



Città di Palermo

COMUNE DI PALERMO

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

Ufficio Pianificazione Mobilità Sostenibile

Via Ausonia, 69 - ☎ 091.7401608

e-mail: trasportopubblicodimassa@comune.palermo.it

PEC: trasportopubblicodimassa@cert.comune.palermo.it



***MANIFESTAZIONE D'INTERESSE PER L'INDIVIDUAZIONE DI TRE OPERATORI INTERESSATI
A SVOLGERE IL SERVIZIO DI NOLEGGIO (C.D. SHARING) DI MONOPATTINI A PROPULSIONE
PREVALENTEMENTE ELETTRICA CON SISTEMA DI FREE FLOATING SUL TERRITORIO DEL
COMUNE DI PALERMO***

*(il presente documento dovrà essere sottoscritto ai fini del rilascio dell'Autorizzazione
con gli Operatori scelti a seguito della procedura)*

Sommario

1. Definizioni	4
2. Oggetto e finalità.....	4
3. Condizioni.....	5
4. Requisiti prestazionali minimi	6
5. Standard minimi di servizio	7
6. Circolazione e sosta	9
7. Impegni dell'Operatore	10
8. Impegni dell'Ufficio Pianificazione Mobilità Sostenibile	11
9. Durata del Servizio	11
10. Monitoraggio del servizio.....	11
11. Garanzie degli Operatori.....	13
12. Sospensione e revoca dell'autorizzazione	13
13. Responsabile del Procedimento	14
14. Riservatezza.....	14
15. Proprietà Intellettuale	15
16. Legislazione applicabile, controversie e foro esclusivo.....	15
17. Comunicazioni.....	15
18. Trattamento dei dati personali	16
19. Disposizioni Finali.....	16

Premesso che

Sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 162 del 12 luglio 2019 è stato pubblicato il D.M. 4 giugno 2019, n. 229 in materia di “Dispositivi per la micromobilità elettrica e procedure per l'autorizzazione alla circolazione sperimentale”.

Con Deliberazione n. 66 del 17/03/2023 la Giunta comunale ha approvato le “nuove linee guida per l'autorizzazione dei servizi di noleggio (c.d. sharing) di monopattini a propulsione prevalentemente elettrica in modalità free floating sul territorio del comune di Palermo”.

È stato predisposto un Avviso Pubblico per la “manifestazione d’interesse per l’individuazione di tre operatori interessati a svolgere il servizio di noleggio (c.d. sharing) di monopattini a propulsione prevalentemente elettrica con sistema di free floating sul territorio del comune di Palermo” (di seguito, “Avviso pubblico”).

L’Amministrazione comunale della città di Palermo è impegnata a sviluppare politiche di contrasto all’inquinamento atmosferico, di miglioramento della qualità dell’aria e per il decongestionamento del traffico e dello spazio pubblico con la finalità più generale di elevare la qualità della vita in città per tutti i cittadini. In quest’ottica si persegue l’obiettivo di ridurre l’uso dei veicoli motorizzati privati anche con lo sviluppo di azioni volte alla promozione e potenziamento delle forme di mobilità alternativa in sharing a flusso libero con monopattini elettrici individuando sul mercato operatori di servizi in sharing interessati allo svolgimento di tale servizio.

L’Amministrazione sta portando avanti un intenso programma di riqualificazione e valorizzazione del contesto urbano all’insegna della rigenerazione urbana, del risanamento ambientale e della realizzazione di servizi a supporto della mobilità sostenibile.

In tale ottica l’Amministrazione, in ragione della fine del periodo di sperimentazione di cui al richiamato D.M. n. 229/2019, ha inteso regolamentare il servizio in esame mediante l’individuazione di più rigorosi standard minimi, anche in considerazione di esigenze di sicurezza e decoro pubblico.

Il presente documento ha valenza ai fini della partecipazione al citato Avviso pubblico e che verrà sottoscritto dagli Operatori nei confronti dei quali, all’esito della procedura di cui al medesimo Avviso, verrà rilasciata l’Autorizzazione.

1. DEFINIZIONI

Ai fini del presente Disciplinare, si intende per:

- **Decreto:** Decreto del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti n. 229, del 4 giugno 2019, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 162 del 12 luglio 2019;
- **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;
- **Servizio di sharing o servizio:** servizi di noleggio (c.d. sharing) di monopattini a propulsione prevalentemente elettrica in coerenza con le Linee Guida approvate con Delibera di Giunta n. 66 del 17/03/2023 con sistema di free floating sul territorio comunale della città di Palermo, oggetto di Autorizzazione servizi di mobilità condivisa offerti da Operatori del mercato mediante l'utilizzo di Dispositivi oggetto di Autorizzazione;
- **Operatori:** soggetti autorizzati dall'Ufficio Pianificazione Mobilità Sostenibile all'esercizio di Servizi di sharing con dispositivi di micromobilità (c.d. monopattini) sul territorio del comune di Palermo;
- **Flotta:** complesso di Dispositivi che ciascun Operatore colloca sul suolo pubblico;
- **Flotta di ricarica:** complesso dei veicoli utili alla ricarica dei Dispositivi disposti sul suolo pubblico;
- **Tavolo di Coordinamento:** da intendersi come riferito al tavolo costituito da rappresentanti del Comune di Palermo e degli Operatori, secondo modalità e termini di seguito indicati, che si riunirà periodicamente per garantire un coordinamento tra l'Amministrazione e Operatori, nonché per garantire la gestione tempestiva di eventuali criticità che dovessero emergere nell'erogazione dei servizi di noleggio;
- **Avviso pubblico:** provvedimento con il quale prende avvio il processo selettivo finalizzato all'individuazione degli Operatori interessati a svolgere i Servizi di sharing sul territorio del Comune di Palermo.
- **Autorizzazione:** il provvedimento dell'Ufficio Pianificazione Mobilità Sostenibile che consente all'Operatore di poter effettuare il servizio di Sharing.

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 Palermo intende individuare tre Operatori economici interessati all'erogazione di servizi di noleggio (c.d. sharing) di monopattini a propulsione prevalentemente elettrica (di seguito, anche solo "Dispositivi"), per la durata di anni cinque in coerenza con le Linee Guida approvate con Delibera di Giunta n. 66 del 17/03/2023 (di seguito in breve "Linee Guida"), con particolare riguardo a:

1. regolazione di velocità;
2. sistema di geolocalizzazione GPS e/o altri idonei a limitare le aree di attivazione e le zone dedite alla sosta;
3. presenza dei loghi del Comune di Palermo e del brand dell'Operatore (esente dal pagamento dell'imposta di pubblicità);
4. presenza di apposita targatura metallica.

Il Servizio di sharing dovrà essere prestato nel rispetto delle Linee Guida, 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

I soggetti interessati potranno presentare domanda per il servizio in oggetto nel presente Disciplinare e dovranno garantire l'avvio dell'attività immediatamente dopo il rilascio dell'Autorizzazione e, comunque, entro massimo 30 (trenta) giorni naturali dalla comunicazione di accettazione della manifestazione di interesse da parte dell'Amministrazione di Palermo nel pieno rispetto delle condizioni di seguito riportate:

- a) i Servizi di sharing dovranno avvenire nel rispetto dei requisiti oggettivi, dei requisiti soggettivi e degli standard minimi indicati nel presente Disciplinare, nonché secondo le condizioni oggetto di offerta migliorativa in sede della procedura di cui alle premesse;
- b) i Servizi in oggetto dovranno essere disponibili 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;
- c) i Servizi di sharing dovranno essere svolti all'interno del territorio comunale e più precisamente nelle aree indicate/concordate con l'Amministrazione;
- d) gli Operatori selezionati dovranno, 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 dell'Autorizzazione, 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, per un massimale di € 6.000.000,00 per ogni sinistro, 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, 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. Il rilascio del provvedimento di Autorizzazione da parte dell'Amministrazione è subordinato alla stipula e alla presentazione all'Ente della predetta polizza;
- e) l'Operatore è tenuto a garantire un servizio di reperibilità per la risoluzione entro 6 ore dalla segnalazione di disservizi, abbandono o posteggio irregolare dei Dispositivi. La rimozione ed i costi saranno a carico dell'Operatore. Per situazioni particolari, manifestazioni, necessità di ordine pubblico, su richiesta dell'Amministrazione comunale di Palermo, che potrà pervenire anche con un anticipo minimo di 24 ore, il gestore dovrà recuperare e spostare in altro luogo i monopattini posizionati nell'area interessata, con oneri a proprio carico anche con riguardo alle informazioni da rendere all'utenza. In caso di mancato ritiro, oltre alle sanzioni di legge, si applicano le penalità dettagliate nel presente Disciplinare;

- f) ogni Operatore dovrà obbligatoriamente, a propria cura e spese, attivare un'adeguata azione di informazione e comunicazione nei confronti degli utenti circa le regole di utilizzo, fra le quali quelle relative al rispetto del Codice della Strada, alla sicurezza stradale, alla velocità, alle modalità consentite di transito e sosta, alle regole di utilizzo previste dalle Linee Guida e nel presente Disciplinare. Le predette informazioni dovranno essere fornite anche mediante app;
- g) sarà cura dell'Operatore assicurare il transito dei monopattini esclusivamente nelle aree in cui è consentito, nonché il corretto utilizzo dei Dispositivi, secondo quanto stabilito nel decreto del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili 4 giugno 2019, pubblicato in G.U. n.162 del 12 luglio 2019, nonché dal D.L. 30 dicembre 2021, n.228, coordinato con la legge di conversione 25 febbraio 2022, n. 15, recante "Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica", pubblicato sulla G.U. del 28 febbraio 2022;
- h) per l'esercizio dell'attività, l'Operatore è tenuto alla presentazione della SCIA (Segnalazione Certificata Inizio Attività) presso il servizio competente la cui documentazione è scaricabile dal portale dello Sportello Unico per le Attività Produttive al link: supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera - Provvedimenti e Modulistica – Servizi di Trasporto Persone – Noleggio Senza Conducente.

4. REQUISITI PRESTAZIONALI MINIMI

Ai fini della partecipazione al processo selettivo per ottenere l'Autorizzazione allo svolgimento dei Servizi di sharing, è necessario il possesso, da parte degli Operatori, dei requisiti minimi che seguono.

In particolare:

nell'esercizio dei Servizi di sharing, gli Operatori dovranno impiegare esclusivamente Dispositivi dotati dei requisiti prescritti all'art. 2, comma 3 del Decreto (c.d. monopattini), ed espressamente richiamati dalla Legge 27 dicembre 2019 n. 160 (come modificata dalla Legge 28 febbraio 2020, n. 8), art. 1 comma dal 75 al 75 septies, come modificati dal D.L. n.121/2021, convertito, con modificazioni, dalla Legge 9 novembre 2021, n.156, riportanti la marcatura CE prevista dalla Direttiva n.2006/42/CE, ovvero essere comunque conformi alla normativa – anche in caso di sopravvenienze tecniche e/o normative – vigente al momento dell'esercizio dei Servizi di sharing;

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;

i mezzi utilizzati dovranno inoltre:

- a. essere muniti di targatura metallica, ben visibile, riportante un codice alfanumerico unico per ogni mezzo, composto da 2 lettere (fornite dall'Amministrazione per ogni Operatore) 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;
- b. essere muniti di dispositivo di segnalazione acustica;
- c. essere provvisti di luce anteriore bianca o gialla fissa e posteriormente di catadiottri rossi e di luce rossa fissa, utili alla segnalazione visiva;

- d. essere dotati di regolatore di velocità, con automatismo di blocco nel rispetto dei limiti imposti dal D.L. 10 settembre 2021, n.121;
- e. essere dotati di sistemi GPS idonei a limitare le aree di attivazione e le zone dedite alla sosta;
- f. per le attività di controllo da parte degli Organi competenti dell'Amministrazione, i Dispositivi, oltre alle targature metalliche dovranno essere muniti del logo del Comune di Palermo e del brand dell'Operatore (esente dal pagamento dell'imposta di pubblicità);
- g. 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;

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

- h. 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;
- i. 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);
- j. 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);
- k. assicurare un sistema di pagamento elettronico sicuro ed identificabile.

In particolare, gli Operatori dovranno garantire il tempestivo adeguamento della propria flotta nell'ipotesi di variazione dei requisiti, anche tecnici, previsti dalla normativa vigente per la circolazione dei Dispositivi fino al termine dell'Autorizzazione.

5. STANDARD MINIMI DI SERVIZIO

Il servizio di noleggio di monopattini a propulsione prevalentemente elettrica deve essere svolto nel rispetto degli standard minimi di servizio previsti dalle Linee Guida e di seguito riportati:

1. servizio 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 il Dispositivo in un punto diverso da quello di prelievo, con orario continuativo tutti i giorni dell'anno 24 h su 24 h (l'Amministrazione si riserva di ridurre l'orario a proprio insindacabile giudizio);
2. ricollocamento continuo, manutenzione e mantenimento in efficienza di un numero minimo di 500 dispositivi per ciascun Operatore autorizzato fino ad un massimo di 1.000, per un massimo complessivo di 3.000 dispositivi sull'intero territorio comunale; l'Amministrazione si riserva di aumentare il numero massimo di mezzi autorizzabili a proprio insindacabile giudizio nel corso del periodo di vigenza delle presenti Linee Guida, comunque fino ad un massimo di 1.500 dispositivi per singolo Operatore;
3. i dispositivi devono essere di proprietà o in locazione o, comunque, nella piena disponibilità dell'Operatore per l'esercizio del Servizio di sharing, con manleva- per eventuali diritti vantati da terzi —in favore del Comune di Palermo o soggetti da questo incaricati;

4. i corrispettivi per l'utilizzo dei Dispositivi dovranno essere comunicati all'Amministrazione prima dell'avvio dell'attività e aggiornati ad ogni variazione, fermo restando il costo di abbonamento settimanale, mensile e annuale, che dovrà essere espressamente indicato nell'Offerta Tecnica, oggetto di valutazione al fine di favorire forme di spostamento sistematico (casa/lavoro e casa/scuola). Gli stessi dovranno essere omnicomprensivi e, pertanto, includere tutti i costi di esercizio (manutenzione dei mezzi, riparazione, etc.);
5. il servizio dovrà essere sempre garantito con un numero di Dispositivi disponibili per l'utenza (compresi quelli in corso di noleggio) pari a non meno del 90% della flotta autorizzata nei mesi da aprile a ottobre, e pari a non meno del 70% da novembre a marzo;
6. Il servizio offerto dovrà coprire almeno la superficie minima di 16 kmq di territorio comunale;
7. 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; inoltre, la distanza minima del dispiegamento dei dispositivi di uno stesso Operatore non deve essere inferiore a 100 (cento) metri e deve essere lasciata libera una distanza di almeno 2 metri tra ogni raggruppamento di Operatori diversi, fermo restando il numero massimo di Dispositivi pari a 5 (cinque) unità per singolo raggruppamento di un Operatore;
8. ai fini di limitare il numero di monopattini nell'area della ZTL il numero massimo di dispositivi autorizzati per singolo Operatore è pari a 100. Il numero dei dispositivi consentito, può essere variato a insindacabile giudizio dell'Amministrazione e potranno anche essere ridefinite esistenti o nuove porzioni areali su cui rispettare specifici valori di soglia nei limiti generali previsti per l'area di riferimento;
9. gli Operatori, per l'intero arco temporale di erogazione dei Servizi di sharing, dovranno sia garantire la disponibilità di una base logistica sul territorio della Città di Palermo sia indicare all'Ufficio Pianificazione Mobilità Sostenibile il nominativo di un Responsabile operativo assicurandone il costante collegamento — tutti i giorni 24 ore su 24 — con il Servizio stesso e con le strutture di supporto da quest'ultimo individuate, oltre che con il Corpo di Polizia Municipale;
10. l'Operatore dovrà garantire un servizio di call center attivo lungo tutto il periodo di erogazione del servizio, tutti i giorni 24 ore su 24, con la possibilità degli utenti di contattare un operatore di supporto – con uso corrente della lingua italiana ed almeno della lingua inglese – attraverso le seguenti modalità: numero telefonico, mail e app del gestore;
11. il servizio dovrà 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 (ad esempio in fase di avvio del servizio, convenzioni, abbonamenti per particolari categorie di clienti, integrazioni tariffarie con TPL o altri Servizi di mobilità, etc);
12. il servizio dovrà essere aperto esclusivamente all'utenza con età superiore a quattordici anni in possesso dei requisiti previsti dalla legge, senza nessun elemento di esclusione (fatte salve le norme disciplinari in relazione ai Regolamenti forniti all'atto di iscrizione al servizio) e l'iscrizione si dovrà effettuare con documento di identità (preferibile identità digitale CIE – SPID);
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);
14. gli Operatori dovranno mettere a disposizione del Comune di Palermo i dati dinamici, in tempo reale, relativi allo stato di utilizzo e ubicazione dei Dispositivi in servizio; contestualmente dovranno essere condivise le APP per lo sblocco e l'utilizzo dei Dispositivi;

15. gli Operatori dovranno mettere a disposizione anche i dati sul servizio a consuntivo in forma anonimizzata, con la finalità di consentire al Comune di Palermo di disporre di analisi statistiche sull'effettivo utilizzo dei servizi; la specifica tecnica dei canali informatici da attivare sarà esplicitata in occasione dell'Avviso pubblico;
16. l'Operatore, al termine di ogni semestre 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;
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 di Palermo e agli utenti; l'Amministrazione 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 tale facoltà possa comportare oneri a carico del Comune;
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;
19. ogni Operatore dovrà rispettare i limiti massimi e minimi di flotta nonché la densità areale descritta nei punti 5 e 7 del presente paragrafo;

6. CIRCOLAZIONE E SOSTA

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.

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

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

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

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

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

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

Inoltre, per consentire le attività di controllo da parte degli Organi competenti, i dispositivi, oltre al logo del Comune di Palermo e del brand dell'Operatore (esente dal pagamento dell'imposta di pubblicità), dovranno essere dotati di apposita

targatura metallica, visibile e di dimensione minima 10x10 cm, riportante un codice alfanumerico composto da 2 (due) lettere (fornite dall'Amministrazione per ogni operatore) e un massimo di 4 (quattro) caratteri alfanumerici progressivi (es. 000A), identificativo di ogni mezzo.

La targatura metallica deve inoltre contenere un QR Code riportante il medesimo codice alfanumerico.

Nell'ambito del Tavolo di coordinamento, possono essere concordate con gli Operatori sospensioni temporanee del servizio per eccezionali condizioni atmosferiche o esigenze correlate a eventi o manifestazioni di particolare impatto sul territorio.

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

Nel caso in cui vengano identificati dispositivi all'interno di aree in cui non è consentita la sosta, è obbligo e responsabilità del gestore provvedere all'attuazione delle misure idonee al rispetto del divieto, provvedendo alla rimozione dei monopattini secondo le prescrizioni previste all'articolo 3.5 del presente Disciplinare, salvo urgenze o inadempienze dell'Operatore per cui interverrà l'Amministrazione mediante rimozione forzata del dispositivo, con imputazione dei costi a carico del gestore.

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

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

7. IMPEGNI DELL'OPERATORE

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

- a) garantire il rispetto delle prescrizioni del D.M. 229/2019 e delle Linee Guida di cui alla deliberazione di Giunta n. 66 del 17/03/2023, in merito a:
 - tipologie e caratteristiche dei monopattini;
 - ambiti di circolazione;
 - requisiti degli utenti e norme di comportamento;
- b) non apportare alcuna modifica alle tariffe proposte e accettate dall'amministrazione in sede di presentazione delle offerte nel corso del periodo di gestione stabilito dall'Avviso pubblico. 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;
- c) rispettare gli standard minimi di servizio di cui all'art. 4 del presente Disciplinare e all'art. 7 delle Linee guida;
- d) prestare idonea garanzia secondo quanto disposto dall'art. 7 dell'Avviso pubblico;

- e) rispettare le condizioni circolazione e sosta di cui all'art. 6 del presente Disciplinare;
- f) con riferimento alla possibilità di installare messaggi pubblicitari, è fatto obbligo agli operatori di adeguarsi al regolamento comunale di pubblicità vigente e ai successivi aggiornamenti e modifiche dello stesso;
- g) 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;
- h) 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;
- i) offrire la propria disponibilità a partecipare al Tavolo di Coordinamento con il Comune di Palermo, secondo le modalità ed i tempi di cui all'art. 10 del presente Disciplinare;
- j) Gli Operatori, al termine della durata dell'Autorizzazione, dovranno provvedere al ritiro dei mezzi su strada.

8. IMPEGNI DELL'UFFICIO PIANIFICAZIONE MOBILITÀ SOSTENIBILE

L'Ufficio Pianificazione Mobilità Sostenibile del Comune di Palermo si impegna:

- a) alla sottoscrizione di un Codice di Condotta con i gestori del servizio (se ritenuto opportuno);
- b) nelle attività di promozione del servizio in collaborazione con i gestori;

9. DURATA DEL SERVIZIO

La durata temporale dell'Autorizzazione e, quindi, della prestazione del Servizio è pari a 5 (cinque) anni decorrenti dalla data di rilascio da parte dell'Ufficio Pianificazione Mobilità Sostenibile dell'Autorizzazione stessa ed è condizionata al rispetto, da parte del singolo Operatore, degli obblighi previsti dalle Linee Guida nonché dalle condizioni offerte nella procedura, nonché comunque nel presente Disciplinare.

In caso di Autorizzazione a seguito di scorrimento della graduatoria della procedura di cui alle premesse, la durata dell'Autorizzazione è pari al tempo residuo dell'Autorizzazione.

10. MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

Gli Operatori possono esercitare i Servizi di sharing con flotte di Dispositivi il cui numero minimo e massimo sia coerente con le specifiche indicazioni che l'Ufficio Pianificazione Mobilità Sostenibile fornisce, in considerazione dell'andamento dei Servizi di sharing e degli impatti degli stessi sulla sicurezza stradale e sul decoro urbano. Gli Operatori dovranno effettuare le operazioni di monitoraggio secondo quanto di seguito specificato:

- gli Operatori, con cadenza semestrale, devono 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 degli indicatori di cui all'articolo 8 delle Linee Guida che di seguito si riportano:

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

Il questionario definitivo, da sottoporre in modalità digitale all'utenza, e la struttura dei report da restituire, sono approvati dal Dirigente dell'Ufficio Pianificazione Mobilità Sostenibile. I risultati dell'indagine devono essere consegnati in formato elettronico al Comune di Palermo - Ufficio Pianificazione Mobilità Sostenibile - attraverso una relazione in formato .pdf editabile, insieme al database contenente tutte le risposte degli intervistati.

- entro 30 giorni dall'avvio dei Servizi, e successivamente su base semestrale, sarà convocato dall'Ufficio Pianificazione Mobilità Sostenibile, un tavolo di coordinamento e monitoraggio dei Servizi di sharing oggetto del presente Disciplinare. Al suddetto tavolo di coordinamento partecipano gli Operatori autorizzati, nonché referenti del Comune di Palermo, o soggetti da questa incaricati, nonché rappresentanti del Corpo di Polizia Municipale del Comune di Palermo. Il tavolo ha una funzione consultiva.

11. GARANZIE DEGLI OPERATORI

A garanzia del ristoro di danni o spese derivanti dal mancato rispetto delle Condizioni e degli Standard minimi di Servizio, nonché dall'eventuale necessità, per il Comune di Palermo, di procedere alla rimozione dei Dispositivi in danno degli Operatori, questi ultimi – ai fini del rilascio dell'Autorizzazione – **devono fornire garanzie, bancarie o assicurative, a prima richiesta, e con le ulteriori caratteristiche definite all'art. 7 dell'Avviso pubblico, di importo non inferiore a 20 (venti) Euro per ciascun Dispositivo facente parte della propria flotta.**

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

Il rilascio dell'Autorizzazione all'esercizio dei Servizi sharing non comporterà l'assunzione, in capo all'Amministrazione comunale di Palermo, di alcuna responsabilità civile verso terzi. Tale responsabilità rimarrà in capo al singolo Operatore autorizzato, il quale presterà il servizio con autonoma organizzazione dei mezzi e di persone.

La garanzia verrà escussa, altresì, in caso di revoca dell'Autorizzazione.

12. SOSPENSIONE E REVOCA DELL'AUTORIZZAZIONE

Sono previste le ipotesi di sospensione dell'Autorizzazione al servizio nonché della relativa Autorizzazione all'accesso nelle aree alle ZTL per i veicoli utilizzati per la manutenzione ed il ricollocamento, nei casi, di seguito indicati, in cui:

- a) l'Operatore interrompa il flusso dati attivato con l'Amministrazione, salvo comprovata causa di forza maggiore, o non rispetti le scadenze previste per l'invio dei dati periodico;
- b) l'Operatore non invii i risultati dell'indagine periodica di *Customer Satisfaction* entro 60 (sessanta) giorni dalla scadenza del relativo termine;
- c) l'Operatore non rispetti il limite delle 6 ore di intervento a valle di una segnalazione dell'Amministrazione;
- d) l'Operatore non avvii il servizio entro il termine prestabilito;
- e) vengano riscontrate gravi criticità connesse alla circolazione e alla sosta dei dispositivi impiegati nel servizio, con particolare riferimento alle violazioni del Codice della Strada;
- f) vengano riscontrate difformità sulla flotta controllata: qualora attraverso verifiche effettuate dall'amministrazione, secondo le metodologie ritenute più opportune, vengano ravvisati disservizi su almeno il 10% della flotta controllata o venga ritrovato uno o più dispositivi il cui identificativo non risulta comunicato all'Amministrazione;

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

- alla prima infrazione, a sospendere l'Autorizzazione allo svolgimento del servizio fino a 7 giorni;
- alla seconda infrazione, a sospendere l'Autorizzazione allo svolgimento del servizio fino a 30 giorni, con ritiro in magazzino dei mezzi da parte dell'Operatore.

Le ipotesi di sospensione sopra individuate potranno concretizzarsi soltanto previa diffida dell'Amministrazione all'Operatore, contenente i motivi connessi all'eventuale adozione della medesima sospensione. Entro il termine di dieci

giorni dal ricevimento della diffida, l'Operatore ha il diritto di presentare per iscritto le proprie osservazioni, eventualmente corredate da documenti.

Qualora l'Operatore abbia presentato osservazioni, del loro eventuale mancato accoglimento l'Amministrazione è tenuta a darne ragione nella motivazione del provvedimento finale di sospensione.

L'Amministrazione provvederà a dichiarare la revoca dell'Autorizzazione al servizio, previo espletamento dell'iter procedimentale appena indicato:

- I. in caso di insussistenza, anche sopravvenuta, di uno dei requisiti di esercizio previsti dalle Linee Guida;
- II. qualora l'Operatore non applichi al servizio le migliori proposte in fase di procedura selettiva;
- III. in occasione di un terzo richiamo per violazione anche solo di uno delle ipotesi di cui ai punti a), b), c), e), f) e g) del presente art. 12;
- IV. qualora venga meno la copertura assicurativa di cui all'articolo 3 del presente Disciplinare ovvero la garanzia di cui al precedente articolo 7 lett. d).

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

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

In ogni caso di sospensione dell'Autorizzazione è comunque dovuto il contributo mensile per ogni Dispositivo oggetto dell'Autorizzazione.

13. RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art.5 della legge 7 agosto 1990, n. 241, si informa che il Responsabile del procedimento è l'Ing. Biondo Roberto (email: r.biondo@comune.palermo.it).

14. RISERVATEZZA

Il presente Disciplinare, come pure tutte le informazioni e i dati che verranno scambiati tra l'Operatore e il Comune di Palermo 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 Palermo. 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:

- a) utilizzare tali informazioni e dati esclusivamente per le finalità previste dal presente Disciplinare;

- b) restituire o distruggere i dati riservati al termine di durata dell'Autorizzazione e comunque in qualsiasi momento il Comune di Palermo ne dovesse fare richiesta;
- c) imporre i medesimi obblighi anche ai propri dipendenti ed ai terzi ausiliari utilizzati per l'adempimento del presente Disciplinare;
- d) 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 il Comune di Palermo a terzi, l'Operatore dovrà:

- a) informare appena legalmente possibile di ciò per iscritto il Comune di Palermo;
- b) 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 Palermo circa la modalità ed il contenuto di tale pubblicità o comunicazione al pubblico.

15. PROPRIETÀ INTELLETTUALE

Il presente Disciplinare non attribuisce all'Operatore alcun diritto di proprietà anche intellettuale relativo ai documenti messi a sua disposizione dall'Ufficio Pianificazione Mobilità Sostenibile del Comune di Palermo, ovvero ai documenti e ai dati che verranno elaborati dal medesimo in adempimento delle attività affidate.

Ogni dato raccolto, rilevato ed elaborato deve essere messo a disposizione dell'Ufficio Pianificazione Mobilità Sostenibile del Comune di Palermo in forma chiara, strutturata e in formati condivisi, come esplicitato all'art. 6 dell'Avviso pubblico;

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 Palermo 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 Palermo.

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 richiesta o prevista dalla presente Convenzione dovrà essere inviato per iscritto via PEC al seguente indirizzo: trasportopubblicodimassa@cert.comune.palermo.it.

18. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento UE n.2016/679 (Regolamento generale sulla protezione dei dati personali), si informa che i dati personali, compresi quelli relativi a condanne penali o reati (c.d. giudiziari), sono trattati dal Comune di Palermo in qualità di Titolare, per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico in particolare per la gestione e l'espletamento della procedura di individuazione degli Operatori economici per l'esercizio del servizio di sharing micromobilità per i monopattini a flusso libero nel territorio del Comune di Palermo.

Il trattamento dei dati personali sarà effettuato con l'utilizzo di procedure anche informatizzate nei modi e nei limiti necessari per perseguire le predette finalità.

Il conferimento dei dati è obbligatorio ed il rifiuto di fornire gli stessi comporterà l'impossibilità di dar corso alla valutazione della domanda di partecipazione all'avviso, nonché agli adempimenti conseguenti e inerenti alla procedura.

Nell'ambito del procedimento vengono trattati, per quanto attiene a dati sensibili e giudiziari, solo quelli indispensabili per lo svolgimento delle attività istituzionali.

I dati personali possono essere comunicati ad altri soggetti pubblici e privati e possono essere diffusi, nel rispetto dei principi di pertinenza e non eccedenza, quando tali trattamenti siano previsti da disposizioni regolamentari o di legge, con particolare riguardo alle norme in materia di trasparenza e pubblicità. A tal fine i provvedimenti approvati dagli organi competenti e i relativi esiti (es. eventuali elenchi o graduatorie formulate) vengono diffusi mediante pubblicazione nelle forme previste dalle norme in materia e attraverso il sito internet del Comune di Palermo (www.comune.palermo.it).

I trattamenti saranno effettuati a cura delle persone fisiche preposte alla relativa procedura e designati come incaricati e sono conoscibili dal Dirigente dell'Ufficio Pianificazione Mobilità Sostenibile, ing. Roberto Biondo (mail: r.biondo@comune.palermo.it), in qualità di Responsabile del trattamento dei dati.

Ai soggetti che rivestono la qualità di interessato sono riconosciuti i diritti previsti dalla normativa vigente e, in particolare, il diritto di accedere ai dati personali che li riguardano, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento e la cancellazione, se incompleti, erronei o raccolti in violazione di legge, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi rivolgendo la richiesta al Comune di Palermo, tramite PEC trasportopubblicodimassa@cert.comune.palermo.it.

19. DISPOSIZIONI FINALI

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

1. la possibilità di introdurre modifiche ed integrazioni alle disposizioni di cui all'Avviso pubblico, dando preavviso minimo di 60 giorni agli Operatori 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;
2. di applicare le sanzioni di legge in caso di violazione del Codice della Strada;
3. la possibilità di rivedere le condizioni, i requisiti, gli standard minimi di servizio nonché le regole relative alle ipotesi di sospensione e revoca.

Il Comune di Palermo

L'Operatore economico