



Cremona

COMUNE DI CREMONA

Settore Programmazione
Progettazione, Manutenzione,
Mobilità sostenibile, Protezione civile



ALLEGATO A - DISCIPLINARE

Avviso pubblico per l'individuazione di un operatore interessato a svolgere in via sperimentale del servizio di noleggio (c.d. Sharing) di monopattini ed e-bike a propulsione prevalentemente elettrica con sistema di free floating sul territorio del Comune di Cremona

Indice:

Premessa

1. Definizioni
2. Oggetto e finalità
3. Condizioni
4. Standard minimi di servizio
5. Requisiti prestazionali minimi
6. Circolazione e sosta
7. Impegni dell'Operatore
8. Impegni del Comune di Cremona
9. Durata del Servizio
10. Monitoraggio del Servizio
11. Garanzie dell'Operatore
12. Sospensione e Revoca del Servizio
13. Responsabile del Procedimento
14. Riservatezza
15. Proprietà intellettuale
16. Legislazione applicabile, controversie e Foro esclusivo
17. Comunicazioni
18. Trattamento dei dati personali
19. Disposizioni finali

Settore Programmazione, Progettazione, Manutenzione, Mobilità
sostenibile, Protezione Civile
via Aselli, 13/A - 26100 Cremona
C.F. 00297960197

Allegato A - Disciplinare

Premessa

- Sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 162 del 12 luglio 2019 è stato pubblicato il D.M. 4 giugno 2019, n. 229;
- La Legge n.160 del 27 dicembre 2019 ha stabilito, all'art. 1 comma 75, che i "i monopattini che rientrano nei limiti di potenza e velocità definiti dal decreto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti del 4 giugno 2019, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 162 del 12 luglio 2019, sono equiparati ai velocipedi di cui al decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285, articolo 50";
- La Legge 28 febbraio 2020 n.8 ha sostituito il comma 75 dell'art. 1 della Legge n. 160/2019, introducendo i commi 75 bis , 75 ter ,75 quater , 75 quinquies ,75 sexies e 75 septies, al fine di disciplinare modalità sanzionatorie, ambiti di circolazione, limiti di velocità, dispositivi di sicurezza, corretto utilizzo, caratteristiche tecniche e costruttive, modalità e caratteristiche dei servizi di noleggio;
- Il Comune di Cremona è fortemente impegnato nello sviluppo di percorsi di valorizzazione delle politiche della mobilità sostenibile, quale esigenza e migliori condizioni di rispetto dell'ambiente e del contesto socio economico della Città;
- Il servizio in oggetto è di tipo sperimentale e innovativo e riguarda l' utilizzo e la gestione di monopattini elettrici (da ora in poi "monopattini") ed e-bike con servizio di *sharing* pubblico in modalità "*free Floating*" (a flusso libero, cioè con possibilità di restituire il monopattino in punti diversi da quello di prelievo) da mettere a disposizione di residenti, city-user e turisti;
- Tale sistema dovrà fornire una modalità efficiente per il noleggio dei monopattini ed e-bike, secondo una possibilità di pagamento per il quale potrà essere prevista una tariffa minima di utilizzo che preveda una tariffazione al minuto. Tale modalità di pagamento dovrà avvenire avvalendosi di supporti digitali, realizzando un sistema di monopattini ed e-bike a noleggio di ultima generazione, dotati di interfaccia di bordo con il sistema di gestione offrendo le opportune informazioni per favorire un uso più ampio possibile per gli utenti.
- Il presente documento ha valenza ai fini della partecipazione all'Avviso pubblico e verrà sottoscritto dall'Operatore nei confronti del quale, all'esito della procedura di cui al medesimo Avviso, verrà rilasciata l'Autorizzazione.

1. Definizioni

Ai fini del presente Disciplinare si intende per:

- 1.1 Decreto:** Decreto del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti n. 229, del 4 giugno 2019, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 162 del 12 luglio 2019;
- 1.2 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;
- 1.3 Servizio di sharing o servizio:** servizi di noleggio (c.d. sharing) di monopattini o e-bike a propulsione prevalentemente elettrica in coerenza con il presente Disciplinare, con sistema di *free floating* sul territorio comunale del Comune di Cremona.
- 1.4 Operatore:** soggetto aggiudicatario del Servizio di sharing con dispositivi di micromobilità (monopattini ed e-bike) sul territorio comunale, autorizzato all'avvio dello stesso dal Servizio Viabilità, Suolo e Sottosuolo, Protezione Civile, Illuminazione, TPL del Comune di Cremona.
- 1.5 Flotta:** complesso di dispositivi che l'operatore colloca sul suolo pubblico;
- 1.6 Flotta di ricarica:** complesso dei veicoli utili alla ricarica dei dispositivi disposti sul suolo pubblico;
- 1.7 Tavolo di Coordinamento:** da intendersi come riferito al tavolo costituito da rappresentanti del Comune di Cremona e dell'Operatore, secondo modalità e termini di seguito indicati, che si riunirà periodicamente per garantire un coordinamento tra l'Amministrazione e Operatore, nonché per garantire la gestione tempestiva di eventuali criticità che dovessero emergere nell'erogazione dei servizi di noleggio;
- 1.8 Avviso pubblico:** provvedimento con il quale prende avvio il processo selettivo finalizzato all'individuazione dell'Operatore interessati a svolgere il Servizio di sharing sul territorio del Comune del Comune di Cremona.
- 1.9 Sospensione del Servizio:** Il Servizio può essere sospeso nei casi previsti dal presente Disciplinare. L'operatore dovrà rendere inutilizzabili o ritirare temporaneamente i dispositivi sul territorio per tutta la durata della Sospensione. La sospensione si concretizza soltanto previa diffida dell'Amministrazione Comunale all'operatore, contenente i motivi connessi all'eventuale adozione della medesima sospensione.

2. Oggetto e finalità

Al fine di accrescere l'offerta di mobilità sostenibile, alternativa al mezzo privato e complementare alle linee di trasporto pubblico esistenti, il Comune di Cremona intende individuare un operatore economico interessato all'erogazione di un servizi di noleggio (c.d. sharing) di monopattini ed e-bike a propulsione prevalentemente elettrica (di seguito, anche solo "dispositivi"), in coerenza con i contenuti del presente Disciplinare, con particolare riguardo a:

- Regolazione di velocità;
- Sistema di geolocalizzazione GPS e/o altri idonei a limitare le aree di attivazione e le zone dedite alla sosta;
- presenza dei loghi del Comune di Cremona e del brand dell'operatore (esente dal pagamento dell'imposta di pubblicità);
- Presenza di apposita targatura metallica.

Il servizio di sharing dovrà essere prestato nel rispetto delle prescrizioni e indicazioni del presente Disciplinare e, per gli aspetti migliorativi, della documentazione – ivi inclusa la Relazione tecnica – presentata dall'operatore in risposta all'Avviso pubblico.

3. Condizioni generali del Servizio

3.1 Il Soggetto aggiudicatario deve garantire l'avvio del Servizio in oggetto immediatamente dopo il rilascio dell'Autorizzazione all'avvio del Servizio da parte dell'Amministrazione Comunale, e comunque entro il termine indicato in sede di offerta (Criterio 6A indicato nell'art. 5.1).

3.2 Il Servizio di sharing dovrà avvenire nel rispetto degli standard minimi indicati nel presente Disciplinare, tenuto conto altresì le condizioni migliorative offerte in sede della procedura di cui alle premesse.

3.3 Il Servizio di sharing dovrà essere disponibile all'utilizzo secondo lo schema "one way" (ovvero con la possibilità di rilasciare il Dispositivo in un punto diverso da quello di prelievo), secondo il modello di gestione *free floating*, *station based* o ibrido, con *hub* virtuali e fisici, in relazione alla densità del tessuto urbano.

3.4 Il Servizio di sharing dovrà essere svolto all'interno del territorio comunale e più precisamente nelle aree indicate dall'Amministrazione.

3.5 L'Operatore selezionato dovrà, all'atto della comunicazione da parte dell'Amministrazione del buon esito della selezione, prestare apposito contratto di assicurazione stipulato con primaria compagnia di assicurazione a completa copertura di danni a cose e lesioni a persone (compresi eventi morte e invalidità permanente) che fossero prodotti durante l'espletamento e la gestione dell'attività, nonché di ogni possibile infortunio dell'utente. Grava sull'operatore l'obbligo di produrre, prima del rilascio della stipula del Contratto, la copertura assicurativa della propria responsabilità civile verso terzi (RCT) oltre che di responsabilità civile del conducente per danni a persone o a cose legati all'utilizzo del servizio, nonché per i danni subiti dagli utilizzatori del servizio, pari almeno ad euro 5.000.000,00 oltre a furto e incendio; non sono ammesse esclusioni di rischi a eccezione di quelle previste dalla normativa vigente. In ogni caso, l'operatore si impegnerà a manlevare l'Amministrazione, anche in sede giudiziale, da ogni eventuale danno/responsabilità, 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. La polizza sarà mantenuta in vigore per l'intero periodo autorizzato, dalla data di effettivo avvio dell'attività fino ai sei mesi successivi alla fine della stessa. La stipula e la presentazione all'Ente della predetta polizza è indispensabile la successiva Autorizzazione al Servizio.

4. Standard minimi di servizio

4.1 Il Servizio che si intende avviare riguarda la gestione di un sistema di sharing in modalità free-floating di monopattini elettrici ed e-bike, dotati di interfaccia di bordo con il sistema di gestione digitale e funzionanti anche in assenza di postazioni fisse per la custodia o il ricovero dei dispositivi, caratterizzato dal posizionamento in aree pubbliche.

4.2 Il numero minimo di dispositivi da garantire è il seguente:

- La flotta di monopattini elettrici dovrà essere costituita da un minimo di 150 unità fino ad un massimo di 300.
- La flotta delle e-bike dovrà essere costituita da un minimo di 30 unità fino ad un massimo di 100.
- I tetti massimi sono eventualmente incrementabili in base a futuri accordi con l'A.C.
- Bisognerà garantire il ricollocamento continuo, la manutenzione e il mantenimento in efficienza di un numero minimo sia di monopattini elettrici che di e-bike disposti sul territorio comunale.
- Il Servizio dovrà essere sempre garantito 7 giorni su 7 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;

4.3 Il Servizio deve essere disponibile all'utilizzo secondo lo schema a flusso libero, senza nessuna limitazione minima né in termini temporali né in termini di distanza, con la possibilità di rilasciare i dispositivi in un punto diverso da quello di prelievo, con orario continuativo tutti i giorni. Nell'arco dell'anno 24h/24h (l'Amministrazione Comunale si riserva di ridurre l'orario a proprio insindacabile giudizio).

4.4 I dispositivi devono essere di proprietà dell'Operatore o in locazione o comunque, nella piena disponibilità dell'operatore per l'esercizio del servizio di sharing, con ogni manleva per il Comune di Cremona per eventuali diritti vantati da terzi.

4.5 Le tariffe per l'utilizzo dei dispositivi dovranno essere comunicati all'Amministrazione prima dell'avvio dell'attività, così come eventuali aggiornamenti.

4.6 L'operatore dovrà garantire, 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.

4.7 A seguito dell'aggiudicazione, l'operatore dovrà delineare con l'Amministrazione Comunale i perimetri delle diverse tipologie di aree (elencate di seguito) con le relative regole di utilizzo dei monopattini, sulla base delle indicazioni specifiche contenute nell'*Allegato C – Indicazioni su aree e regole di utilizzo*:

- **Area 1 Verde**: limite di velocità pari a 20 km/h, possibilità di parcheggio ovunque, purché nel rispetto del codice della strada (ad esempio sui marciapiedi a patto che non intralci il

passaggio dei pedoni), l'area è la più estesa e rappresenta principalmente l'area al di fuori del centro storico;

- **Area 2 Azzurra:** Limite di velocità pari a 15 km/h autolimitato attraverso riconoscimento della posizione del mezzo tramite GPS, parcheggio limitato solo negli spazi di sosta consentiti identificati da adeguata segnaletica orizzontale e verticale nelle aree indicate nell'*Allegato B – Elenco delle postazioni fisse di sosta e ritiro*. L'area è all'interno del centro storico ma al di fuori di aree a vocazione prettamente pedonale;
- **Area 3 Gialla:** Limite di velocità a 6 km/h autolimitato attraverso riconoscimento della posizione del mezzo tramite GPS, impossibilità di parcheggiare il mezzo. L'App con la quale si accede al servizio, dovrà impedire all'utente di interrompere il noleggio e dovrà indicargli di muoversi in zone dove è consentita la sosta. Le aree sono quelle prettamente a vocazione pedonale dove è necessario limitare la velocità ed è opportuno non consentire il parcheggio per garantire il decoro degli spazi.
- **Area 4 Rossa:** Il monopattino elettrico si disattiva automaticamente attraverso il riconoscimento della posizione del mezzo tramite GPS e non è possibile parcheggiare il mezzo. Le aree individuate saranno quelle monumentali (ad esempio Piazza Stradivari o Piazza del Comune) individuate nel dettaglio nell'*Allegato C – Indicazioni su aree e regole di utilizzo*.
- **Area 5 Viola:** Limite di velocità pari a 20 km/h, possibilità di parcheggio solo nelle aree dedicate.

Le aree dovranno essere individuate nella mappa visualizzabile sulla App con le relative caratteristiche.

- 4.8** L'operatore dovrà svolgere quotidianamente le operazioni di riequilibrio della distribuzione dei monopattini sul territorio con modalità calibrate in funzione dell'andamento della domanda; su eventuale segnalazione del Comune, tali operazioni dovranno essere effettuate e completate entro massimo 6 ore dalla segnalazione stessa, o entro il limite indicato in sede di gara (Criterio 3C indicato nell'art. 5.1).
- 4.9** L'operatore, per l'intero arco temporale di erogazione dei Servizi di sharing, dovrà indicare il nominativo di un Responsabile operativo assicurandone il costante collegamento – tutti i giorni 24h/24 – con il Servizio Viabilità, Suolo e Sottosuolo, Protezione Civile, Illuminazione, TPL e con le strutture di supporto da quest'ultimo individuate, in particolar modo con il Comando della Polizia Locale.
- 4.10** L'operatore dovrà garantire un servizio di call center attivo lungo tutto il periodo di erogazione del servizio, 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 dell'Operatore;
- 4.11** Il servizio deve fornire la più ampia possibilità di utilizzo del monopattino con una tariffazione flessibile. Diverse modulazioni tariffarie potranno essere indicate dall'operatore in base a criteri di incentivazione o disincentivazione del servizio o ad altri criteri particolari, e dovranno essere rispondenti al sistema tariffario indicato in sede di offerta (Criterio 1A indicato nell'art. 5.1). La tariffa regolata verrà monitorata periodicamente dal Servizio Viabilità, Suolo e Sottosuolo, Protezione Civile, Illuminazione, TPL.
- 4.12** Il servizio dovrà essere aperto esclusivamente all'utenza maggiorenne, 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 dovrà effettuare con documento di identità (preferibile identità digitale CIE – SPID);

- 4.13** Il servizio dovrà essere 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);
- 4.14** L'Operatore dovrà mettere a disposizione del Comune di Cremona i dati dinamici, in tempo reale, relativi allo stato di utilizzo e ubicazione dei dispositivi in servizio.
- 4.15** L'operatore dovrà mettere a disposizione anche i dati sul servizio in forma anonima, con la finalità di consentire al Comune di Cremona di disporre di analisi statistiche sull'effettivo utilizzo dei servizi. I dati sul Servizio dovranno essere resi entro il termine di 30 giorni dalla richiesta da parte del Comune di Cremona.
- 4.16** L'operatore, al termine di ogni anno dalla data di attivazione del servizio, dovrà effettuare un'indagine di "soddisfazione del cliente" – c.d. *Customer Satisfaction*, nella modalità indicata al successivo capitolo 10;
- 4.17** L'operatore sarà 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 all'Amministrazione Comunale e agli utenti; l'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di sospendere il servizio, a proprio insindacabile giudizio, in caso di eventi socio-politici (quali scioperi, tumulti, atti di sabotaggio, etc.) che possano compromettere, anche solo parzialmente, la sicurezza della circolazione o degli utenti del servizio, senza che l'Operatore abbia nulla a pretendere dal Comune di Cremona.
- 4.18** 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;
- 4.19** L'Operatore dovrà garantire la manutenzione ordinaria e straordinaria dei dispositivi e consentire eventuali controlli periodici a campione da parte del Comune di Cremona tramite propri rappresentanti, fermo restando che la responsabilità rimane esclusivamente a carico dell'Operatore. Nel caso in cui da tali controlli, o da altre segnalazioni, dovessero emergere problematiche e criticità meritevoli di interventi di manutenzione l'Operatore dovrà adempiere entro 15 giorni, pena sospensione del Servizio. Resta inteso che qualsiasi dispositivo danneggiato in maniera permanente e che non garantisce la piena sicurezza sia dell'utente che di terzi dovrà essere rimosso e sostituito integralmente laddove sia necessario il mantenimento del numero minimo di dispositivi da garantire in funzione.

5. Requisiti prestazionali minimi

Ai fini dell'aggiudicazione e del corretto svolgimento del Servizio di sharing è necessario il possesso, da parte dell' Operatore, dei requisiti minimi che seguono.

- 5.1** Nell'esercizio del Servizio di sharing, l'Operatore dovrà impiegare esclusivamente dispositivi dotati dei requisiti prescritti all'art. 2, comma 3 del Decreto n. 229, del 4 giugno 2019(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 del Servizio di sharing. I monopattini elettrici già in circolazione in Italia prima del 30 settembre 2022 dovranno essere prima dell’attivazione del servizio sul territorio di Cremona adeguati integralmente a quanto disposto dal Decreto del 18 agosto 2022. In tal caso è fatto obbligo di conformarsi alle prescrizioni normative, utilizzando kit appositamente previsti, i quali dovranno garantire il mantenimento della conformità alla direttiva n. 2006/42/CE a cui i monopattini elettrici devono essere rispondenti. In caso di mancato adeguamento al decreto 18 agosto 2022 sopra menzionato, i monopattini non potranno circolare. I monopattini dovranno essere provvisti di un sistema di georeferenziazione in grado di delimitare l’area di attivazione del servizio con un margine di errore non superiore a 50 metri.

5.2 Le e-bike immesse in Servizio:

- devono rispettare le caratteristiche minime previste dal Codice della Strada e dalle normative europee;
- devono essere dotati di motore elettrico avente potenza nominale massima non superiore a 500W e batteria sostituibile;
- devono essere provvisti di sistema di georeferenziazione in grado di delimitare l’area di attivazione del servizio con un margine di errore possibilmente non superiore a 50 metri.

5.3 L’operatore dovrà garantire che la ricarica delle batterie dei dispositivi impiegati nelle proprie flotte avvenga nel totale rispetto della normativa nazionale ed europea applicabile e a proprio totale carico e responsabilità;

5.4 I dispositivi utilizzati dovranno inoltre:

- essere muniti di targatura metallica, ben visibile, riportante un codice alfanumerico unico per ogni mezzo, composto da 2 lettere e da 4 caratteri di cui i primi 3 numerici e l’ultimo alfabetico. Pertanto, a titolo esemplificativo un codice potrebbe essere: AA000A. La targatura metallica dovrà contenere anche un QR Code riportante il medesimo codice alfanumerico complessivo di 6 caratteri;
- essere muniti di dispositivo di segnalazione acustica;
- essere provvisti di luce anteriore bianca o gialla fissa e posteriormente di catadiottri rossi e di luce rossa fissa, utili alla segnalazione visiva;
- essere dotati di regolatore di velocità, con automatismo di blocco nel rispetto dei limiti imposti dal D.L. 10 settembre 2021, n.121;
- essere dotati di sistemi GPS idonei a limitare le aree di attivazione e le zone dedite alla sosta;
- per le attività di controllo da parte degli Organi competenti dell’Amministrazione, i dispositivi, oltre alle targature metalliche dovranno essere muniti dei loghi del Comune di Cremona e del brand dell’operatore (esente dal pagamento dell’imposta di pubblicità);
- essere muniti di sistema di bloccaggio/sbloccaggio attivabile da remoto tramite applicazione per smartphone e concepito in maniera tale che i dispositivi possano essere parcheggiati anche senza essere vincolati ad un supporto;

5.5 Il sistema di gestione del servizio di sharing dovrà avere le seguenti caratteristiche minime:

- essere completamente automatizzato per l’utente, tramite un’apposita applicazione per smartphone, che dovrà poter visualizzare i dispositivi disponibili, prenotarli, sbloccarli a inizio utilizzo e bloccarli al termine con obbligo di effettuazione della fotografia di

parcheggio, effettuare il pagamento, segnalare guasti e malfunzionamenti, contattare l'operatore;

- essere tale da incentivare, mediante un sistema di ricompense, l'uso virtuoso dei monopattini da parte degli utenti (come, ad esempio, la possibilità di erogare minuti gratis per comportamenti virtuosi costanti);
- essere tale da disincentivare, mediante penalizzazioni, l'uso scorretto dei monopattini (come, ad esempio, impedire la conclusione della corsa qualora il mezzo non venga riposto nelle aree consentite);
- assicurare un sistema di pagamento elettronico sicuro ed identificabile

5.6 In generale l'Operatore dovrà garantire il tempestivo adeguamento della propria flotta nell'ipotesi di variazione dei requisiti, anche tecnici, previsti dalla normativa vigente e aggiornata per la circolazione dei dispositivi fino al termine dell'Autorizzazione.

5.7 La gestione e l'acquisto sia dei monopattini che delle e-bike dovrà avvenire attraverso un'unica app, scaricabile sia tramite store Android che Apple, attraverso la quale l'utente potrà visionare l'esatto posizionamento dei dispositivi disponibili ed altre info quali:

- l'ubicazione delle aree nelle quali è consentita la sosta dei dispositivi nel caso in cui l'Amministrazione individui apposite zone dedicate dove agevolare la riconsegna dei dispositivi, con tabelle esplicative delle norme di utilizzo e delle norme di sicurezza da adottare durante l'uso dei dispositivi;
- il credito disponibile;
- la regolamentazione del servizio;
- le aree con divieto di transito e quelle in cui è consentita la circolazione dei dispositivi (aggiornato in tempo reale in seguito a provvedimenti che saranno adottati dall'Amministrazione Comunale);
- le tariffe;
- il numero verde da contattare

Dovrà essere garantita la prenotazione rapida fino al momento dell'utilizzo del dispositivo, ovvero lo stesso se libero potrà essere utilizzato anche senza dover procedere alla prenotazione.

6. Circolazione e sosta

6.1 In considerazione dell'equiparazione operata dall'art.1, 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.

6.2 I dispositivi, al fine di poter essere utilizzati in conformità con le prescrizioni del presente Disciplinare, dovranno essere 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.

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

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

6.5 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.

Le indicazioni preliminari sulla suddivisione delle aree e sulle relative regolamentazioni per la circolazione e la sosta sono contenute nell'Allegato C – Indicazioni su aree e regole di utilizzo.

6.6 L'operatore adegua tempestivamente le aree operative dei propri servizi assicurando la puntuale informazione alla propria utenza.

6.7 Ai fini del rispetto degli obblighi previsti dal presente articolo, l'operatore è obbligato 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).

6.8 Nel caso in cui vengano identificati dispositivi all'interno di aree in cui non è consentita la sosta, è obbligo e responsabilità dell'Operatore provvedere all'attuazione delle misure idonee al rispetto del divieto, provvedendo alla rimozione dei monopattini, salvo urgenze o inadempienze dell'operatore per cui interverrà l'Amministrazione mediante rimozione forzata del dispositivo, con imputazione dei costi a carico dell'Operatore.

6.9 Previo eventuale pagamento degli oneri vigenti al momento rilascio del previsto permesso, è consentita, la circolazione e l'accesso alle ZTL istituite sul territorio comunale, per i dispositivi a trazione elettrica o ibrida adibiti alla manutenzione e al ricollocamento dei dispositivi da parte dell'Operatore.

6.10 L'Amministrazione Comunale si riserva di individuare altre aree di pregio architettonico, oltre quelle previste dall'Allegato C, o parti di esse, in cui la sosta dei dispositivi o la circolazione sarà vietata. Sarà responsabilità e cura degli operatori di servizi in sharing di attuare le misure idonee al rispetto del divieto.

7. Impegni dell'Operatore

7.1 L'operatore si impegna a provvedere a propria cura e spese alle seguenti attività:

- garantire il rispetto delle prescrizioni del D.M. 229/2019 e del presente Disciplinare, in merito a:
 - tipologie e caratteristiche dei monopattini;
 - ambiti di circolazione;
 - requisiti degli utenti e norme di comportamento;
- definire le specifiche regole all'interno del rapporto contrattuale con l'utilizzatore e ad attivare un'adeguata azione di informazione sull'uso del dispositivo, sulla sicurezza stradale, sulla velocità e sulle modalità di circolazione e sosta;
- rispettare le tariffe proposte in sede di offerta, che fa parte integrante del presente Disciplinare. Le tariffe potranno inoltre essere modulate sulla base della durata del noleggio, e prevedere sconti e/o tariffe promozionali, con abbonamenti, giornalieri, plurigiornalieri, settimanali, mensili o annuali;
- rispettare gli standard minimi di servizio di cui all'art. 4 e i requisiti prestazionali minimi di cui all'art.5 del presente Disciplinare.
- prestare idonea garanzia secondo quanto disposto dall'art. 11 del presente Disciplinare;

- rispettare le condizioni di sosta e circolazione di cui all'art. 6 del presente Disciplinare;
- con riferimento alla possibilità di installare messaggi pubblicitari, è fatto obbligo dell'operatore di adeguarsi al regolamento comunale di pubblicità vigente e ai successivi aggiornamenti e modifiche dello stesso;
- collaborare per l'avvio e la gestione di campagne promozionali organizzate dall'Amministrazione che promuovano la mobilità sostenibile ed elettrica, in occasione di eventi, in periodi specifici dell'anno, anche in accordo con altri soggetti pubblici o privati, quali scuole, attività commerciali e turistiche, settore dei trasporti sia pubblici che privati;
- dare disponibilità a sottoscrivere un Codice di Condotta con l'Amministrazione in cui si disciplina il comportamento dell'operatore anche in materia di ordine pubblico e sicurezza;
- offrire la propria disponibilità a partecipare al tavolo di Coordinamento con il Comune di Cremona, secondo le modalità ed i tempi di cui all'art. 10 del presente Disciplinare;
- L'operatore, al termine della durata dell'Autorizzazione, dovrà provvedere al ritiro dei dispositivi su strada.

8. Impegni del Comune di Cremona

8.1 Il Servizio Viabilità, Suolo e Sottosuolo, Protezione Civile, Illuminazione, TPL si impegna:

- se ritenuto opportuno, alla sottoscrizione di un Codice di Condotta con i gestori del servizio;
- nelle attività di promozione del servizio in collaborazione con i gestori.

9. Durata del Servizio

9.1 La durata temporale del Servizio è pari a **2 anni** decorrenti dall'avvenuto deposito della SCIA con allegata la Convenzione firmata. L'autorizzazione dell'esercizio del Servizio è condizionata al rispetto, da parte dell'Operatore, degli obblighi previsti dalla Convenzione firmata, dall'Allegato A - Disciplinare al presente avviso nonché dalle condizioni offerte nella procedura.

9.2 In caso di nuova aggiudicazione a seguito di scorrimento della graduatoria della procedura di cui alle premesse, la durata del Servizio è pari al tempo residuo della precedente autorizzazione.

10. Monitoraggio del Servizio – Tavolo di Coordinamento

10.1 L'Operatore può esercitare il servizio di sharing, con flotte di dispositivi il cui numero minimo e massimo sia coerente con le specifiche indicazioni che il Servizio Viabilità, Suolo e Sottosuolo, Protezione Civile, Illuminazione, TPL fornisce, in considerazione dell'andamento dei Servizi di sharing e degli impatti degli stessi sulla sicurezza stradale e sul decoro urbano.

10.2 L'Operatore dovrà effettuare le operazioni di monitoraggio secondo quanto di seguito specificato:

- L'operatore, con cadenza semestrale, dovrà effettuare un'indagine di "soddisfazione del cliente" – c.d. *Customer Satisfaction* (nella modalità che più riterranno opportuna). L'indagine di Customer Satisfaction deve essere effettuata sulla base dei seguenti indicatori:
 - efficienza del servizio;
 - affidabilità del servizio;

- stato di pulizia e manutenzione dei dispositivi;
- facilità di reperimento dei dispositivi sul territorio;
- facilità di accesso al servizio da parte degli utenti;
- facilità di acquisto/pagamento del servizio;
- chiarezza delle tariffe di utilizzo del servizio;
- convenienza dei prezzi;
- informazioni all'utenza anche in riferimento agli ambiti di circolazione ammessi e alle regole di condotta imposte (tipologia, tempestività e chiarezza);
- percezione del rispetto dell'ambiente;
- facilità di comunicazione con l'azienda (call center, invio suggerimenti, reclami, etc.);
- giudizio nel suo complesso;
- aree di miglioramento del servizio;
- motivazione e frequenza nell'utilizzo del servizio;
- uso dell'auto di proprietà in particolare: abitudini connesse all'uso, disponibilità, convenienza, etc.;
- intenzioni e decisioni intraprese in merito alla/e auto di proprietà (vendita di una o più auto del nucleo familiare, acquisto rimandato, etc.);
- uso degli altri servizi di mobilità (trasporto pubblico, taxi, altri Servizi di sharing mobility);
- propensione all'intermodalità e alla multimodalità;
- analisi delle modalità utilizzate precedentemente all'uso dei Servizi di sharing mobility.

Il questionario definitivo, da sottoporre in maniera digitale all'utenza e la struttura dei report da restituire, sono approvati dal Servizio Viabilità, Suolo e Sottosuolo, Protezione Civile, Illuminazione, TPL. I risultati dell'indagine devono essere consegnati in formato elettronico al Servizio Viabilità, Suolo e Sottosuolo, Protezione Civile, Illuminazione, TPL attraverso una relazione in formato editabile, insieme al database contenente tutte le risposte ottenute dagli intervistati.

10.3 Entro 30 giorni dall'avvio dei Servizi, e successivamente su base trimestrale o secondo necessità, sarà convocato dal Servizio Viabilità, Suolo e Sottosuolo, Protezione Civile, Illuminazione, TPL un tavolo di coordinamento e monitoraggio dei Servizi di sharing oggetto del presente Disciplinare. Al suddetto tavolo di coordinamento partecipano l'operatore autorizzato, nonché referenti della Comune di Cremona, o soggetti da questa incaricati, nonché rappresentanti della Polizia Locale del Comune di Cremona. Il tavolo ha una funzione consultiva.

11. Garanzie dell'Operatore

11.1 L'Operatore dovrà versare entro 10 (dieci) giorni dall'aggiudicazione, pena revoca dell'aggiudicazione stessa, un importo cauzionale pari ad euro 25,00 per ogni mezzo posizionato sul territorio mediante fidejussione bancaria o assicurativa da reintegrarsi in caso di escussione parziale. Tale garanzia verrà escussa dal Comune di Cremona laddove si dovesse rendere necessario sostenere costi per la rimozione dei dispositivi parcheggiati in contrasto con quanto determinato dall'Amministrazione Comunale o che ostacolano la normale circolazione stradale o comportino problematiche di degrado o disagio sia durante lo svolgimento del servizio di sharing sia nella fase di conclusione e nell'eventuale sospensione, decadenza o revoca dell'autorizzazione allo svolgimento del servizio all'Operatore. Altresì verrà escussa in caso di revoca dell'aggiudicazione per giusta causa.

Settore Programmazione, Progettazione, Manutenzione, Mobilità
sostenibile, Protezione Civile
via Aselli, 13/A - 26100 Cremona
C.F. 00297960197

Allegato A - Disciplinare

11.2 Resta altresì fermo che la cauzione dovrà essere automaticamente reintegrata a seguito di ogni avvenuta escussione. La mancata reintegrazione della cauzione nel termine di 15 (quindici) giorni dalla richiesta costituisce causa di revoca dell’Autorizzazione.

12. Sospensione e Revoca del Servizio

12.1 L’aggiudicazione viene revocata se entro 15 (quindici) giorni dalla richiesta da parte del Comune di Cremona l’Operatore non trasmette la copertura assicurativa di cui all’art. 3.5 del presente Disciplinare.

12.2 L’aggiudicazione viene revocata se entro 15 (quindici) giorni dalla richiesta da parte del Comune di Cremona l’Operatore non fornisce gli importi cauzionali di cui all’art.11.1 del presente Disciplinare.

12.3 Il Servizio viene sospeso nei seguenti casi:

- 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 indicato nell’art.4 punto 15 del presente disciplinare;
- l’operatore non invii i risultati dell’indagine periodica di Customer Satisfaction entro 60 (sessanta) giorni dalla scadenza del relativo termine;
- l’operatore non rispetti il limite delle 6 ore o il limite indicato in sede di offerta, di intervento a valle di una segnalazione dell’Amministrazione;
- l’operatore non avvii il servizio entro il termine prestabilito dal presente disciplinare o indicato nell’offerta rispondente al criterio 7A;
- vengano riscontrate gravi criticità connesse alla circolazione e alla sosta dei dispositivi impiegati nel servizio, con particolare riferimento alle violazioni del Codice della Strada;

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

- alla prima infrazione, a sospendere lo svolgimento del servizio fino a 7 giorni;
- alla seconda infrazione, a sospendere lo svolgimento del servizio fino a 30 giorni.

Le ipotesi di sospensione sopra individuate potranno concretizzarsi soltanto previa diffida dell’Amministrazione Comunale 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 Comunale è tenuta a darne ragione nella motivazione del provvedimento finale di sospensione.

12.4 L’Autorizzazione allo svolgimento del Servizio viene revocata nei seguenti casi:

- se non viene reintegrata la cauzione di cui all’art.11.1 del presente Disciplinare entro 15 giorni dalla richiesta;
- qualora l’Operatore non applichi al Servizio le migliori proposte in fase di procedura selettiva;
- in occasione del terzo richiamo per violazione anche di uno solo dei casi indicati nel presente articolo 12 al punto 3;
- qualora venga meno la copertura assicurativa di cui all’articolo 3 punto 5 del presente Disciplinare ovvero la garanzia di cui all’art. 11 del presente Disciplinare;

- per cessione e/o trasferimento a terzi dell’Autorizzazione, salvo i casi consentiti ed inerenti operazioni societarie straordinarie;
- per sospensione attività per più di 30 giorni;
- per rinuncia del soggetto autorizzato.

13. Responsabile del Procedimento

13.1 Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 5 della legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., si informa che il Responsabile del procedimento è l’**Arch. Giulio Toriello**, Responsabile di Posizione Organizzativa del Servizio Viabilità, Suolo e Sottosuolo, Protezione Civile, Illuminazione, TPL del Comune di Cremona.

14. Riservatezza

14.1 Il presente Disciplinare, come pure tutte le informazioni e i dati che verranno scambiati tra l’operatore e il Comune di Cremona relativamente alle rispettive aziende/prodotti/servizi e/o dei quali ciascuna delle predette parti dovesse venire a conoscenza in virtù del suddetto Disciplinare, sono strettamente confidenziali e l’operatore si obbliga a non utilizzarli e a non divulgarne il contenuto a terzi in assenza del preventivo benestare scritto del Comune di Cremona. Quanto sopra non si applica a quelle informazioni già disponibili al pubblico precedentemente alla data di sottoscrizione del presente Disciplinare.

L’operatore in relazione agli obblighi di riservatezza sopra richiamati si obbliga a:

- utilizzare tali informazioni e dati esclusivamente per le finalità previste dal presente Disciplinare;
- restituire o eliminare i dati riservati al termine di durata del Servizio e comunque in qualsiasi momento il Comune di Cremona ne dovesse fare richiesta;
- imporre i medesimi obblighi anche ai propri dipendenti ed ai terzi ausiliari utilizzati per l'adempimento del presente Disciplinare;
- adottare ogni altra misura necessaria per garantire il loro rispetto.

Laddove per legge (quindi anche in caso di richiesta da parte di un Organo Giudiziario o di altra Autorità Pubblica) l’operatore sia obbligato a fornire informazioni confidenziali attinenti al Comune di Cremona a terzi, l’operatore dovrà:

- informare appena legalmente possibile di ciò per iscritto al Comune di Cremona;
- limitarsi a fornire esclusivamente le informazioni richieste.

L’operatore si impegna affinché qualsiasi comunicazione al pubblico o pubblicità che comprenda la citazione del presente Disciplinare o comunque l’indicazione del rapporto autorizzatorio in relazione a quanto previsto del presente Disciplinare, potrà avvenire solo previo accordo scritto tra l’operatore e il Comune di Cremona circa la modalità ed il contenuto di tale pubblicità o comunicazione al pubblico.

15. Proprietà intellettuale

15.1 Il presente Disciplinare non attribuisce all’operatore alcun diritto di proprietà anche intellettuale relativo ai documenti messi a sua disposizione dal Servizio Viabilità, Suolo e

Sottosuolo, Protezione Civile, Illuminazione, TPL, ovvero ai documenti e ai dati che verranno elaborati dal medesimo in adempimento delle attività affidate.

15.2 Ogni dato raccolto, rilevato ed elaborato deve essere messo a disposizione del Servizio Viabilità, Suolo e Sottosuolo, Protezione Civile, Illuminazione, TPL in forma chiara, strutturata e in formati condivisi.

16. Legislazione applicabile, controversie e Foro esclusivo

Il presente Disciplinare sarà governato ed interpretato secondo la legge italiana.

Qualsiasi controversia tra l'operatore e il Comune di Cremona che non possa essere risolta bonariamente relativa all'interpretazione, esecuzione, risoluzione o applicazione del presente Disciplinare o che in qualsiasi modo sorga in relazione allo stesso, è devoluta alla competenza esclusiva del Tribunale di Cremona.

Qualsiasi modifica o deroga del presente Disciplinare dovrà essere apportata per iscritto.

Il presente Disciplinare verrà firmato digitalmente.

17. Comunicazioni

Ogni necessario avviso, domanda o altro tipo di comunicazione dovranno essere inviati per iscritto via PEC al seguente indirizzo: protocollo@comunedicremona.legalmail.it, indirizzati al Servizio Viabilità, Suolo e Sottosuolo, Protezione Civile, Illuminazione, TPL

18. Trattamento dei dati personali

Si rimanda all'*Allegato F - Informativa per il trattamento di dati personali*.

19. Disposizioni finali

Fatto salvo quanto previsto nel presente Disciplinare l'Amministrazione si riserva:

- la possibilità di introdurre modifiche ed integrazioni alle disposizioni di cui all'Avviso pubblico, dando preavviso minimo di 60 giorni all'operatore per adeguarsi a quanto richiesto, ogni qual volta lo si ritenga necessario e opportuno anche in relazione ad eventuali modifiche normative che nel frattempo dovessero intervenire;
- di applicare le sanzioni di legge in caso di violazione del Codice della strada;

IL RUP

Il Responsabile di P.O. del Servizio Suolo,
Sottosuolo, Protezione Civile, Illuminazione e TPL
(Arch. Giulio Toriello)

(documento informatico firmato digitalmente ai
sensi dell'art. 21 del D. Lgs. 82/2005 e s. m. i.)