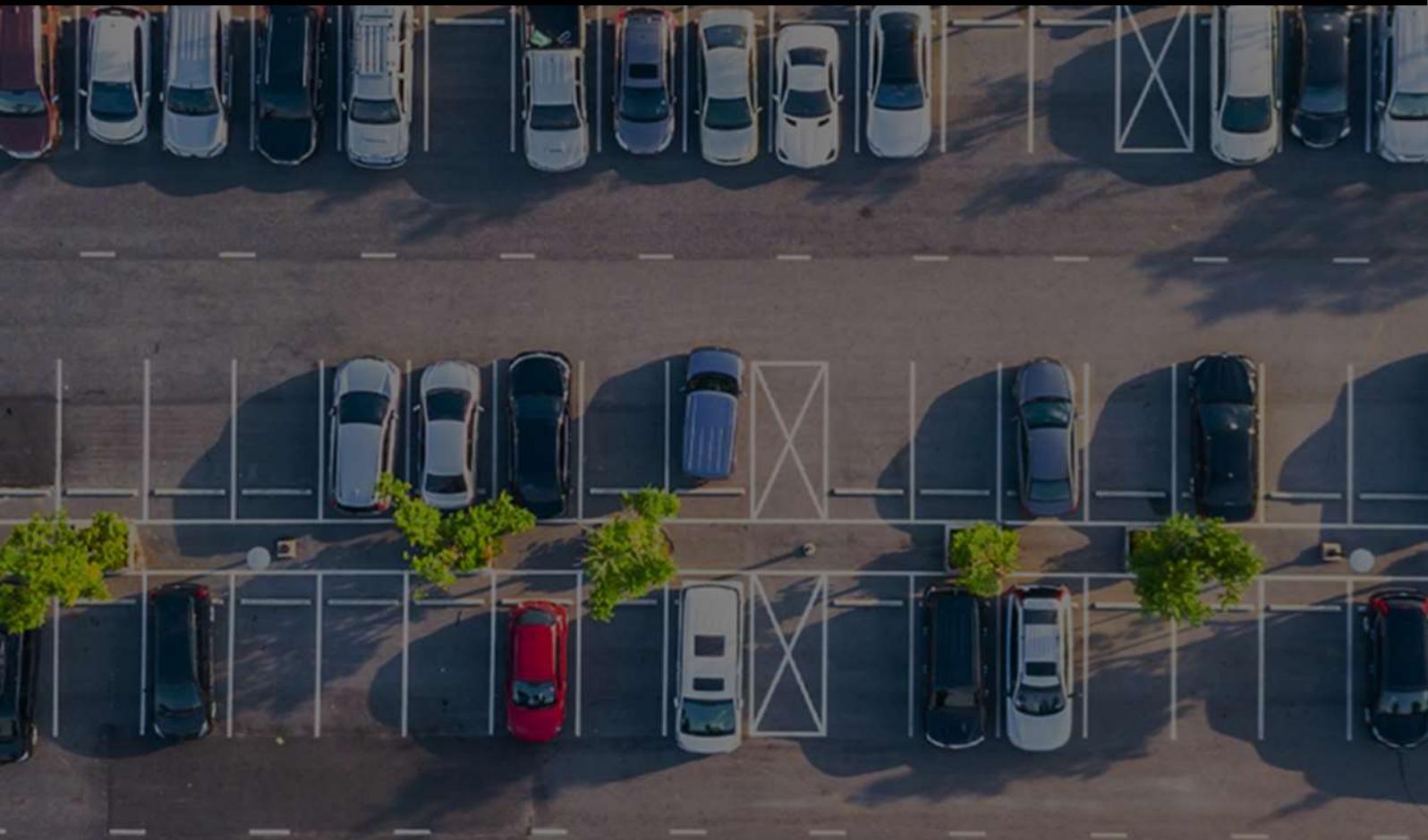


AFFIDAMENTO A SGM DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA SOSTA TARIFFATA E DEI PARCHEGGI DI INTERSCAMBIO DELLA CITTA' DI LECCE

Relazione illustrativa dell'affidamento



Premessa

La finalità della presente Relazione è quella di assolvere agli obblighi informativi e motivazionali richiesti per l'affidamento del servizio di gestione della sosta tariffata su strada e dei parcheggi di interscambio della Città di Lecce.

In essa vengono illustrate le ragioni poste alla base della preferenza per la modalità di affidamento prescelta, anche in relazione alle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio da prestare, nonché la sua compatibilità con il quadro normativo per esso applicabile. Si darà conto degli obblighi di servizio imposti al gestore, nonché della remunerazione prevista, anche sulla scorta del Piano Economico Finanziario predisposto.

INDICE

1.	Il contesto di riferimento.....	4
1.1.	Genesi dello svolgimento del servizio di gestione della sosta nel Comune di Lecce	4
1.2.	Le caratteristiche del servizio offerto e la revisione della politica di mobilità da parte dell'Amministrazione Comunale	8
1.3.	Il Sistema Tariffario	10
2.	La modalità di affidamento prescelta ed il quadro normativo di riferimento.....	12
3.	S.G.M. spa quale affidatario in house del servizio di sosta	14
4.	Le motivazioni che assistono la scelta della modalità di affidamento	15
5.	Durata dell'affidamento e gli investimenti previsti da parte dell'affidatario in house	24
6.	Obblighi di servizio pubblico e universale e standard minimi di qualità delle prestazioni.....	27

1. Il contesto di riferimento

1.1. Genesi dello svolgimento del servizio di gestione della sosta tariffata nel Comune di Lecce

Con delibera di Giunta n. 169 del 21.12.1999, il Comune di Lecce proponeva la costituzione di una società mista per la gestione del servizio di mobilità urbana segnatamente del trasporto pubblico urbano di passeggeri e dei servizi accessori della sosta tariffata, della rimozione coatta, della manutenzione degli impianti semaforici e della manutenzione della segnaletica stradale orizzontale e verticale.

Con bando del 16.6.2000, l'Amministrazione indiceva quindi gara per la selezione del socio privato da associare nella costituenda società ed al quale attribuire specifici compiti operativi connessi alla gestione dei predetti servizi, all'esito della quale s'addiveniva, in data 21.12.2000, alla costituzione di S.G.M. Società Gestione Multipla S.p.A. la cui durata era fissata al 31.12.2020.

In data 25.1.2001, il Comune stipulava con S.G.M. S.p.A. la convenzione generale avente ad oggetto l'affidamento dei servizi di mobilità in precedenza citati, avente scadenza al 31.12.2020, con la quale si rinviava a specifici disciplinari la determinazione delle modalità, dei tempi di attuazione e la regolamentazione e organizzazione operativa dei singoli servizi, per periodi di tempo più brevi e suscettibili di essere periodicamente modificati dalle parti per far fronte alle esigenze che si sarebbero potute manifestare durante l'intero arco temporale del rapporto principale.

In particolare, anche per quanto attiene al servizio di gestione della sosta tariffata, il Comune di Lecce regolava i rapporti operativi con la S.G.M. S.p.A. con apposito disciplinare di servizio successivamente oggetto di proroghe, con successivi atti, sino al 31/12/2023.

Dunque, per oltre vent'anni e tutt'oggi, la gestione *inter alia* della sosta tariffata, è stata attribuita ad S.G.M. S.p.A., società a partecipazione mista pubblico-privata.

Va altresì aggiunto che il Comune di Lecce, con delibera di Consiglio Comunale n. 70 del 30.6.2020 e a seguito di apposita istruttoria, in vista della prossima scadenza dell'originaria durata dell'affidamento, determinava che l'affidamento in house dei servizi di mobilità, ivi compresa la sosta tariffata, ad una costituenda società controllata al 100% dall'Amministrazione comunale rappresentasse la scelta idonea per soddisfare gli interessi e delle esigenze della collettività locale, consentendo il mantenimento della gestione dei servizi in funzione del perseguimento degli obiettivi di mobilità pubblica, obiettivi alla base di un'azione di ri-programmazione complessiva tendente all'ampliamento dell'utilizzo del mezzo di trasporto pubblico e disincentivo del traffico privato.

Tale indirizzo trova fondamento nella scelta dell'Amministrazione di proseguire una politica di mobilità integrata già avviata sin dal 2001 che sarà implementata per mezzo di azioni di razionalizzazione ed efficientamento definite nell'ambito delle misure anticipate di attuazione del Piano urbano della Mobilità Sostenibile (PUMS) di cui si dirà più avanti.

In questa prospettiva, pertanto, è in corso di affidamento, in favore della medesima società controllata al 100% dall'Amministrazione comunale, il servizio di Trasporto Pubblico Locale Urbano e Suburbano (TPL), stante la delega all'affidamento ex art. 22 L.R. 24/2012 che codesta Amministrazione ha ricevuto dalla Provincia di Lecce avente qualità di autorità competente all'affidamento secondo la normativa di settore del TPL.

-

1.2. Interventi dell'Amministrazione Comunale a favore della mobilità sostenibile: park pricing

Al fine di raggiungere la sostenibilità della mobilità cittadina, l'Amministrazione Comunale parallelamente alla riorganizzazione del Servizio di Trasporto Pubblico Urbano e Sub Urbano, con l'assistenza tecnica di SGM quale attuale gestore del servizio, ha proceduto a programmare adeguati interventi sul sistema della sosta tariffata cittadina coerenti con le indicazioni contenute nel Rapporto preliminare alla redazione del Piano Urbano della Mobilità Sostenibile (PUMS), adottato con Delibera di Giunta comunale n. 347 del 12/11/2020.

Si tratta di interventi di *park pricing*, in grado di incidere sulla scelta modale dell'utente per i propri spostamenti a vantaggio del sistema di mobilità pubblica collettiva, che consentiranno la riduzione dei fenomeni di congestionamento del traffico cittadino permettendo altresì di sostenere l'ampliamento dell'offerta di trasporto pubblico.

In questa prospettiva, sono state programmate le seguenti misure:

- Nel biennio **2024 - 2025**, è previsto un incremento della tariffa minima della sosta attualmente pari a 0,60 €/h, a parità di numero di stalli, oltre alla revisione delle tariffe dei parcheggi di intercambio (park and ride) con interventi che privilegiano gli utenti del servizio di trasporto urbano e suburbano in possesso di biglietto giornaliero o abbonamento ordinario settimanale o mensile (bus + sosta gratis);
- Nel biennio **2026–2028**, è previsto una generale riorganizzazione di tutte le tariffe di sosta, con previsione di un incremento della tariffa massima di sosta, a parità di numero di stalli, e la contestuale introduzione della tariffazione progressiva nelle zone ad alta intensità di traffico;
- Nel **2029** è previsto l'ampliamento al di fuori della circonvallazione interna della Zona di particolare rilevanza urbanistica di cui all'Art. 7, comma 8, del D.Lgs. n. 285/1992, all'interno della quale è prevista l'estensione delle zone di sosta tariffata; a ciò si aggiunga l'incremento degli stalli di sosta disponibili per l'interscambio presso il parcheggio interrato dell'Hub dell'Intermodalità che sarà gestito dalla società partecipata nell'ambito dei servizi oggetto di affidamento in house.

Nella tabella che seguono si dà dettaglio delle misure programmate.

Interventi di park pricing a favore della mobilità sostenibile

Interventi sulla sosta tariffata	2024-2025	2026-2028	2029-2032
N° Stalli sosta tariffata	6.014	5.981	8.527
N° Stalli interscambio	612	612	1.271
Variazione n. stalli totali rispetto al 2022 (6.740)	-144	-147	+3.060
Zona di particolare rilevanza urbanistica (ZPRU)			Ampliamento della ZPRU al di fuori della circoscrizione interna.
Piano tariffario	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Variazione orario di tariffazione zone da mezza a intera giornata; ✓ Incremento tariffe zone V.le Gallipoli e V.le dell'Università da 0,60/1,10 a 1,30 €/ora; ✓ Incremento della tariffa minima della sosta oraria da 0,60 a 1,00 €/ora con la sola esclusione dell'area di sosta presente in Piazza Filippo Muratore di fronte all'Ospedale Vito Fazzi; ✓ Eliminazione dell'abbonamento mensile da € 20,00 valido per la sosta nelle zone a € 0,60 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 14.00. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tariffa minima sosta oraria maggiore o uguale al biglietto di corsa semplice del servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano; ✓ Incremento tariffe a parità di stalli: da 0,50, 1,10, 1,30, 1,50 €/ora a 1,20, 1,70, 2,00 €/ora; ✓ Introduzione tariffa progressiva in alcune zone centrali: € 2,00 per la 1ª ora, € 2,50 per la 2ª ora, € 3,00 dalla terza ora; ✓ Tariffazione nei giorni festivi; ✓ Tariffazione fino alle 24:00 dal 08 dicembre al 6 gennaio e dal 15 giugno al 15 settembre. 	
Interscambio (park and ride)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Eliminazione nei parcheggi di interscambio della tariffa giornaliera da 2,00 € e dell'abbonamento mensile da 15,00 € (sosta + bus gratis) e introduzione della possibilità per gli utenti del servizio di trasporto urbano e suburbano, in possesso di biglietto giornaliero o abbonamento ordinario settimanale o mensile, di parcheggiare gratis (bus+ sosta gratis). 		

1.3. Interventi dell'Amministrazione Comunale a favore della mobilità sostenibile: Hub dell'Intermodalità

Il progetto dell'Hub dell'Intermodalità, totalmente finanziato nell'ambito del Contratto Istituzionale di Sviluppo «Brindisi-Lecce-Costa Adriatica» con una previsione di investimento di 29.000.000 Euro, prevede la realizzazione a cura del Comune di Lecce nell'area dell'Ex Foro Boario di una nuova autostazione, la cui gestione rientra nei servizi afferenti il Trasporto Pubblico Urbano e Suburbano oggetto di affidamento in house alla società partecipata, e di un parcheggio interrato su tre piani per complessivi 1.000 posti auto la cui gestione rientra nei servizi afferenti la Sosta tariffata e i Parcheggi di interscambio oggetto di affidamento in house alla stessa società.

Si tratta di un intervento strategico coerente con la programmazione dell'ATO provinciale che, nel Piano di Bacino, ha individuato l'area dell'Ex Foro Boario quale terminale di numerose linee extraurbane (ordinarie, scolastiche e universitarie) oltre che punto di transito delle linee del servizio rapido Alisalento, per il collegamento del basso Salento con l'Aeroporto di Brindisi, e di quelle del servizio Metrobus che costituirà il sistema di trasporto provinciale portante su gomma ad integrazione del servizio ferroviario.

Oltre che importante punto di connessione del servizio di trasporto urbano e suburbano con i servizi extraurbani, a media e lunga percorrenza e turistici, l'hub consentirà il potenziamento del sistema di interscambio con i mezzi privati (park and ride).

Nel parcheggio, infatti, verrà garantita sia la sosta oraria a rotazione che quella in abbonamento privilegiando formule che incentivino l'interscambio con il mezzo pubblico.



1.4. Le caratteristiche del servizio offerto

Il servizio oggetto di affidamento in house comprenderà:

- la gestione degli stalli di sosta a pagamento su sede stradale pubblica all'interno delle aree tariffate così come individuate nel successivo paragrafo 1.5;
- la gestione dei parcheggi di interscambio così come rappresentati nelle mappe di cui al successivo paragrafo 1.5;
- la gestione del parcheggio interrato dell'Hub dell'Intermodalità che verrà realizzato dal Comune di Lecce nell'area dell'Ex Foro Boario e totalmente

finanziato nell'ambito del Contratto Istituzionale di Sviluppo «Brindisi-Lecce-Costa Adriatica».

Nell'ambito delle attività di gestione delle aree pubbliche destinate ai servizi di sosta tariffata e di parcheggi di interscambio, rientrano le seguenti prestazioni del gestore:

- acquisto, installazione e manutenzione dei dispositivi di controllo di durata della sosta (parcometri);
- acquisto, installazione e manutenzione della segnaletica stradale orizzontale e verticale afferente agli stalli di sosta nelle aree tariffate e nei parcheggi di interscambio;
- commercializzazione di strumenti di pagamento alternativi al parcometro sia di tipo tradizionale (gratta e sosta, scheda elettronica a scalare) che digitale (app per mobile, sito web);
- accertamento delle violazioni al Codice della Strada negli ambiti oggetto di affidamento sulla base delle direttive del Comando di Polizia Locale del Comune di Lecce;
- gestione delle attività di incasso dei proventi della sosta tariffata e dei parcheggi di interscambio;
- gestione degli abbonamenti e delle agevolazioni disposte dal Comune di Lecce in favore di particolari categorie di utenti;

Con riferimento invece alla gestione del parcheggio interrato dell'Hub dell'Intermodalità, una volta completati i lavori di realizzazione, rientrano nell'ambito delle attività del gestore le seguenti prestazioni:

- monitoraggio e manutenzione ordinaria e straordinaria dell'infrastruttura adibita a parcheggio;
- gestione della sicurezza, della guardiania, delle emergenze e pulizia dell'infrastruttura adibita a parcheggio;
- gestione delle attività di incasso dei proventi del parcheggio;
- gestione di titoli di sosta (tessere, biglietti), abbonamenti e agevolazioni disposte dal Comune di Lecce in favore di particolari categorie di utenti;

- ottenimento e mantenimento di tutte le autorizzazioni richieste dalla legge per il servizio medesimo;

1.5. Il Sistema Tariffario

Nella tabella che segue si riportano le informazioni inerenti all'evoluzione del sistema tariffario della sosta cittadina per l'intera durata dell'affidamento in house del servizio.

Oltre alla rappresentazione grafica delle zone tariffarie, per ciascun anno di affidamento del servizio, sono indicati: il numero di stalli per zona di tariffazione, la tariffa oraria applicata, l'importo minimo ai parcometri, la tariffa giornaliera laddove applicata, le tipologie e gli importi degli abbonamenti nonché gli orari e i giorni di tariffazione.

2. La modalità di affidamento prescelta ed il quadro normativo di riferimento

Come già espresso nell'atto di indirizzo contenuto nella delibera di consiglio comunale n. 70 del 30.6.2020, l'Amministrazione ha scelto di affidare il servizio di gestione della sosta tariffata e dei parcheggi di interscambio mediante affidamento in house providing in favore di società su cui l'amministrazione esercita il controllo analogo.

La disciplina degli affidamenti *in house* è regolata a livello comunitario:

- Dall'articolo **17 della Direttiva 2014/23/UE**, sull'aggiudicazione dei contratti di concessione;
- Dall'articolo **12 della Direttiva 2014/24/UE**, in materia di appalti pubblici tra enti nell'ambito del settore pubblico;

Tali direttive disciplinano in maniera uniforme l'affidamento in house escludendo dall'ambito di applicazione delle stesse gli affidamenti effettuati dalle amministrazioni aggiudicatrici qualora il controllo esercito nei confronti della persona giuridica sia analogo a quello esercitato sui propri servizi, l'80% delle attività esercitate dalla persona giuridica siano svolte a favore dell'amministrazione affidante e sia esclusa ogni partecipazione di capitali privati diretti.

Pertanto, l'affidamento diretto, "in house" - lungi dal configurarsi come un'ipotesi eccezionale e residuale di gestione dei servizi pubblici locali – costituisce secondo il diritto comunitario una delle normali forme organizzative delle stesse, con la conseguenza che la decisione di un Ente pubblico in ordine alla concreta gestione dei servizi pubblici locali, ivi compresa quella di avvalersi dell'affidamento diretto "in house" (sempre che ne ricorrano tutti i requisiti delineatisi per effetto della normativa comunitaria e della relativa giurisprudenza di cui si dirà a breve), costituisce frutto di una scelta ampiamente discrezionale, che deve essere adeguatamente motivata circa le ragioni di fatto e di convenienza che la giustificano e che, come tale, sfugge al sindacato di legittimità del Giudice amministrativo, salvo che non sia manifestamente inficiata da illogicità, irragionevolezza, irrazionalità ed arbitrarietà ovvero non sia fondata su di un altrettanto macroscopico travisamento dei fatti (in questo senso, tra le tante, *Sentenza Consiglio di*

Stato, Sezione V, 22 gennaio 2015, n. 257; Sentenza Consiglio di Stato, Sezione V, 10 settembre 2014, n. 4599).

A livello nazionale, le succitate Direttive e l'orientamento giurisprudenziale prefato, sono stati recepiti prima dal d.lgs. **50/2016** e smi, di recente modificato e sostituito dal d.lgs. **36/2023** nel quale è stato affermato il principio di auto-organizzazione amministrativa (art. 7), avente portata ampia e generale, per cui ogni ente dispone della massima autonomia nello stabilire le modalità attraverso cui garantire l'esecuzione di lavori o la prestazione di beni e servizi alla propria collettività, ivi compreso l'affidamento in house providing a società partecipate.

L'art. 7 del cit. d.lgs. 36/2023, per i servizi di interesse economico generale, rimanda al **d.lgs. 221/2022** e, in particolare, il combinato disposto con la specificazione contenuta alla lett. c) del c. 1 dell'art. 14 del cit. D. Lgs., per cui si può ricorrere all'affidamento a società in house *“nei limiti fissati dal diritto dell'Unione europea”*, è tale che dev'essere ritenuta garantita la continuità con le condizioni previste dalle citate Direttive.

L'art. 17 del cit. d.lgs. 201/2022, inoltre, nel definire le condizioni per l'affidamento in house dei servizi di interesse economico – generale, richiama altresì l'art. 16 del Testo Unico sulle Società Partecipate di cui al Decreto Legislativo numero **175 del 19 agosto 2016**, per cui: *“1. Le società in house ricevono affidamenti diretti di contratti pubblici dalle amministrazioni che esercitano su di esse il controllo analogo o da ciascuna delle amministrazioni che esercitano su di esse il controllo analogo congiunto solo se non vi sia partecipazione di capitali privati, ad eccezione di quella prescritta da norme di legge e che avvenga in forme che non comportino controllo o potere di veto, né l'esercizio di un'influenza determinante sulla società controllata”*.

In conclusione, l'affidamento *“in house providing”* costituisce una delle normali forme organizzative dei servizi pubblici, con la conseguenza che la decisione di un Ente in ordine alla concreta gestione del servizio di gestione della sosta, ivi compresa quella di avvalersi dell'affidamento in house – a condizione che ne ricorrano i requisiti sopra elencati - costituisce il frutto di una scelta ampiamente discrezionale, che deve essere certamente motivata circa le ragioni di fatto e di convenienza che la giustificano.

Pertanto, la forma di affidamento prescelta dall'Amministrazione ed enunciata nella richiamata Delibera di Giunta n. 70/2020 è conforme al quadro normativo comunitario e nazionale sopra richiamato che, anche per come interpretati dalla giurisprudenza comunitaria e nazionale, consentono alla Autorità competente di procedere all'aggiudicazione diretta del servizio in questione a un soggetto giuridicamente distinto, se questa eserciti sullo stesso un controllo analogo a quello che esercita sui propri servizi e agisca prevalentemente nell'ambito dei compiti ad esso affidati.

3. S.G.M. spa quale affidatario in house del servizio di gestione della sosta tariffata e dei parcheggi di interscambio

S.G.M. S.p.A. è una società di capitali a totale partecipazione pubblica di proprietà del Comune di Lecce, sottoposta a "controllo analogo" dell'amministrazione comunale.

In particolare, l'art. 20 dello statuto attribuisce all'unico socio pubblico un potere di controllo, di ingerenza e di condizionamento superiore a quelli previsti dal diritto comune, attraverso un penetrante potere autorizzativo preliminare sulle decisioni strategiche da assumersi da parte dell'organo amministrativo.

Essa inoltre esercita le proprie attività in misura pressoché integrale e comunque certamente superiore all'80% del fatturato nei confronti dell'amministrazione locale e tale vincolo è espressamente sancito all'art. 4 dello Statuto.

Sussistono, dunque, tutte le condizioni indicate dalla normativa europea e nazionale per procedere all'affidamento in house, in quanto:

- SGM è una società interamente controllata dal Comune di Lecce;
- Il Comune è in grado, in forza delle previsioni statutarie indicate, di esercitare un'influenza determinante sulle principali decisioni strategiche e gestionali della società;
- SGM esercita le proprie attività, in misura pressoché integrale e comunque certamente superiore all'80% del fatturato, nei confronti del Comune di Lecce.

In quest'ambito, va ribadito che è in corso di affidamento diretto in house in favore della precitata società anche del servizio di trasporto pubblico urbano per la durata di 9 anni in quanto prevista dalla normativa di settore applicabile per il tipo di servizio.

La società, inoltre, uniformandosi alle migliori pratiche in essere ha conseguito le seguenti certificazioni aziendali:

- ISO 9001.2015 Sistema di Gestione per la Qualità;
- UNI EN ISO 14001-2015 Ambiente
- UNI EN ISO 37001-2016 Anticorruzione
- UNI ISO 39001-2012 Sicurezza Stradale
- UNI EN ISO 45001-2018 Salute e Sicurezza sul Lavoro

4. Le motivazioni che assistono la scelta della modalità di affidamento

In considerazione degli obiettivi strategici che l'ente affidante intende perseguire, l'affidamento diretto in house providing a una società soggetta al controllo analogo dell'amministrazione, è modello che risponde pienamente alla realtà locale, alle esigenze di mobilità del territorio di riferimento e agli obiettivi di politica della mobilità sopra descritti, come già dato atto nell'atto di indirizzo espresso in Delibera di Consiglio Comunale n. 70 del 30.6.2020.

In particolare:

A) Il Know – how maturato dall'attuale gestore ed i benefici che possono derivare alla collettività per effetto dell'affidamento in house

In primo luogo, occorre rimarcare che SGM è gestore della mobilità nella città di Lecce sin dal 2001, e pertanto ha sviluppato e possiede un consolidato *know how* in materia di mobilità urbana e gestione della sosta tariffata e dei parcheggi di interscambio applicata al particolare territorio urbano di Lecce ed alle esigenze di quella collettività.

L'amministrazione comunale ritiene di attribuire particolare rilievo all'autoproduzione del servizio di gestione della sosta tariffata e dei parcheggi di interscambio proprio in relazione al beneficio che può derivare alla collettività dall'impiego di gestore che abbia consolidata conoscenza del territorio e dell'utenza di riferimento.

Infatti, la modalità di gestione in house, in combinato con il *know how* maturato in vent'anni da SGM, permette di intercettare più efficacemente la domanda attuale e potenziale dell'utenza cittadina e rispondere adeguatamente alle esigenze della stessa, proprio in virtù della consolidata conoscenza del territorio e delle abitudini dell'utenza, temperando in pieno, da un lato, le esigenze sociali di accesso al servizio dall'altro quelle di eco-sostenibilità e salubrità della mobilità pubblica che l'Amministrazione si prefigge attraverso lo sviluppo dell'intermodalità del servizio di gestione sosta tariffata e dei parcheggi di interscambio con quello del TPL che è in corso di affidamento alla medesima SGM.

L'effettiva ed efficace realizzazione di tale possibilità è senz'altro consentita dall'opzione dell'autoproduzione, mentre, in presenza di un gestore terzo ed esterno al perimetro dell'amministrazione, avente obiettivi economici e di profitto per forza di cose non coincidenti con quelli comunali, potrebbe essere di più ardua attuazione.

B) L'affidamento in house e le economie di processo derivanti dall'avvenuta riorganizzazione del piano della sosta urbana nell'ambito delle misure anticipatorie del PUMS

Il *know how* conseguito dal gestore ha consentito alle strutture dell'amministrazione comunale di poter beneficiare – senza ulteriori oneri per l'erario pubblico - dell'apporto del gestore nella definizione ed organizzazione di un nuovo assetto organizzativo della sosta tariffata nel Comune di Lecce, proiettato a innalzare la qualità della vita cittadina e quindi più rispondente alle esigenze della comunità locale, previsto quale Misura Contingente ed anticipatoria del Piano Urbano della Mobilità Sostenibile (PUMS)

In tale veste, SGM ha assunto il ruolo di un braccio operativo dell'amministrazione al fine di definire i fabbisogni di mobilità pubblica e tradurre in azioni e leve operative e progettuali gli obiettivi del Comune di Lecce.

In coerenza con quanto in precedenza argomentato, le enunciate esigenze pubbliche dell'amministrazione in uno alla consolidata esperienza maturata dal gestore nell'ambito della mobilità cittadina, ha consentito la pianificazione di un nuovo sistema di mobilità,

avente l'obiettivo di realizzare una consistente riduzione dei fenomeni di congestione del traffico veicolare privato, massimizzando l'intermodalità tra sosta tariffata, parcheggi di interscambio e trasporto pubblico ed incentivando lo spostamento della domanda di utenza verso il trasporto a mezzo autobus.

L'affidamento in house al gestore SGM consente pertanto di proseguire il percorso di efficientamento e sviluppo del complessivo servizio di mobilità pianificato dall'amministrazione, nell'ambito di processi aziendali già esistenti e dunque idonei a perseguire i contenuti della programmazione effettuata.

Per converso, l'affidamento ad un soggetto terzo comporterebbe un necessario esame delle modalità attuative del predetto piano di gestione della mobilità e le esigenze organizzative, che contemplerebbero le legittime aspettative di profitto del gestore in contrapposizione con l'interesse della collettività ad ottenere servizi efficienti e di maggiore qualità.

C) L'affidamento in house quale strumento di attuazione delle politiche di mobilità integrata sosta tariffata, parcheggi di interscambio e TPL

Sotto ulteriore e concorrente profilo si rammenta, altresì, che SGM è affidataria, sempre dal 2001 del servizio di gestione del TPL e tale affidamento sarà ad essa rinnovato per 9 anni sussistendone i presupposti di legge.

Nel corso degli anni, come già sottolineato, l'Amministrazione ha inteso strutturare il servizio di gestione della sosta tariffata e dei parcheggi di interscambio come complementare al TPL, nell'ambito di una comune ed integrata politica di mobilità pubblica.

Per quanto già osservato, Amministrazione e SGM hanno congiuntamente definito una strategia di mobilità integrata che mira ad efficientare e sviluppare ulteriormente l'intermodalità dei servizi di TPL, della sosta tariffata su strada e dei parcheggi di interscambio.

In particolare, è stato redatto un nuovo piano del servizio di TPL contestualmente alla elaborazione delle nuove misure di riorganizzazione del servizio di sosta di cui si è detto

innanzi, entrambe qualificate come provvedimenti contingenti e anticipatori del Piano Urbano della Mobilità Sostenibile (PUMS) attualmente in corso di elaborazione.

La strategia che si è inteso perseguire è quella di riorganizzare ed incrementare le aree ZTL e quella a sosta tariffata, contestualmente prevedendo un progressivo aumento delle tariffe della sosta e sviluppando l'intermodalità con il trasporto pubblico locale attraverso una migliore valorizzazione dei parcheggi di interscambio, per far confluire la domanda della sosta su quella del trasporto pubblico locale.

In particolare, secondo le previsioni delle indicate misure, già nel 2023 è prevista l'eliminazione nei parcheggi di interscambio della tariffa giornaliera da 2,00 € e dell'abbonamento mensile da 15,00 €, mentre viene introdotta la possibilità per gli utenti del servizio di trasporto urbano e suburbano, in possesso di biglietto giornaliero o abbonamento ordinario settimanale o mensile, di parcheggiare gratis (c.d. "Park and Ride").

L'obiettivo enunciato e perseguito dalle misure prefate è pertanto quello di spostare parte della domanda della sosta verso il trasporto pubblico urbano e suburbano al fine di decongestionare la viabilità in favore del massimo utilizzo del mezzo pubblico, nel rispetto del principio di eco sostenibilità della mobilità.

Stante quanto sopra, è di tutta evidenza che l'affidamento in house dei precitati servizi (TPL, SOSTA E PARCHEGGI DI INTERSCAMBIO) in favore di S.G.M., sotto la regia operativa del Comune - che esercita il vincolo di delegazione interorganica - consente di mantenere inalterata la possibilità di perseguire e realizzare gli obiettivi e finalità enunciati, mediante quelle attività di controllo e monitoraggio non soltanto sul servizio, ma più in generale sulla gestione, che garantiscono una costante rendicontazione in ordine agli obiettivi perseguiti.

In ragione di tale vincolo l'amministrazione può efficacemente coordinare l'attuazione della descritta politica di mobilità integrata e sostenibile, attraverso il coinvolgimento di un unico soggetto che abbia la capacità gestionale e industriale – attualmente in possesso di SGM – di poter strutturare ed eseguire piani di mobilità coordinati per il soddisfacimento degli obiettivi perseguiti.

Diversamente, l'affidamento mediante diversa procedura eventualmente a soggetti distinti delle due tipologie di servizio prefate, evidentemente contrasta con la denunciata finalità di integrazione e di utilizzo delle utilità del servizio di gestione della sosta tariffata e dei parcheggi di interscambio per generare lo *switch* modale verso il mezzo pubblico, poiché il gestore selezionato con gara tenderebbe, com'è naturale prevedere, a sviluppare la gestione in un'ottica di massimizzazione delle utilità del servizio.

D) L'impatto economico – finanziario della gestione in house e le conseguenti esternalità positive sulla complessiva strategia di mobilità integrata perseguita dall'Amministrazione

Sotto il profilo dell'analisi economica/finanziaria, l'affidamento prospettato, ancorché non inerisca ad un servizio a "rete", si fonda sulle risultanze di apposito Piano Economico Finanziario che contiene la proiezione dei costi e dei ricavi, nonché degli investimenti previsti, per l'arco temporale previsto.

Il PEF della gestione sosta tariffata e dei parcheggi di interscambio recepisce gli interventi a favore della mobilità sostenibile di cui si è detto innanzi e della perseguita complementarietà ed intermodalità dei precitati servizi, che il Comune attuerà lungo l'orizzonte temporale preso in considerazione.

In particolare, per quanto concerne i **ricavi**, il PEF prevede un andamento legato all'incremento delle tariffe della sosta e al riequilibrio modale della domanda di sosta a vantaggio del servizio di TPL, segnatamente:

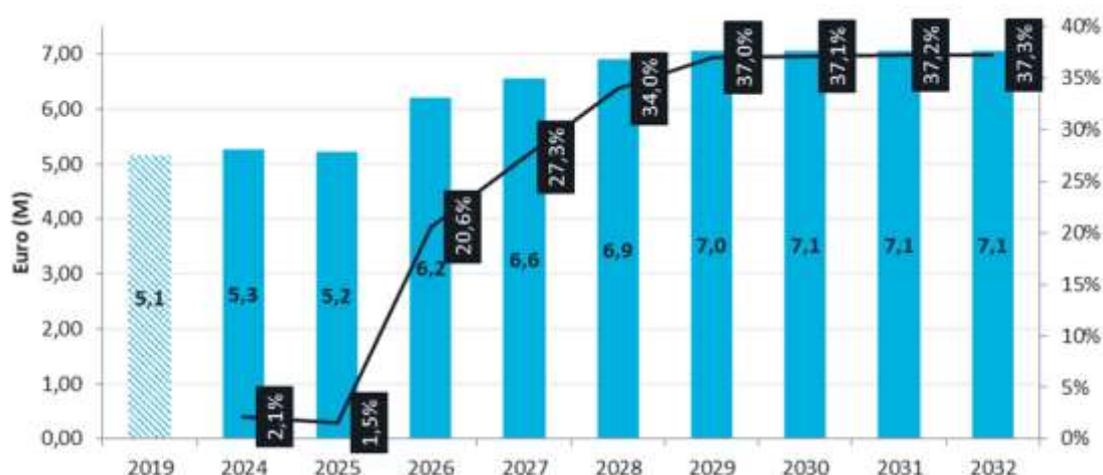
- nel biennio **2024-2025** si registra un aumento dei ricavi rispetto al 2019 del 19% applicato sui titoli di sosta a parità di numero di stalli e ferma restando la tariffa massima;
- nel biennio **2026-2028** i ricavi aumentano rispetto al precedente biennio per un ulteriore aumento delle tariffe che in questo periodo sarà pari al 75%, grazie all'incremento della tariffa massima e all'introduzione della tariffazione progressiva nelle zone ad alta intensità di traffico;
- Nel **2029** è previsto l'ampliamento al di fuori della circonvallazione interna della Zona di particolare rilevanza urbanistica di cui all'Art. 7, comma 8, del D.Lgs. n.

285/1992, all'interno della quale è prevista l'estensione delle zone di sosta tariffata; a ciò si aggiunga l'incremento degli stalli di sosta disponibili per l'interscambio presso il parcheggio interrato dell'Hub dell'Intermodalità.

I ricavi, sebbene aumentino in totale per effetto dell'intermodalità, risentono tuttavia della riduzione degli stalli di sosta tariffata nelle zone più centrali e del riequilibrio modale della domanda di trasporto a vantaggio del servizio di trasporto pubblico.

Ricavi sosta

	2024	2025	2026	2027	2028	2029	...	2032
Ricavi da tariffe ricevute dall'utenza	5.256.079	5.226.079	6.206.341	6.551.137	6.895.934	7.048.714		7.064.574



A fronte dell'aumento progressivo dei ricavi dovuti all'aumento delle tariffe e delle zone di pagamento, l'andamento dei costi operativi del servizio di sosta per l'arco di affidamento è tenuto sotto controllo, tant'è che parte dei ricavi realizzati nell'ambito del presente affidamento sarà comunque attribuito/destinato per tutto l'arco di affidamento quale esternalità del sistema di mobilità, ad integrare il corrispettivo contrattuale da riconoscere per lo svolgimento del servizio di TPL poiché i fondi messi a disposizione da Regione Puglia per lo svolgimento del TPL non sono sufficienti a soddisfare i parametri dell'adeguata compensazione previsti dalla normativa e a finanziare l'incremento

dell'offerta di trasporto pubblico che il piano di mobilità prevede. In questo modo, invece, le esternalità derivanti dalla gestione della sosta tariffata e dei parcheggi di interscambio – come quantificate nel Piano Economico Finanziario - sono impiegate per garantire l'equilibrio economico della gestione del servizio di TPL potenziato.

L'attuazione di tale soluzione operativa è coerente sotto un profilo fattuale stante la complementarietà dei servizi precitati (sosta e TPL) che l'Amministrazione intende perseguire mediante gli atti programmatici di cui si è anzidetto, nonché sotto un profilo giuridico in quanto l'art. 7, comma 7, del D. Lgs. N. 285 del 3004/1992 (Codice della Strada) stabilisce che i proventi dei parcheggi a pagamento sono destinati ad interventi per il finanziamento del trasporto pubblico e per migliorare la mobilità urbana.

Dalla tabella successiva, estrapolata dal Conto Economico del PEF (a valori reali), emerge che i costi per operativi per materie prime e servizi di terzi restano stabili nei primi cinque anni di affidamento aumentando a partire dal sesto anno per effetto della massa in esercizio del parcheggio dell'Hub dell'Intermodalità.

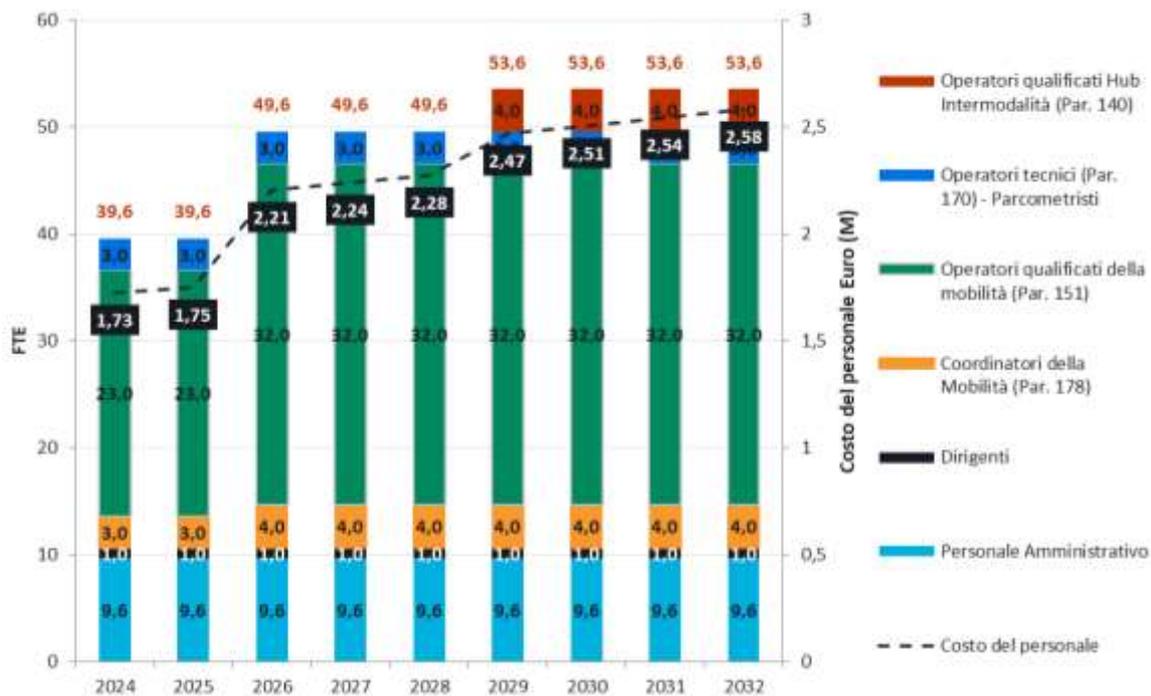
I costi di locazione (godimento beni di terzi) decrementano dal 2028 allorché sarà avviata la nuova sede di proprietà del gestore.

Costi operativi

	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Ricavi									
Ricavi sosta	€ 5.256.079	5.226.079	6.206.343	6.551.137	6.895.934	7.048.714	7.053.896	7.059.382	7.064.574
Costi operativi									
Personale (salari, oneri sociali, ecc.)	€ (1.725.229)	(1.751.108)	(2.208.523)	(2.241.650)	(2.275.275)	(2.469.662)	(2.506.707)	(2.544.308)	(2.582.473)
Materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	€ (42.002)	(42.842)	(43.699)	(44.573)	(45.465)	(46.381)	(47.325)	(48.287)	(49.273)
Costi per servizi di terzi	€ (362.646)	(369.898)	(377.295)	(384.840)	(392.536)	(400.288)	(408.153)	(416.151)	(424.287)
Costi per godimento beni di terzi	€ (43.298)	(44.364)	(45.048)	(45.949)	(46.888)	(47.863)	(48.872)	(49.915)	(50.993)
Oneri diversi di gestione	€ (2.677.836)	(2.975.784)	(3.124.652)	(3.258.389)	(3.372.026)	(3.465.903)	(3.540.769)	(3.607.870)	(3.667.534)
Totale Costi operativi	€ (4.851.012)	(5.183.796)	(5.799.217)	(5.875.401)	(6.097.531)	(6.502.340)	(6.559.785)	(6.743.293)	(6.830.203)
EBITDA	€ 405.067	42.283	407.124	675.736	798.404	546.374	494.111	315.089	234.371

Il costo del personale adibito alla gestione sosta e parcheggi di interscambio aumenta a partire dal 2026. In particolare, nel 2026 aumentano le FTE degli Operatori qualificati della mobilità (par. 151) che passano da 23 a 32 mentre nel 2029 sono previste ulteriori quattro Operatori qualificati addetti al parcheggio interrato dell'Hub per l'Intermodalità.

FTE per anno e costo del personale



Nell'ambito degli oneri diversi di gestione è quindi classificato il contributo economico che sarà messo a disposizione del TPL, e la tabella sovrastante dà atto - a fronte dell'incremento dei ricavi e dell'andamento dei costi come rappresentato - del costante margine di utile (EBITDA) che residua al gestore per tutto l'arco di affidamento, a comprova della sostenibilità economico – finanziaria dello stesso.

Il Contratto di servizio prevedrà un sistema di monitoraggio dell'offerta per verificare l'andamento dell'offerta del servizio di sosta e dei relativi ricavi, in relazione alle misure previste ed all'obiettivo di intermodalità enunciato, e senza dubbio i poteri di controllo insiti nel rapporto ente pubblico – società in house sono in grado di consentire penetranti azioni di verifica e monitoraggio del primo sulla seconda rispetto a quanto invece percorribile nel rapporto con concessionario scelto tramite ricorso al mercato.

E) Gli ulteriori benefici attesi per la collettività a seguito della forma di affidamento prescelta

Come si darà atto infra (v. par. 5) sono previsti nell'arco temporale dell'affidamento investimenti a carico del gestore in house preordinati a migliorare la qualità del servizio,

anche nella prospettiva dell'intermodalità con il servizio di TPL, mediante l'adozione di un sito internet/app che consentirà all'utenza medesima di avere informazioni sul servizio ed acquisire i titoli della sosta, nonché la prevalente sostituzione dei parcometri esistenti, muniti delle più moderne tecnologie, interconnessi tra loro e collegati ad una centrale operativa, e di cui si dà atto dettagliatamente nel successivo par. 5.

Nella prospettiva di offrire alla collettività un servizio efficiente ed integrato al trasporto pubblico, l'Amministrazione si propone altresì, con l'affidamento di cui si tratta, di prevedere standard minimi di efficacia, efficienza e qualità del servizio che dovranno essere rispettati dal gestore, anche mediante un sistema di penale/premi in caso di mancato raggiungimento e/o di superamento di soglie contrattualmente predefinite nonché di monitoraggio delle prestazioni dedotte. Per l'individuazione di dettaglio dei KPIs si rimanda al successivo par. 6.

In questa sede, conta evidenziare che l'affidamento in house, rispetto ad altre modalità, consente di realizzare la sopra indicate esigenze di miglioramento del servizio attraverso gli investimenti previsti e gli standard di qualità del servizio prefissati. Infatti, il gestore affidatario – S.G.M. - sarà il medesimo che ha svolto nei precedenti vent'anni servizio di sosta nel Comune di Lecce ed ha pertanto acquisito un *know how* determinante per adeguatamente intercettare le necessità di sviluppo del servizio e le relative modalità di attuazione, mediante le tipologie di investimenti di cui si farà carico l'affidatario stesso e il rispetto delle condizioni di qualità prefissate.

Sotto il profilo dei costi del servizio, il gestore in house sarà tenuto ad applicare la tariffazione imposta dal Comune, in conformità ai provvedimenti amministrativi vigenti e che saranno emessi dal Comune di Lecce in attuazione delle misure programmatiche prima citate.

Correlatamente, l'affidamento in house non determina impatto alcuno per la finanza pubblica, giacché il servizio è in grado di essere gestito assolvendo gli obblighi di servizio pubblico senza l'utilizzo di una compensazione economica, atteso che i proventi da tariffa coprono integralmente i costi di gestione, e garantiscono finanche la possibilità di contribuire al finanziamento del servizio di TPL fermo restando un costante margine di

utile ragionevole per tutto l'arco di affidamento, seppure più ridotto rispetto agli standard di mercato.

Il gestore non può pertanto autodeterminare la remunerazione del servizio ed i ricavi della gestione, il che consente all'Amministrazione di poter perseguire primariamente gli obiettivi enunciati di sviluppo del servizio di sosta ed integrazione con il trasporto pubblico locale, garantendo all'affidatario la sostenibilità economica della gestione.

Modalità di affidamento diverse rispetto a quella prescelta, renderebbero senz'altro più arduo il soddisfacimento delle esigenze enunciate, in quanto l'Amministrazione dovrebbe necessariamente confrontarsi con le logiche di profitto dell'imprenditore scelto nel mercato, con potenziale detrimento dell'obiettivo primario di promuovere l'intermodalità tra i servizi di sosta e trasporto a beneficio della collettività cittadina.

Parimenti, l'Amministrazione ritiene che l'affidamento in house al gestore che già attualmente è concessionario della sosta garantisca più e meglio del ricorso al mercato l'uguaglianza di comportamento nei confronti di tutti gli utenti del territorio comunale a cui è rivolto il servizio, l'imparzialità in termini di accessibilità fisica ed economica allo stesso e la continuità nell'erogazione.

In conclusione per il complesso delle ragioni riportate si ritiene, pertanto, che il ricorso all'affidamento in house providing, nei termini ed alle condizioni previste dalla normativa vigente ed applicabile, sia lo strumento idoneo a soddisfare le esigenze e gli obiettivi di mobilità pubblica sopra indicati, altrimenti non perseguibile laddove un diverso gestore sarebbe indotto a massimizzare i profitti di gestione che invece l'amministrazione intende utilizzare per le finalità di interesse pubblico sopra evidenziate.

5. Durata dell'affidamento e gli investimenti previsti da parte dell'affidatario in house

L'affidamento del servizio di gestione della sosta avrà durata di nove anni, ed è speculare all'affidamento in house alla medesima S.G.M. per lo svolgimento del servizio di TPL.

Tenuto conto della complementarietà del servizio di sosta a quello di TPL e della intermodalità che l'Amministrazione intende perseguire mediante gli atti programmatici

precitati, si legittima l'esigenza di disciplinare le modalità e condizioni di svolgimento degli stessi all'interno di un unico articolato contrattuale, e l'affidamento di cui alla presente Relazione avrà la medesima durata (9 anni) di quella massima prevista dalla normativa comunitaria applicabile al TPL (Reg.to CE 1370/2007).

Diversamente, infatti, sarebbe potenzialmente compromessa l'esigenza e gli obiettivi sopra indicati, venendo meno il coordinamento delle politiche di mobilità integrata, nonché il sistema di impiego delle esternalità della sosta.

Nello specifico della parte contrattuale che disciplinerà il servizio di sosta, non si prevedono meccanismi di compensazione finanziaria pubblica, poiché il servizio è in grado di essere gestito assolvendo gli obblighi di servizio pubblico senza l'utilizzo di una compensazione economica, né canoni versati dall'Affidatario all'Amministrazione, tenuto conto che parte dei proventi da tariffa oltre la copertura integrale dei costi di gestione, garantisce, come visto, la possibilità di contribuire al finanziamento del servizio di TPL e contestualmente residuare al gestore un margine di utile ragionevole per tutto l'arco di affidamento, seppure più ridotto rispetto agli standard di mercato.

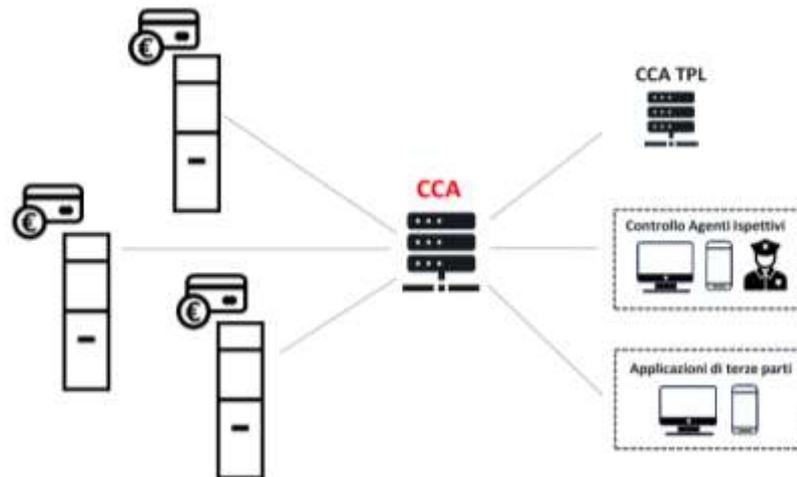
Sotto ulteriore e concorrente profilo, come già in precedenza anticipato, l'affidamento in house a S.G.M. prevede l'effettuazione da parte di quest'ultima di investimenti per migliorare la qualità e fruibilità del servizio da parte dell'utenza, in particolare mediante il rifacimento del sito web/app che consenta all'utenza medesima di avere informazioni sul servizio ed acquisire i titoli della sosta, nonché la prevalente sostituzione dei parcometri esistenti, muniti delle più moderne tecnologie.

In particolare, nel corso dell'affidamento (annualità di ingresso in esercizio 2026, 2027 e 2029) è previsto un investimento complessivo di circa € 1.000.000,00 per l'acquisizione e la messa in funzione di n° 143 parcometri smart di nuova generazione.

L'investimento sarà operativo, in una prima fase (annualità 2026 e 2027), alla sostituzione dei parcometri obsoleti attualmente in esercizio e, in una fase successiva (annualità 2029), all'incremento del numero di parcometri necessario per garantire un adeguato livello di servizio nelle zone di espansione della sosta tariffata.

A regime è prevista una dotazione complessiva di circa n° 200 parcometri smart interconnessi tra di loro e con una Centrale di Controllo Aziendale.

Scenario di funzionamento Parcometri Smart



I parcometri saranno dotati di pannello fotovoltaico per la ricarica delle batterie, touch screen a colori per un utilizzo agevole e intuitivo da parte dell'utente, selettore di monete per i pagamenti tradizionali, lettore di tessere bancarie (carte di credito e bancomat) e dispositivo per il mobile payment (Apple Pay, Google Pay, ecc.).

I nuovi parcometri consentiranno una migliore fruizione della sosta. Sarà possibile pagare e prolungare la sosta da qualunque dispositivo senza doversi recare fisicamente dove si è effettuato il primo pagamento. A regime non sarà più necessario per l'utente esporre il ticket rilasciato dal parcometro, completando di fatto la dematerializzazione dei titoli della sosta già avviata da SGM mediante applicazioni di parti terze.

I controlli saranno basati esclusivamente sulla verifica della targa mediante appositi dispositivi e software di lettura.

Tra le ulteriori funzioni implementabili, oltre a quella classica di pagamento della sosta tariffata, è prevista la possibilità di ottenere informazioni sulla sosta tariffata e sul trasporto pubblico urbano, di attivare o pagare il titolo di viaggio per il trasporto pubblico Urbano e suburbano, di pagare le sanzioni emesse dai verificatori di titoli di sosta e viaggio, di rinnovare il permesso ZTL, ecc..

Nuovi investimenti

	Anno di entrata in esercizio (n) [*]	n	Valore unitario (€)	Valore complessivo (€)	Vita utile
Sito web sosta	2024	1	3.800	3.800	5
Parcometri smart	2026	50	7.000	350.000	6,7**
Parcometri smart	2027	55	7.000	385.000	6,7**
Parcometri smart	2029	38	7.000	266.000	6,7**
Investimento totale				1.004.800	

^{*} Si è ipotizzato che l'investimento avvenga nel dicembre dell'anno n-1, mentre l'entrata in esercizio e l'imputazione della prima quota di ammortamento avvengono nell'anno n.

^{**} Determinata sulla base di un ammortamento di tipo fiscale con aliquota pari al 15% annuo.

I nuovi investimenti effettuati nel 2024 e nel 2025 (e dunque ammortizzati rispettivamente dal 2025 e dal 2026) vengono completamente ammortizzati nel 9° anno di affidamento mentre quelli effettuati dal 2026 mostrano al 9° anno un valore residuo contabile. In particolare, i parcometri acquistati nel 2026 e ammortizzati dal 2027 presenteranno un valore contabile residuo a fine affidamento pari a 38.500 Euro, mentre i parcometri acquistati nel 2028 e ammortizzati dal 2029 pari a 66.500 Euro.

Ammortamento nuovi investimenti

	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035
Sito web sosta	760	760	760	760	760	-	-	-	-	-	-	-
Parcometri smart	-	-	52.500	52.500	52.500	52.500	52.500	52.500	35.000	-	-	-
Parcometri smart	-	-	-	57.750	57.750	57.750	57.750	57.750	57.750	38.500	-	-
Parcometri smart	-	-	-	-	-	39.900	39.900	39.900	39.900	39.900	39.900	26.600
Totale ammortamenti	760	760	53.260	111.010	111.010	150.150	150.150	150.150	132.650	78.400	39.900	26.600

Pertanto, la durata novennale dell'affidamento della sosta, oltre a legittimarsi in ragione della sua complementarità a quello di TPL, è coerente alle esigenze di ammortamento correlato agli investimenti previsti per il miglioramento del servizio medesimo.

6. Obblighi di servizio pubblico e universale e standard minimi di qualità delle prestazioni

Il concetto di obbligo di servizio pubblico è direttamente connesso all'esigenza di assicurare l'universalità e l'accessibilità dei servizi pubblici, e trova riscontro in quella parte di servizi che qualsiasi operatore, con riguardo al proprio interesse economico, non assumerebbe o assumerebbe solo se adeguatamente compensato.

Nell'ambito in esame l'Amministrazione determina autonomamente ed autoritativamente i livelli tariffari da applicare all'utenza, non potendo il gestore prescelto per lo svolgimento del servizio modificarli di propria iniziativa.

Sotto il profilo degli obblighi imposti, pertanto, il gestore prescelto ha anzitutto l'obbligo di applicare la tariffazione imposta dal Comune, nel rispetto degli orari e dei giorni per essa previsti, in conformità ai provvedimenti amministrativi vigenti e che saranno emessi dal Comune di Lecce in attuazione delle misure programmatiche prima citate. Tale circostanza, unitamente alla mancata previsione di un corrispettivo/compensazione finanziaria a carico dell'amministrazione, consente di affermare che il gestore non può autodeterminare la remunerazione del servizio ed i ricavi della gestione.

Il gestore ha altresì l'onere di garantire la disponibilità e funzionalità dei dispositivi di controllo di durata della sosta (parcometri) nonché installazione e manutenzione della segnaletica stradale orizzontale e verticale afferente gli stalli di sosta nelle aree tariffate e nei parcheggi di interscambio, di commercializzare strumenti di pagamento alternativi al parcometro sia di tipo tradizionale (gratta e sosta, scheda elettronica a scalare) che digitale (app per mobile, sito web), di accertare mediante il proprio personale le violazioni al Codice della Strada negli ambiti oggetto di affidamento, di gestire le attività di incasso dei proventi della sosta tariffata e dei parcheggi di interscambio, di gestire gli abbonamenti e le agevolazioni disposte dal Comune di Lecce in favore di particolari categorie di utenti.

Inoltre, il gestore è tenuto a garantire uno standard minimo di servizi di qualità come determinati nei rapporti convenzionali con l'Ente titolare del servizio.

Per quanto attiene agli standard di qualità del servizio, il contratto di servizio declinerà le condizioni minime che dovranno essere rispettate dal gestore, preordinate a garantire il soddisfacimento delle esigenze essenziali dell'utenza a cui il servizio si rivolge.

La tabella che segue riporta gli indicatori di efficacia, efficienza e di qualità individuati per il servizio, preordinati a garantire il soddisfacimento delle esigenze dell'utenza.

Indicatori di efficacia, efficienza e di qualità

FATTORI DI EFFICACIA ED EFFICIENZA	KPI	PIANI E ALTRI DOCUMENTI
Efficacia - Efficienza	Stalli auto tariffati per numero di addetti operativi	
	Costo del lavoro totale per numero di addetti totali	
	Conformità investimenti	
FATTORI DI QUALITA'	KPI	
Accessibilità commerciale	Dotazione adeguata di canali di vendita	
	Distribuzione Parcometri	
	Pagamento con carta di debito/credito ai parcometri	
	Altre modalità di pagamento	
	Gestione agevolazioni tariffarie	
	Gestione reclami	
	Gestione segnalazioni disservizi	
Informazione all'utenza	Informazione all'utenza	
		Piano per la lingua inglese
Conformità parcometri	Funzionamento parcometri	
Aspetti comportamentali e relazionali		Codice di comportamento dei dipendenti
	Riconoscibilità dei dipendenti	
Trasparenza		Documenti pubblicati sul sito web dell'IA

Per essi sarà disposto un adeguato sistema di monitoraggio nell'ambito del contratto di servizio con la relativa previsione di penali per la mancata o incompleta attuazione degli standard e obiettivi declinati.

Infine, il gestore, ai sensi della normativa vigente, ha l'obbligo di adozione della Carta della Qualità dei Servizi indicante i livelli qualitativi e quantitativi del servizio erogato che l'utenza può legittimamente attendersi.

Deve essere altresì garantita, con gli opportuni accorgimenti, la più ampia fruizione da parte dell'utenza o dei clienti, dei servizi da erogare, con particolare attenzione per i risultati in termini di efficienza e di efficacia, e con le necessarie garanzie in materia di: imparzialità, equilibrio, adeguatezza, correttezza, riservatezza (anche nel trattamento dei dati), semplificazione (di procedure e procedimenti), nonché completa accessibilità, dei locali per il pubblico, ai disabili con minorazioni ed agli invalidi con difficoltà di deambulazione.

