

**Indagine di mercato – propedeutica ad una RDO da espletarsi sulla Centrale Regionale di Committenza, SardegnaCAT, per l'individuazione dei soggetti da invitare alla procedura negoziata sotto soglia - ex art. 36, comma 2 lettera b) del D.Lgs. n. 50/2016 - per l'affidamento del servizio di:**

**Informazioni e vendita titoli di viaggio ARST presso l'autostazione di Cagliari – Piazza Matteotti**

**CAPITOLATO D'ONERI PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO INFORMAZIONI E VENDITA DI TITOLI DI VIAGGIO ARST PRESSO L'AUTOSTAZIONE DI CAGLIARI-PIAZZA MATTEOTTI**

**Gara n. 48/2019. CIG N 7883488C17**

**ART. 1 – OGGETTO**

L'ARST affida alla Ditta aggiudicataria, che accetta e si obbliga, i seguenti incarichi:

- Servizio informatori ai viaggiatori, a sportello e telefonico (Numero Verde);
- Vendita dei titoli di viaggio ARST;

che dovranno essere svolti direttamente dalla Ditta aggiudicataria con proprio personale, secondo le modalità stabilite dai successivi articoli.

Non è ammesso il subappalto.

**ART. 2 – CESSIONE IN COMODATO DI LOCALI E ATTREZZATURE**

Per lo svolgimento delle attività di cui al precedente art. 1, nonché delle altre attività che saranno svolte dalla Ditta aggiudicataria, indicate al successivo art. 6, l'ARST concede alla medesima Ditta i locali di sua proprietà ubicati all'interno dell'autostazione di Cagliari – Piazza Matteotti, alle condizioni stabilite dall'allegato contratto di comodato d'uso (All. 5).

**ART. 3 – SVOLGIMENTO DELL'INCARICO DEL SERVIZIO INFORMAZIONI AI VIAGGIATORI**

Il servizio dovrà essere svolto secondo le seguenti modalità:

- a) SERVIZIO A SPORTELLO che risponde alle esigenze dei viaggiatori in transito nell'autostazione;
- b) SERVIZIO TELEFONICO (NUMERO VERDE) che risponde alle richieste della clientela.

La Ditta aggiudicataria è tenuta a far conoscere al proprio personale addetto al servizio informazioni i contenuti della Carta della Mobilità presente sul sito internet aziendale [www.arst.sardegna.it](http://www.arst.sardegna.it) nel link "Etica e Qualità".

La Ditta aggiudicataria, inoltre, si obbliga espressamente ad attenersi ai principi del Codice Etico aziendale (art. 3.1).

Qualora un viaggiatore intendesse presentare formale reclamo o richiesta di rimborso, lo stesso dovrà essere indirizzato dal personale incaricato del servizio, a seguire le procedure previste dalla citata Carta della Mobilità.

La Ditta aggiudicataria dovrà realizzare dei report giornalieri, nei quali si evidenzieranno con metodo statistico le maggiori richieste dell'utenza. I report giornalieri saranno trasmessi all'ARST settimanalmente, accompagnati da una scheda riepilogativa delle richieste ricevute.

**ART. 4 – SVOLGIMENTO DELL'INCARICO DI VENDITA TITOLI DI VIAGGIO ARST**

La Ditta aggiudicataria, nello svolgimento dell'attività affidata, si obbliga a porre il massimo impegno per orientare il pubblico verso i servizi dell'ARST, usando cortese sollecitudine ed assoluta

precisione nel dare informazioni riguardo tariffe, orari, linee, coincidenze e ogni altra informazione sui servizi di trasporto dell'ARST Spa.

ARST non sarà in alcun modo responsabile nei confronti della Ditta aggiudicataria dei proventi incassati dall'attività di vendita dei titoli di viaggio e dalle altre attività previste dal successivo art. 6, nonché di eventuali sottrazioni, perdite o danneggiamento dei valori e dei beni depositati dalla medesima Ditta nei locali.

Sono pertanto a totale carico della Ditta aggiudicataria tutti gli eventuali oneri necessari per la custodia dei suddetti valori e beni.

#### **ART. 5 – APPROVVIGIONAMENTO TITOLI DI VIAGGIO ARST**

L'attività di vendita dei titoli di viaggio ARST sarà effettuata dalla Ditta aggiudicataria attraverso l'approvvigionamento dei titoli dalla Società alla quale ARST ha affidato la distribuzione su tutto il territorio regionale.

A tal fine la Ditta aggiudicataria dovrà stipulare apposita convenzione con la Società distributrice.

#### **ART. 6 – SVOLGIMENTO ALTRE ATTIVITA' DI VENDITA E SERVIZI**

La Ditta aggiudicataria dovrà svolgere nei locali concessi in comodato d'uso, oltre agli incarichi previsti dall'art. 1, le altre proprie attività, per le quali è regolarmente abilitata, quali: vendita biglietti trasporto urbano; box office (spettacoli e manifestazioni); mail box; vendita schede e ricariche telefoniche e ogni altra attività attinente alle medesime ed altre eventuali attività che dovranno essere preventivamente autorizzate da ARST.

#### **ART. 7 – PERSONALE DA IMPIEGARE**

La Ditta aggiudicataria impiegherà proprio personale di fiducia, con esperienza nell'ambito della vendita di titoli di viaggio e di relazioni con il pubblico, in possesso delle necessarie competenze per l'espletamento del servizio richiesto, e dovrà:

- avere buona conoscenza del servizio di trasporto espletato da ARST (collegamenti, orari autobus, metro, treni, coincidenze, variazioni stagionali e/o festive), in modo da fornire all'utenza informazioni esaustive in caso di necessità;
- avere buona proprietà di linguaggio ed essere in grado di interloquire, anche mediante l'impiego di lingue straniere, secondo necessità. Dovrà essere comunque garantita la conoscenza della lingua inglese da tutti gli addetti.
- essere ordinato e curato nella persona e utilizzare abbigliamento sobrio e decoroso;
- essere identificabile da tesserino di riconoscimento, sempre indossato e facilmente visibile dall'utenza;
- assumere con l'utenza un comportamento improntato all'insegna della massima cordialità, gentilezza e paziente collaborazione nello svolgimento del servizio richiesto.

A supporto e completamento della formazione del personale che verrà impiegato, ARST fornirà tutte le necessarie informazioni per consentire l'espletamento di un servizio efficiente

**ARST reputa gli aspetti sopra menzionati della massima importanza; in caso di inadempienze e irregolarità nei comportamenti e requisiti richiesti al personale, la Ditta aggiudicataria potrà incorrere a quanto previsto dal successivo art. 10.**

#### **ART. 8 – ORARI**

La biglietteria dovrà essere aperta al pubblico tutti i giorni, festivi compresi, dalle ore 6:20 alle ore 21:20.

Il servizio di informazioni ai viaggiatori, a sportello e telefonico (Numero Verde), dovrà essere attivo tutti i giorni, festivi compresi, dalle ore 7:00 alle ore 20:00.

Per lo svolgimento dei servizi affidati dovrà essere garantito dalla Ditta aggiudicataria l'impiego di almeno n. 2 unità lavorative, costantemente e contemporaneamente presenti nella fascia oraria dalle ore 7:00 alle ore 20:00.

Nelle fasce orarie dalle 6:20 alle ore 7:00 e dalle ore 20:00 alle ore 21:20, potrà essere garantita la presenza di anche di una sola unità lavorativa.

### **ART. 9 – COMPENSI**

#### a) Servizio informazioni

Per lo svolgimento del servizio informazioni, l'ARST corrisponderà alla Ditta aggiudicataria un corrispettivo pari a €.....+ IVA (importo d'offerta).

Il pagamento sarà effettuato a 30 giorni fine mese data di emissione della fattura, esclusivamente a mezzo bonifico bancario e previo accertamento della regolarità contributiva e previdenziale della Ditta, da parte dell'ARST.

#### b) Servizio biglietteria

Come specificato al precedente art. 5, la Ditta aggiudicataria stipulerà con la Società alla quale ARST ha affidato la distribuzione dei propri titoli di viaggio, un contratto di approvvigionamento e vendita, nel quale saranno stabilite anche le condizioni economiche.

Resta inteso, pertanto, che i rapporti relativi all'approvvigionamento dei titoli di viaggio ARST e le condizioni economiche per la vendita degli stessi, intercorreranno esclusivamente tra la Ditta aggiudicataria e la Società distributrice

### **ART. 10 - PENALITA'**

Nel caso di irregolarità riscontrate nell'espletamento degli incarichi affidati, di cui all'art. 1, e nella verifica della qualità degli stessi, l'ARST potrà applicare nei confronti della Ditta aggiudicataria penalità, il cui ammontare sarà determinato sulla base:

- o dell'irregolarità verificata;
- o del danno cagionato al servizio di trasporto;
- o del danno all'immagine aziendale
- o del disagio arrecato all'utenza finale.

L'irregolarità, non appena riscontrata, verrà formalmente contestata in forma scritta entro il termine di 10 giorni via email. Le relative giustificazioni dovranno essere presentate, sempre via email, entro cinque giorni dalla data di contestazione.

L'importo della penale potrà essere sino al doppio del compenso giornaliero stabilito (2/30 dell'offerta per il corrispettivo mensile).

### **ART. 11 – GARANZIE**

La Ditta aggiudicataria dovrà essere in possesso di Polizza RCT, con massimale non inferiore a € 1.000.000 (unmilione), a copertura di eventuali danni a persone e cose causati nello svolgimento dell'attività in oggetto.

### **ART. 12 - DURATA**

Il presente incarico avrà durata di anni 2 (due) e potrà essere ripetuto per ulteriori anni 3, da formalizzare di volta in volta almeno sei mesi prima della scadenza.

### **ART. 13 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

L'ARST può risolvere "ipso iure" il contratto:

- a) in caso di frode, di negligenza grave, di contravvenzione all'esecuzione degli obblighi condizioni contrattuali generali e specifiche del disciplinare del contratto;
- b) in caso di cessione della ditta, di cessazione dell'attività, oppure in caso di concordato preventivo, di fallimento, di stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico della ditta;
- c) in caso di sub-appalto;
- d) in caso di manifesta inidoneità allo svolgimento dell'incarico.

L'ARST si riserva, inoltre, la facoltà di recedere dal presente contratto, senza alcun indennizzo e con preavviso di trenta giorni, qualora:

- debba modificare modalità e rete di vendita;

- ritenga opportuno modificare la propria organizzazione generale;
- riscontri che l'incarico di cui al presente contratto non sia rispondente alle proprie esigenze.

---

**ART. 14 – VERTENZE E SPESE**

Per ogni controversia legale sarà esclusivamente competente il Foro di Cagliari.  
Sono a carico della ditta le spese di bollo, di registro ed eventuali spese postali.