

ALLEGATO 1

Oggetto: AVVISO PUBBLICO PER L'INDIVIDUAZIONE DI SOGGETTI PUBBLICI O PRIVATI INTERESSATI A SVOLGERE SERVIZI DI MOBILITÀ IN SHARING CON MONOPATTINI ELETTRICI SUL TERRITORIO DEL COMUNE DI MILANO, PER LA DURATA DI 36 MESI, A CUI ASSOCIARE IL LOGO DEL COMUNE DI MILANO

Il presente Allegato individua modalità, condizioni e standard minimi per lo svolgimento di sistemi di mobilità in sharing con monopattini elettrici come definiti con Deliberazione di Giunta Comunale n. 970/2023 e successivi provvedimenti

1. Standard minimi

I soggetti interessati al presente Avviso, nello svolgimento delle attività autorizzate, dovranno garantire il rispetto dei seguenti standard minimi, modalità e condizioni prestazionali di svolgimento:

- a) esercire i sistemi mettendo a disposizione dell'utenza un numero minimo di mezzi almeno pari al 90% della flotta autorizzata nel periodo dal 1 aprile al 31 ottobre e almeno pari al 70% dal 1 novembre al 31 marzo di ogni anno.. La rilevazione dello stato dei mezzi disponibili ed indisponibili verrà condotta in maniera automatica ogni 60' (al minuto 00 di ogni ora) e il mancato rispetto delle soglie nelle 24 rilevazioni giornaliere, determinerà l'applicazione delle penali previste dal Paragrafo 5 dell'Avviso;
- b) procedere nei tempi previsti dall'Amministrazione all'adeguamento della propria flotta nell'ipotesi di variazione dei requisiti tecnici previsti dalla normativa vigente o di incremento della flotta autorizzata;
- c) avere un'applicazione per dispositivi mobili almeno per smartphone, per la gestione delle attività di noleggio da parte dei singoli utenti;
- d) garantire la disponibilità di un sistema tecnologico che consenta di gestire in via automatica:
 - il prelievo ed il rilascio dei mezzi solo nelle aree indicate dall'Amministrazione Comunale;
 - l'inserimento/disinserimento del limitatore di velocità durante l'utilizzo, qualora normativamente previsto a livello nazionale o locale per la tipologia di mezzo adottato al fine di garantire il rispetto dei limiti di velocità previsti in relazione alle aree nelle quali gli utenti circolano;
 - prevedere il rispetto delle aree cuscinetto definite dal Comune di Milano in prossimità delle aree oggetto di limitazione di velocità per garantirne una variazione graduale;
 - l'inibizione alla circolazione nelle aree interdette per la tipologia di mezzo adottato, stabilite con provvedimento nazionale o dell'Amministrazione Comunale;
- e) garantire un call-center, anche in lingua inglese, con operatore attivo in tutto il periodo di erogazione delle attività. Ferma restando la necessità di garantire un call center per le 24 ore, agli operatori è lasciata facoltà di dotarsi di un servizio di call center automatico tra le ore 1:00 e le ore 6:00, consentendo comunque all'utenza l'opzione di ricevere chiamata da parte dell'operatore nella fascia oraria di suo interesse. Il servizio di call center deve essere contattabile almeno attraverso le due seguenti modalità:
 - numero telefonico, con costo massimo della chiamata per l'iscritto pari alla tariffa per chiamate verso numero fisso dell'operatore telefonico utilizzato;
 - app del gestore;

Il numero telefonico dell'operatore deve essere indicato in maniera visibile sull'app del gestore, facilmente individuabile dal menu principale della stessa con la dicitura "contattaci" o "contact us" per le app multilingua e anche attraverso uno sticker sul mezzo;

- f) permettere l'utilizzo ad utenti maggiorenni senza nessun elemento di esclusione (fatte salve le norme disciplinari in relazione ai regolamenti forniti all'atto di iscrizione);
- g) garantire l'identificazione certa dell'utilizzatore del mezzo. Ai fini di poter rispondere a formali richieste da parte delle autorità competenti, gli operatori devono essere in grado di identificare in modo certo gli utilizzatori con nome, cognome, luogo e data di nascita, con verifica mediante immagine del documento di identità (carta di identità, patente o passaporto) riportante tali dati prima dell'avvio del primo noleggio. La modalità di registrazione dei dati sarà a cura dell'operatore nel rispetto delle norme vigenti. Per i motivi su esposti non sono ammesse corse, singole o di gruppo, senza l'identificazione di ogni singolo utente, pena la decadenza del provvedimento autorizzativo;
- h) non prevedere nei confronti degli utilizzatori, nell'esercizio dei noleggi, alcuna imposizione minima in termini di durata e/o distanza;
- i) definire corrispettivi omogenei su tutta l'area operativa come definita all'Allegato 6, senza alcuna differenziazione in termini tariffari in base alla localizzazione del mezzo, sia nella fase di presa che nella fase di rilascio. Tali corrispettivi devono includere tutti i costi di esercizio dei mezzi, compresi quelli relativi all'alimentazione e ad ogni altro elemento legato all'uso degli stessi, quali la manutenzione e la riparazione, l'usura di pneumatici ecc. e costituire copertura completa di tutte le attività previste dal presente Avviso;
I corrispettivi dovranno essere comunicati al Comune di Milano da parte degli operatori prima dell'avvio delle attività sul territorio e in occasione di ogni variazione;
- j) acquisire la fotografia al termine di ogni noleggio come previsto dall'art. 75-sexiesdecies della Legge n. 160 del 27 dicembre 2019, modificata dalla Legge n. 156 del 9 novembre 2021 e s.m.i.
- k) provvedere alla manutenzione periodica, agli aggiornamenti tecnologici dei mezzi e dei protocolli informativi di scambio dati necessari allo svolgimento dell'attività di monitoraggio da parte dell'Amministrazione Comunale, nonché rinnovare la flotta (con nuovi mezzi o con l'ammodernamento dei mezzi autorizzati purché ne permangano i requisiti di omologazione) entro 20 mesi a partire dalla data di autorizzazione delle attività/autorizzazione all'introduzione di successivi modelli, rispettando almeno gli stessi criteri premianti dichiarati dall'operatore in fase di candidatura. La messa in strada di detti mezzi è subordinata all'esito positivo della prova tecnica;
- l) stipulare una polizza assicurativa con le caratteristiche indicate al Paragrafo 4, lettera c) dell'Avviso.

2. Obblighi degli operatori

Oltre a quanto indicato nel Paragrafo 1 del presente Allegato, nello svolgimento dei sistemi di mobilità in argomento, al fine del rispetto delle condizioni e requisiti indicati dall'Amministrazione, gli operatori dovranno:

- a) garantire che le attività si svolgano nel rispetto della normativa nazionale e locale temporalmente vigente, sia per gli utenti sia per gli altri fruitori dello spazio pubblico e nel rispetto della normativa riguardo la privacy;
- b) dare adeguata e tempestiva comunicazione all'utenza di tutte le informazioni trasmesse dal Comune di Milano impattanti il servizio;
- c) sospendere momentaneamente le attività qualora si verificassero situazioni che possono compromettere potenzialmente la sicurezza degli utenti (es. condizioni meteorologiche avverse), dandone preventiva comunicazione all'Amministrazione comunale tramite PEC. Analoga comunicazione deve essere effettuata contestualmente verso gli utenti;
- d) provvedere - con oneri e spese a proprio carico - allo spostamento/ritiro dei mezzi, su richiesta e nei tempi indicati dall'Amministrazione Comunale, in caso di situazioni particolari quali ad esempio manifestazioni, motivi di ordine pubblico, etc. A tal proposito l'Amministrazione

Comunale si riserva inoltre la facoltà di sospendere le attività, a proprio insindacabile giudizio, in caso di eventi sociopolitici (es. scioperi, tumulti, sabotaggi ecc.) che possano compromettere, anche solo parzialmente, la sicurezza della circolazione o degli utenti, senza che tale facoltà possa comportare oneri a carico del Comune. La sospensione momentanea delle attività per qualunque causa non fa venir meno l'obbligo di corresponsione del contributo previsto a carico dell'operatore;

- e) fornire i dati tecnici necessari per l'attivazione del flusso dati via API di cui all'Allegato 3;
- f) fornire gli indirizzi mail per l'accesso alla piattaforma di monitoraggio web del Comune di Milano sulla quale dovranno essere gestite le segnalazioni immediate relative agli aspetti di sosta e sicurezza inviate dal Comune di Milano, anche attraverso sue società partecipate, come meglio specificato nell'Allegato 4;
- g) per tutti gli aspetti riscontrati dall'attività di monitoraggio mystery client riguardanti:
1. *la sicurezza dell'utilizzatore*; a partire dall'istante temporale di trasmissione della comunicazione attraverso la piattaforma di monitoraggio web del Comune di Milano, l'operatore dovrà procedere a:
 - prendere in carico sulla piattaforma la segnalazione, dichiarando di aver disattivato il mezzo entro 1 ora;
 - rimuovere dalla strada il mezzo oggetto di anomalia entro 8 ore;
 - ferma restando la rimozione del mezzo secondo i tempi di cui al punto che precede, risolvere l'anomalia riscontrata o dichiararne l'irreparabilità, dandone adeguata comunicazione sulla piattaforma all'Amministrazione Comunale entro 168 ore, salvo causa di forza maggiore motivata dall'operatore ed accettata dal Comune di Milano;
 - ricollocare il mezzo riparato in uno degli stalli di sosta indicati nelle Policy API.Sarà consentita la reimmissione in strada dei mezzi previa conferma di avvenuta ricezione della comunicazione di risoluzione da parte del Comune di Milano/società comunali preposte al controllo, sempre attraverso detta piattaforma;
 2. *la sosta non conforme*; fatte salve le eventuali attività di controllo e rimozione che l'Amministrazione potrà porre in essere, a partire dall'istante temporale di trasmissione della comunicazione attraverso la piattaforma di monitoraggio web del Comune di Milano/società comunali preposte al controllo, l'operatore dovrà procedere a:
 - prendere in carico sulla piattaforma la segnalazione entro 1 ora;
 - rimuovere dalla strada il mezzo oggetto di anomalia entro 5 ore;
 - ricollocare il mezzo in uno degli stalli di sosta indicati nelle Policy API, dandone adeguata comunicazione all'Amministrazione Comunale/società comunali preposte al controllo, che confermerà l'avvenuta ricollocazione attraverso detta piattaforma;
 3. *Per gli aspetti di sicurezza e/o sosta provenienti da canali diversi dall'attività di monitoraggio mystery client*; fatte salve le eventuali attività di controllo e rimozione che l'Amministrazione potrà porre in essere, il Comune di Milano o sue società partecipate invieranno una formale richiesta via PEC all'operatore, il quale sarà tenuto a comunicare, sempre via PEC la:
 - presa in carico della segnalazione entro 8 ore;
 - rimozione dalla strada del mezzo oggetto di anomalia massimo entro 24 ore dall'invio qualora non fosse possibile un intervento più rapido;
 - risoluzione dell'anomalia entro 168 ore o dichiararne l'irreparabilità;
 - ricollocazione del mezzo riparato in uno degli stalli di sosta indicati nelle Policy API.Gli stessi operatori inoltre dovranno fornire indicazione di un responsabile operativo (o di una sala operativa) contattabile telefonicamente in via diretta tutti i giorni 24 ore su 24;
- h) recepire eventuali aree di parcheggio a carattere temporaneo individuate dall'Amministrazione;
- i) aderire alle piattaforme di integrazione dei servizi di mobilità (conosciuti con il nome di Mobility as a Service), in corso o che dovessero essere sviluppate dal Comune di Milano o da soggetti dal medesimo accreditati, fornendo tutte le informazioni necessarie allo scopo e garantendone la piena interoperabilità con i sistemi di erogazione dei servizi MaaS locali e nazionali;

- j) mettere a disposizione del Comune di Milano tutte le informazioni relative ai mezzi e all'uso dei medesimi e degli utenti iscritti, secondo le modalità definite nell'Allegato 3 "Monitoraggio del sistema ed indagine di Customer Satisfaction";
- k) effettuare, con cadenza annuale, un'indagine di Customer Satisfaction il cui risultato deve essere comunicato al Comune di Milano entro il 30 aprile di ogni anno. L'indagine deve essere svolta secondo le informazioni contenute nell'Allegato 3;
- l) partecipare a tavoli di coordinamento e monitoraggio del sistema con l'Amministrazione Comunale/società comunali preposte al controllo, qualora convocati;
- m) effettuare un'azione di informazione e comunicazione agli utilizzatori e ai potenziali utilizzatori circa le istruzioni d'uso riportate nel manuale di ciascun mezzo, le prescrizioni del locatore, le regole di utilizzo previste dalla normativa vigente, fra le quali quelle relative alla sicurezza stradale e alla sosta;
- n) partecipare, senza obbligo di prestazioni dirette aggiuntive, ad azioni di comunicazione dirette ai potenziali utilizzatori e alla cittadinanza promosse dal Comune di Milano, anche con altri attori, compresi incontri con i Mobility manager aziendali per definire adeguate scontistiche;
- o) effettuare un deposito cauzionale a garanzia degli obblighi ed impegni assunti in relazione all'autorizzazione, di importo pari a € 25,00 (euro venticinque/00) per ogni mezzo, mediante fidejussione bancaria o assicurativa con scadenza non inferiore a sei mesi oltre il periodo temporale oggetto della manifestazione di interesse con obbligo di reintegro immediato della garanzia anche in caso di escussione parziale. Tale fidejussione deve essere rilasciata da imprese bancarie o assicurative che rispondano ai requisiti di solvibilità previsti dalle Leggi che ne disciplinano le rispettive attività o da intermediari finanziari iscritti nell'Albo di cui all'art. 106 del D. Lgs. 385/1993, che svolgono in via esclusiva o permanente attività di rilascio di garanzie e che sono sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'art. 161 del D. Lgs. 58/1998. La medesima fideiussione dovrà inoltre prevedere espressamente:
- la rinuncia espressa al beneficio della preventiva escussione del debitore principale;
 - la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del Codice Civile;
 - l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta del Comune.
- Tale garanzia verrà escussa dal Comune di Milano, tra gli altri, in tutti i casi in cui:
1. si dovesse rendere necessario sostenere costi per la rimozione dei mezzi parcheggiati al di fuori delle aree previste dalla norma vigente o nell'ambito di provvedimenti di decadenza/revoca dell'autorizzazione;
 2. si dovesse registrare il mancato pagamento delle penali, definite al Paragrafo 5 dell'Avviso;
- p) versare un contributo annuo di € 10,00 (euro dieci/00) per ogni mezzo autorizzato, per l'utilizzo del suolo comunale e dei servizi comunali tra cui anche quelli manutentivi delle aree pubbliche. Il pagamento del contributo dovrà avvenire entro i 60 giorni successivi all'avvio dell'attività per 12 mensilità decorrenti dall'autorizzazione e per il numero di mezzi autorizzati. Per le annualità successive, il contributo dovrà essere versato entro il 15 gennaio, a valere per 12 mensilità e per il numero di mezzi autorizzati. Tale importo è soggetto ad adeguamento ISTAT a far tempo dal secondo anno;
- q) condividere tempestivamente con l'Amministrazione Comunale variazioni inerenti la circolazione e la sosta dei mezzi, in conseguenza di attività operative effettuate su strada rispetto a quanto rilevato attraverso policy API;
- r) realizzare a proprie spese (entro 4 mesi dalla data di consegna dei progetti da parte dell'Amministrazione comunale) 100 aree di sosta individuate dal Comune di Milano per biciclette e monopattini aperte all'utilizzo di tutti i cittadini, secondo il tipologico tecnico che sarà fornito dall'Amministrazione;
- s) provvedere al ritiro – a propria cura e spese – dei mezzi entro il termine indicato dall'Amministrazione alla conclusione del periodo autorizzato o in caso di decadenza/revoca del provvedimento autorizzativo. In caso di inerzia, l'Amministrazione comunale procederà all'escussione dell'intero deposito cauzionale;

t) è inoltre obbligatorio per gli operatori:

- a. osservare le leggi in materia di rapporti di lavoro, correttezza e correttezza contributiva;
- b. osservare le norme di legge circa l'assunzione del personale e la retribuzione dello stesso;
- c. osservare le leggi in materia di sicurezza sul lavoro.

È infine fatto divieto di utilizzare subforniture realizzate utilizzando pratiche di reclutamento e lavoro che violino la legislazione sulla tratta di esseri umani.

3. Disposizioni inerenti la Sosta

- a) La sosta e la circolazione dei dispositivi utilizzati nell'ambito dei sistemi in argomento potranno avvenire esclusivamente nel rispetto di quanto previsto dalla normativa nazionale e locale in materia di circolazione stradale;
- b) fatto salvo quanto sopra previsto, sarà consentito il prelievo e rilascio dei mezzi nelle sole aree di sosta per biciclette, nelle aree di sosta miste per biciclette e motocicli e/o ciclomotori e nelle aree di sosta per motocicli e/o ciclomotori e comunque secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia;
- c) i sistemi di mobilità in sharing dovranno essere sempre attivi al minimo sulla rete stradale presente all'interno dell'area del Centro abitato del Comune di Milano, definita secondo la planimetria di cui all'Allegato 6;
- d) i sistemi in argomento dovranno essere altresì garantiti in quei Comuni di prima cintura appartenenti alla Città Metropolitana di Milano che rendono ovvero renderanno disponibili nel tempo spazi di sosta adeguatamente individuati per i dispositivi in argomento, previo accordo da definire con il Comune di Milano, gli operatori ed i Comuni interessati. Resta salvo che i sistemi in argomento dovranno essere operativi necessariamente nell'area operativa condivisa in tempo reale dall'Amministrazione Comunale/società comunali preposte al controllo, attraverso condivisione API e/o attraverso il sito del Comune di Milano/società comunali, insieme agli altri elementi caratterizzanti dei sistemi, quali la localizzazione degli stalli di sosta e della loro tipologia, nonché delle aree oggetto di limitazione di velocità o di inibizione, nonché delle aree cuscinetto, previa stipula di apposito Accordo di Riservatezza di cui all'Allegato 5, prevedendo che gli utilizzatori possano spostarsi senza alcuna limitazione all'interno dell'area e senza oneri tariffari aggiuntivi a loro carico;
- e) ogni variazione di tali informazioni da parte dell'Amministrazione Comunale nell'arco di validità dell'autorizzazione dovrà essere recepita tempestivamente dai soggetti autorizzati;
- f) in ogni caso, oltre all'applicazione delle relative sanzioni ai sensi del Codice della Strada prevista all'art. 7 del D.M. 229/2019, nei casi di sosta irregolare l'Amministrazione si riserva di disporre la rimozione dei mezzi, imputando i costi dell'intervento all'operatore ed avvalendosi, laddove necessario, dell'escussione del deposito cauzionale, da versarsi prima dell'avvio delle attività.