Entro 60 giorni dalla data di sottoscrizione del presente contratto il comitato provvede alla strutturazione di un proprio regolamento di gestione.

SEZIONE TERZA: TARIFFE, QUALITA' DEL SERVIZIO E INFORMAZIONE

Art. 15

(Sistema tariffario)

1. La Regione ha competenza legislativa in materia di tariffe.
2. Nelle more della definizione da parte della Regione del sistema tariffario nel suo complesso, ARST, per i servizi oggetto del presente contratto, adotta il sistema tariffario di cui all'Allegato 4.
3. ARST si impegna ad introdurre, a seguito di deliberazione della Giunta regionale, modifiche del sistema tariffario, nonché ad attuare azioni volte all'integrazione modale e tariffaria fra vettori diversi.
4. Al fine di pervenire all'attuazione dell'integrazione modale, tariffaria e dei servizi alla clientela del trasporto pubblico locale ARST si impegna a collaborare con la Regione partecipando anche ad eventuali tavoli specifici per la definizione di percorsi, regole e risorse e fornendo i dati in proprio possesso necessari per la programmazione e l'attuazione del sistema.
5. Nelle aree nelle quali sarà prevista, da provvedimenti regionali, l'adozione di sistemi tariffari integrati e/o l'attuazione di integrazioni modali o tariffarie, ARST aderirà ai nuovi sistemi tariffari previsti, con riferimento ai servizi oggetto del presente Contratto.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

Art. 16

(Qualità dei servizi e partecipazione degli utenti)

1. ARST si impegna a migliorare i livelli di qualità del servizio offerto ricercando la massima soddisfazione delle esigenze e dei bisogni espressi dalla clientela.
2. ARST eroga i servizi oggetto del presente Contratto nel rispetto degli standard minimi di qualità definiti nell'Allegato 6. Il rispetto degli standard minimi di qualità sarà verificato attraverso il monitoraggio della qualità erogata tramite il calcolo degli indici di puntualità, affidabilità, composizione, pulizia e confort, di cui Allegato 6.
3. ARST effettua almeno una volta l'anno, in periodi significativi di erogazione del servizio, e secondo metodi e criteri concertati con la Regione e con le Associazioni dei Consumatori, la rilevazione complessiva e unitaria della qualità percepita dall'utenza, finalizzata alla misurazione dell'indice di soddisfazione degli utenti ed all'individuazione dei necessari adeguamenti degli standard qualitativi di erogazione del servizio rispetto alle esigenze della domanda. A tal fine ARST dovrà avvalersi di un soggetto terzo specializzato e di riconosciuta esperienza e professionalità.
4. Il mancato rispetto degli standard minimi di qualità di cui Allegato 6, rende assoggettabile ARST alle sanzioni indicate nel medesimo allegato.
5. ARST ha l'obbligo di emanare la "Carta della qualità dei Servizi" ai sensi dell'art. 2, comma 461 della Legge 24 dicembre 2007, n. 244, in linea con quanto stabilito dal presente contratto e dalla vigente normativa statale e regionale e in conformità dell'art. 27 della legge regionale n. 21/2005.
6. ARST si impegna a trasmettere alla Regione la Carta della qualità dei Servizi ogni anno prima della sua pubblicazione sul sito internet.
7. ARST garantisce la propria partecipazione alle sessioni periodiche di verifica del funzionamento dei servizi previste dall'art. 2, comma 461, della legge 244/2007, nonché la fornitura dei dati utili allo svolgimento delle stesse, fornendo in quella sede tutti gli elementi e i chiarimenti che si rendessero necessari in merito ai disservizi verificatisi.
8. ARST si impegna inoltre alla fornitura dei dati necessari ad alimentare il sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel Contratto e nella Carta dei servizi e si impegna altresì a partecipare ad ulteriori attività, secondo le modalità definite dalla Regione, finalizzate alla valutazione congiunta ed al miglioramento dei servizi oggetto del presente Contratto, per le quali si impegna a fornire i dati necessari.
9. Ai sensi dell'art. 2, comma 461, della legge 244/2007, sono a carico di ARST i costi per la realizzazione delle attività ivi previste di cui al presente articolo.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

Art. 17

(Abbattimento delle barriere architettoniche e trasporto biciclette)

1. ARST si impegna a concordare con la Regione, un programma di azioni per consentire l'accesso ai servizi metrotranviari da parte delle persone con ridotta mobilità, nonché degli utenti con bicicletta al seguito, con priorità per i luoghi interconnessi ai percorsi ciclabili delle aree urbane ed extraurbane.
2. Il programma di cui al comma 1 riguarda l'individuazione di mezzi idonei al trasporto di disabili ed attrezzati con sistemi di ausilio alla mobilità di ipovedenti e ciechi assoluti, nonché degli opportuni adeguamenti infrastrutturali finalizzati a garantire il trasporto sul mezzo e l'accessibilità alle stazioni, alle fermate ed agli altri luoghi dell'intermodalità, dell'utenza di cui al comma precedente.

Art. 18

(Informazione ai viaggiatori)

1. ARST garantisce ai viaggiatori un adeguato ed articolato sistema di informazione sia a terra, sia a bordo del mezzo, nonché sul sito internet aziendale, in grado di supportare ed orientare il viaggiatore sia in condizioni di normalità, sia in situazioni di difficoltà ed anormalità di circolazione. Le informazioni includono l'orario, le variazioni al servizio, la rete e le stazioni, un estratto delle Condizioni di trasporto (testo integrale aggiornato disponibile almeno sul sito internet), le tariffe e le modalità di acquisto dei biglietti.
2. Le informazioni a bordo sono erogate per mezzo di dispositivi automatici di cui ARST assicura l'efficienza e la correttezza di funzionamento. In caso di guasto dei sistemi automatici, ARST si impegna a supplire con informazioni manuali, nei limiti delle possibilità tecniche dei singoli rotabili.
3. ARST si impegna ad evidenziare i mezzi ed i servizi offerti alle persone con disabilità e viaggiatori con bici al seguito nel proprio orario ufficiale.
4. Gli avvisi al pubblico dovranno essere comunicati preventivamente alla Regione in forma scritta, con almeno 5 giorni di anticipo, fatte salve ragioni di somma urgenza in cui la preventiva informazione alla Regione sarà comunque garantita attraverso le vie brevi.
5. Le informazioni da apporre nelle stazioni e fermate, in forma cartacea o elettronica ove possibile, dovranno essere esposte solamente nelle stazioni direttamente interessate, essere opportunamente datate o comunque evidenziare la rispettiva successione temporale e il periodo di validità, al termine del quale dovranno essere rimosse. ARST si impegna altresì ad affiggere tali informazioni in bacheche o spazi protetti, al fine di limitarne il deterioramento o il danneggiamento.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

**Art. 19
(Reclami)**

1. ARST si impegna a fornire ai viaggiatori una risposta essenziale, corretta e non generica ad ogni richiesta di chiarimenti o reclamo ricevuti in forma scritta (lettera, fax o e-mail), entro 30 giorni, inviando copia alla Regione delle risposte per tutte le richieste ricevute. ARST assicura la "tracciabilità" del reclamo al viaggiatore che ne faccia richiesta.
2. Qualora le segnalazioni di cui al comma 1 pervengano presso gli uffici della Regione questa provvede a inoltrarle a ARST non oltre 10 giorni lavorativi dal ricevimento. Il termine di cui al comma 1 decorre dal ricevimento da parte di ARST della segnalazione inviata dalla Regione.
3. ARST dovrà trasmettere, entro la prima settimana del secondo mese successivo, un report mensile sulla gestione dei reclami da cui si possa evincere la data in cui ciascun reclamo è pervenuto, la data della risposta e la causale oggetto del reclamo.
4. In caso di mancato rispetto di ciascun impegno previsto dal presente articolo ARST sarà soggetta al pagamento di una penale pari a 100€.

SEZIONE QUARTA: SISTEMI DI MONITORAGGIO, PENALITA' E PREMIALITA'

**Art. 20
(Monitoraggio)**

1. ARST si impegna a collaborare con la Regione agevolando lo svolgimento delle attività di monitoraggio.
2. La Regione ha facoltà di disporre verifiche e controlli sui servizi secondo quanto concorderà con ARST al fine verificare il rispetto dei livelli di qualità e quantità del servizio contrattualmente stabiliti.
3. Per l'effettuazione delle ispezioni e verifiche di cui al comma 2, la Regione incarica proprio personale e/o soggetti terzi che, muniti di apposita tessera di riconoscimento e idonea autorizzazione, avranno libero accesso ai mezzi di cui al Programma di Esercizio. La relazione di verifica ispettiva è inviata a ARST.
4. ARST si impegna a fornire alla Regione al fine di garantire l'attività di monitoraggio e di verifica di competenza, i seguenti dati nel formato richiesto dalla Regione (*.mdb, *.xls, *.pdf,.....):
 - a) il riepilogo mensile delle corse soppresse da fornirsi entro il mese successivo a ciascun mese di riferimento.
 - b) il riepilogo trimestrale della produzione programmata ed effettuata da fornirsi entro il mese successivo al trimestre di riferimento;
 - c) il riepilogo degli indici di puntualità e affidabilità così come definiti nell'Allegato ..., da fornirsi trimestralmente entro il mese successivo al trimestre di riferimento;



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

5. ARST si impegna inoltre a fornire alla Regione i seguenti dati nel formato richiesto dalla Regione (*.mdb, *.xls, *.pdf,.....):
- a) orario programmato: su base annuale (cambio orario invernale) e relativo aggiornamento (cambio orario estivo), da trasmettere alla Regione almeno 15 giorni prima dell'entrata in vigore;
 - b) variazioni in corso d'orario (VCO), da trasmettere alla Regione almeno 15 giorni prima dell'entrata in vigore;
 - c) la rete di vendita nelle stazioni e al di fuori di esse; da trasmettere aggiornata ogni cambio orario e quando vi siano modifiche ai dati già trasmessi, almeno 15 giorni prima dell'entrata in vigore della modifica;
 - d) con cadenza trimestrale i dati di vendita dei titoli di viaggio e l'articolazione della domanda di acquisto dei titoli di viaggio;
 - e) con cadenza semestrale i dati di frequentazione per singolo mezzo rilevati in apposite rilevazioni effettuate nei periodi invernale ed estivo da ARST (saliti e discesi ogni fermata, presenti, numero di posti offerti);
 - f) i dati preconsuntivi e consuntivi, certificati qualora espressamente previsto dalla normativa, di natura economico-gestionale così come individuati in Allegato 7, entro i termini ivi indicati. Tali conti economici potranno essere affinati progressivamente nel corso del periodo di vigenza del Contratto.
6. Le Parti, con cadenza trimestrale, valutano nell'ambito di appositi incontri tecnici l'andamento del servizio, la sua rispondenza alle esigenze dei viaggiatori ed il rispetto degli impegni contrattuali, e concordano le necessarie azioni di miglioramento. Nell'ambito di tali incontri, ARST si rende disponibile a fornire alla Regione specifici approfondimenti sui dati presentati dall' ARST o rilevati dalla stessa regione nell'ambito delle verifiche condotte.
7. Le parti condividono che un sottoinsieme significativo dei dati di monitoraggio possa essere pubblicato con regolarità, in modo da garantire la dovuta trasparenza nei confronti degli utenti, in attuazione di quanto disposto dalla citata Legge 244/2007. I dati oggetto di pubblicazione riguardano prioritariamente gli indici di puntualità, le soppressioni, i risultati delle verifiche.
8. I dati oggetto del monitoraggio, con particolare riferimento a quelli di puntualità, non possono essere diffusi al pubblico da ARST prima che i dati stessi siano stati comunicati alla Regione, al fine di non generare incongruenze ed equivoci nella comunicazione.

Art. 21

(Fornitura dei dati)

1. Le parti riconoscono che i tempi, le modalità e il formato previsti per la consegna dei dati di monitoraggio debbano intendersi in termini tassativi. Il loro mancato rispetto, poiché priverebbe la Regione degli elementi di valutazione del servizio funzionali al processo di



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

monitoraggio, costituisce un sostanziale inadempimento degli obblighi contrattuali da parte di ARST. Pertanto, la mancata o incompleta fornitura, da parte di ARST, dei dati necessari al monitoraggio comporta l'applicazione di una penale pari a 500,00 € per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto alle scadenze previste. La Regione dovrà contestare la mancata fornitura dei dati entro 30 giorni e la fornitura incompleta entro 60 giorni.

2. La Regione si riserva la facoltà di chiedere per iscritto a ARST chiarimenti sui disservizi, compresi dati significativi relativi a singole corse, entro 90 giorni dal loro verificarsi. Per tali richieste ARST dovrà fornire i relativi elementi di valutazione entro 15 giorni lavorativi dalla data della richiesta pena l'applicazione di una penale di 1.000 € per ogni risposta non fornita.
3. ARST si impegna a fornire tutte le informazioni di base occorrenti per la rimodulazione del corrispettivo entro il 28.02.2015. La incompleta fornitura delle informazioni in questione comporterà l'applicazione di una penale pari a 500,00 euro per ogni giorno di ritardo.

Art. 22

(Sistema delle penali)

1. Le penali previste dal presente contratto non potranno superare complessivamente il 5% del corrispettivo totale a consuntivo per ciascun anno di vigenza.
2. Non rientrano nell'ambito di applicazione del tetto di cui al comma precedente la riduzione del corrispettivo in caso di servizi non resi di cui agli Artt. 11 e 12.
3. Le risultanze relative alle attività di verifica effettuate dalla Regione sono utilizzate ai fini del calcolo delle penalità previste dal presente Contratto, di cui all'Allegato n. 6, esperita la procedura di cui al successivo comma 4.
4. La Regione provvede, con Posta Elettronica Certificata (PEC), ad inoltrare l'avviso di violazione entro 60 giorni dalla data di accertamento della medesima. ARST, entro 10 giorni dalla data di ricevimento del suddetto avviso, potrà produrre alla Regione le proprie controdeduzioni mediante PEC. La Regione, entro 10 giorni dal ricevimento delle stesse non ritenendole valide e comunque, entro 40 giorni dalla data di avviso della violazione, provvederà ad inoltrare mediante PEC la notifica della penalità applicata corredata dalle motivazioni analitiche del mancato accoglimento delle eventuali controdeduzioni presentate da ARST.
5. La Regione provvederà a trattenere l'importo complessivo delle penali di cui sopra dalla rata del saldo del corrispettivo di cui al precedente Artt. 6 e 7.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

Art. 23

(Premialità)

1. Il superamento annuale da parte di ARST degli indicatori obiettivo, di cui all'Allegato 6, comporterà la corresponsione da parte della Regione di premi secondo quanto indicato nell'Allegato stesso.
2. L'importo di cui al comma precedente andrà in compensazione con l'importo dovuto da ARST a titolo di penali, nell'anno di riferimento.
3. L'importo di cui al comma 1 non potrà in ogni caso superare l'importo dovuto da ARST a titolo di penali, nell'anno di riferimento.

SEZIONE QUINTA: ALTRE DISPOSIZIONI

Art. 24

(Risoluzione del contratto)

1. La procedura di risoluzione del Contratto può essere attivata nei casi previsti dalla legge.
2. Arst S.p.A. si impegna a garantire il servizio fino al subentro dell'eventuale nuovo gestore.

Art. 25

(Interpretazione del Contratto ed eventuali controversie tra le Parti)

1. Qualora vi sia discordanza fra le disposizioni contrattuali e quanto disciplinato negli allegati tecnici del presente Contratto, prevalgono le norme contrattuali.
2. Le parti concordano che, per quanto non diversamente regolamentato dal presente Contratto di servizio, valgono le norme vigenti.
3. Eventuali divergenze nell'interpretazione o nell'esecuzione del Contratto devono essere oggetto di preventivo tentativo di conciliazione tra le Parti.
4. La parte interessata a far valere una propria posizione chiede alla controparte di svolgere il tentativo di conciliazione.
5. Entro 10 giorni dalla richiesta, la questione dovrà essere rimessa alla valutazione del Comitato di cui al precedente Art. 14, che si dovrà pronunciare entro i successivi trenta giorni.
6. Non è ammessa la competenza arbitrale. Tutte le controversie comunque derivanti dal presente atto saranno deferite, in via esclusiva, alla competenza del Foro di Cagliari. Il presente rapporto contrattuale è regolato dal diritto italiano.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

Art. 26

(Modalità di modificazione del contratto successivamente alla conclusione)

1. L'Amministrazione regionale si riserva la possibilità di revisionare il presente contratto, durante il periodo di vigenza, in caso di:
 - a. modifiche relative alle esigenze e necessità di pianificazione e programmazione del trasporto pubblico locale;
 - b. per effetto delle variazioni delle risorse finanziarie regionali, assegnate in bilancio, per i servizi di trasporto pubblico locale;
 - c. sopravvenute nuove disposizioni legislative
2. Le modifiche di cui al comma 1 saranno formalizzate con atto aggiuntivo al presente contratto.

Art. 27

(Clausola fiscale)

1. All'ufficio del Registro si chiede, agli effetti dei termini di registrazione del presente atto, l'applicazione dell'art. 14 del D.P.R. 26/04/1986, n. 131.
2. A i fini dell'imposta di registro, le Parti richiedono la registrazione a tassa fissa, ai sensi dell'art. 40 del DPR 26/04/1986, n. 131.
3. Sono a carico di Arst. S.p.A, gli oneri relativi al presente Contratto, ad eccezione di quelli , che per legge, sono a carico della Regione.

Art. 28

(Disposizioni transitorie e finali)

1. Le parti convengono che la decorrenza dell'avvio dei servizi oggetto del presente contratto è da intendersi comunque a partire dal 1° gennaio 2015.
2. Le parti convengono, altresì, che al momento della definizione della nuova metodologia di calcolo per il corrispettivo chilometrico verranno ridefinite le corrispondenti clausole del presente contratto.

Redatto in triplice esemplare ad un unico effetto, letto, accettato e sottoscritto.

....., li

REGIONE

.....

Arst S.p.A

.....