Firmato digitalmente da:
PAOLA CERUTTO
Firmato il 16/11/2026 15:56
Serial#: [illegible]
Valido dal 20/08/2025 al 19/08/2028
UANATACA Qualified eIDAS CA 2020

DISCIPLINARE TECNICO DEL SERVIZIO

(RELATIVO ALL'AVVISO PUBBLICO PER L'INDIVIDUAZIONE DI OPERATORI ECONOMICI INTERESSATI A SVOLGERE SERVIZI DI MICROMOBILITÀ IN SHARING CON MONOPATTINI ELETTRICI (EM) E BICICLETTE A PEDALATA ASSISTITA (EPAC) PER LA DURATA DI 36 MESI A FAVORE DEL COMUNE DI NAPOLI)

ART. 1 - OGGETTO DEL SERVIZIO 2
ART. 2 - CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO 2
2.1 Durata e modalità di gestione 2
2.2 Tipologia veicoli e consistenza della flotta 2
2.3 Copertura territoriale e distribuzione 2
2.4 Aspetti economici e contributo di utilizzo 3
ART. 3 - CARATTERISTICHE TECNICHE DEI VEICOLI 3
3.1 Requisiti generali e dotazioni di sicurezza 3
3.2 Requisiti specifici: Biciclette Elettriche a Pedalata Assistita (EPAC) 4
3.3 Requisiti specifici: Monopattini Elettrici (EM) 4
3.4 Identificazione, sostenibilità ed evoluzione normativa 4
ART. 4 - CONDIZIONI PER L'ESECUZIONE DEL SERVIZIO 4
ART. 5 – ULTERIORI OBBLIGHI 6
ART. 6 - CARATTERISTICHE DELLA PIATTAFORMA DI NOLEGGIO (APP) E MONITORAGGIO 7
ART. 7 - CIRCOLAZIONE, SOSTA E LIMITAZIONI TERRITORIALI 7
ART. 8 - GARANZIE ESATTO ADEMPIMENTO E ASSICURATIVE E SCIA 8
8.1 Garanzia Esatto Adempimento 8
8.2 –Assicurazioni 9
8.3 – Segnalazione Certificazione Inizio Attività 10
ART. 9 – AUTORIZZAZIONE ALL'ESERCIZIO DELL'ATTIVITA' E AVVIO DEL SERVIZIO 10
ART. 10 - PENALI 10
ART. 11 - SOSPENSIONE E REVOCA DELL'AUTORIZZAZIONE 11
11.1 Sospensione dell'attività 11
11.2 Revoca dell'autorizzazione 12
ART. 12 – REGOLAMENTO DI SERVIZIO 12
ART. 13 - COSTI DEL SERVIZIO ED ONERI DIVERSI 13

ART. 1 - OGGETTO DEL SERVIZIO

1. Il presente Disciplinare Tecnico regola le modalità di svolgimento del servizio di micromobilità in sharing con monopattini elettrici (EM) e biciclette a pedalata assistita (EPAC) sul territorio del Comune di Napoli.
2. Il servizio ha lo scopo di promuovere la mobilità sostenibile, integrare l'offerta del trasporto pubblico locale e garantire il decoro e la sicurezza della circolazione urbana.

ART. 2 - CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO

2.1 Durata e modalità di gestione

1. La durata dell'autorizzazione è di 36 mesi a decorrere dalla data di efficacia del provvedimento autorizzatorio rilasciato a seguito di procedura selettiva. L'Amministrazione si riserva la facoltà di disporne la proroga per un periodo massimo di ulteriori 12 (dodici) mesi, in ragione dell'andamento del servizio, del permanere dell'interesse pubblico e della conformità alla normativa vigente, fatti salvi eventuali interventi legislativi o regolamentari sopravvenuti.
2. Saranno selezionati due operatori per lo svolgimento del servizio sull'intero territorio comunale.
3. Il servizio è basato sul modello gestionale *free-floating* con modalità *one-way* (rilascio del mezzo in un punto diverso da quello di prelievo) e deve essere garantito in modo continuativo, 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per l'intera durata dell'autorizzazione.

2.2 Tipologia veicoli e consistenza della flotta

1. Il numero massimo complessivo di dispositivi in esercizio sul territorio comunale è di **3.400** dispositivi e che pertanto, per ciascuno dei **2** (due) operatori selezionati, la consistenza della flotta operativa in esercizio è fissata in complessivi **1.700** dispositivi, così articolati:
    - n. **1.000** biciclette a pedalata assistita (EPAC);
    - n. **700** monopattini elettrici (EM).
2. Su richiesta dell'Amministrazione, qualora ciò sia ritenuto necessario per soddisfare esigenze di interesse pubblico, garantire una migliore erogazione del servizio o in occasione di eventi, manifestazioni o particolari condizioni di domanda della mobilità, la flotta potrà essere incrementata, anche per brevi periodi, fino a un massimo del 50% per ciascuna categoria di veicoli, mediante apposito e preventivo provvedimento di autorizzazione e potrà indicare in tale provvedimento anche la modalità di distribuzione dei veicoli sul territorio comunale.
3. L'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere allo scorrimento della graduatoria definitiva in caso di mancata presentazione, nei termini previsti, della documentazione necessaria al rilascio dell'autorizzazione per l'esercizio del servizio di sharing, secondo quanto stabilito dal Disciplinare Tecnico, nonché nei casi di rinuncia, recesso, revoca, decadenza o, comunque, di cessazione anticipata del rapporto con l'operatore autorizzato.
4. Qualora la graduatoria risulti esaurita, l'Amministrazione si riserva altresì la facoltà di richiedere all'operatore attivo l'incremento della flotta autorizzata in misura fino al 100% dei dispositivi inizialmente assegnati, fermo restando il possesso dei requisiti e il rispetto delle condizioni previste dal presente Disciplinare e dall'Avviso pubblico.

2.3 Copertura territoriale e distribuzione

1. Il servizio dovrà essere assicurato in modo capillare sull'intero territorio delle dieci Municipalità.
2. Gli operatori sono tenuti a garantire quotidianamente, entro e non oltre le ore 7:00, la disponibilità, in ciascuna Municipalità, di una dotazione minima di dispositivi pronti all'uso composta da almeno n. 20 biciclette a pedalata assistita e n. 10 monopattini elettrici. In caso di incremento della flotta autorizzata richiesto dall'Amministrazione, tale dotazione minima dovrà essere adeguata in misura proporzionale, mantenendo il medesimo rapporto tra le diverse tipologie di veicoli. La dotazione minima richiesta per ogni municipalità potrà essere incrementata mediante l'offerta tecnica presentata in sede di procedura selettiva; il relativo miglioramento costituirà elemento di valutazione ai fini dell'attribuzione del punteggio e della formazione della graduatoria finale di merito.

3. I dispositivi, di cui al punto 2, dovranno essere collocati prioritariamente in corrispondenza dei nodi di interscambio del trasporto pubblico locale, delle stazioni e delle fermate della metropolitana, delle fermate e dei capolinea autobus e dei parcheggi pubblici di interscambio (entro un raggio massimo di 70 metri dai rispettivi ingressi e uscite). Analogamente si potranno prevedere innanzi alle sedi universitarie e le scuole superiori, ovvero in corrispondenza delle piste ciclabili, nonché nelle aree a maggiore attrattività urbana, caratterizzate da elevati flussi di utenti e da rilevante interesse pubblico, turistico, commerciale o culturale. Nelle attività di riposizionamento dovrà essere garantita un'equa distribuzione dei veicoli sull'intero territorio municipale al fine di assicurare adeguati livelli di accessibilità al servizio. I dispositivi dovranno essere raggruppati in stalli o punti di sosta costituiti da un massimo di n.10 veicoli, distanziati tra loro di almeno 70 metri, salvo deroghe richieste dall'operatore e appositamente autorizzate dall'Amministrazione.

2.4 Aspetti economici e contributo di utilizzo

1. Tutti gli oneri economici occorrenti per la realizzazione e la gestione del servizio sono a totale ed esclusivo carico degli operatori selezionati. Nessun costo o impegno finanziario graverà sulle casse comunali.
2. Per l'utilizzo del suolo pubblico e dei servizi comunali, ivi comprese le attività di monitoraggio e controllo, ciascun operatore autorizzato dovrà corrispondere al Comune di Napoli un contributo annuo minimo obbligatorio pari a:

   - **Euro 20,00 (venti/00**) per ciascun monopattino elettrico (EM) autorizzato;
   - **Euro 20,00 (venti/00)** per ciascuna bicicletta a pedalata assistita (EPAC) autorizzata.

   Tale importo costituisce il contributo minimo annuo posto a base della procedura selettiva ed è suscettibile di rialzo in sede di offerta; la maggiorazione offerta dal concorrente sarà valutata ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico e della conseguente formulazione della graduatoria di merito.

3. Il contributo annuo obbligatorio offerto in sede di selezione dagli operatori autorizzati, per la prima annualità, calcolato proporzionalmente in base ai mesi di effettivo esercizio e fino al termine dell'anno solare, dovrà essere versato, a pena di esclusione, nei tempi e nei modi previsti all'art. 9 comma 1, mediante bonifico bancario sul conto intestato al Comune di Napoli – IBAN IT95X0306903496100000046118 indicando nella causale "*Contributo annuo obbligatorio per servizio di micromobilità in sharing"*
4. Per le annualità successive, il contributo annuo obbligatorio, così come offerto in sede di selezione, dovrà essere versato entro il 1° gennaio di ciascun anno e dovrà essere commisurato alla flotta autorizzata.
5. In caso di revoca o recesso, le somme versate non saranno rimborsate.
6. In caso di mancato versamento del contributo obbligatorio per le annualità successive alla prima, l'autorizzazione sarà sospesa previa applicazione delle relative penali e ripristinata solo all'esito del pagamento del contributo.
7. L'operatore è tenuto al versamento del contributo annuo, così come innanzi definito, anche per tutti i mezzi autorizzati su richiesta dell'Amministrazione.

ART. 3 - CARATTERISTICHE TECNICHE DEI VEICOLI

3.1 Requisiti generali e dotazioni di sicurezza

1. Tutti i veicoli impiegati devono essere di nuova fabbricazione o perfettamente ricondizionati, sanificati e puliti, espressamente progettati per l'uso intensivo in regime di flotta condivisa (*heavy-duty / sharing-grade*).
2. Ogni veicolo deve essere dotato di:
   - Sistema di localizzazione satellitare multicostellazione (GPS/GNSS), attivo in tempo reale (sia in moto che in sosta), con accuratezza di localizzazione pari ad almeno 3-5 metri in ambito urbano;
   - Hardware e software con supporto alla perimetrazione virtuale (*geofencing*) per:
     - impedire il termine del noleggio al di fuori delle zone consentite;
     - rilevare l'ingresso in aree interdette e disattivare o rallentare progressivamente e in sicurezza la marcia del mezzo;
   - Sistema di blocco/sblocco elettronico automatizzato, gestibile esclusivamente tramite l'Applicazione del servizio;

- Cablaggi protetti o interni al telaio, pneumatici di tipo antiforatura e impianto di illuminazione (luci anteriori bianche/gialle e posteriori rosse) ad attivazione automatica e sempre accese durante la corsa;
- Alimentazione a batteria removibile (*battery swapping*): la ricarica deve avvenire esclusivamente tramite la sostituzione della batteria sul posto a cura del personale dell'operatore. È vietata la ricarica sulla pubblica via.

3.2 Requisiti specifici: Biciclette Elettriche a Pedalata Assistita (EPAC)

1. Le biciclette a pedalata assistita devono rispettare gli artt. 50 e 68 del Codice della Strada, possedere la certificazione UNI EN 15194 e presentare le seguenti caratteristiche:

   - **Motore elettrico ausiliario:** potenza nominale continua massima di 0,25 kW (250 W), con erogazione della spinta subordinata alla pedalata e progressiva interruzione al raggiungimento dei 25 km/h; accelerazione graduale con livello di spinta iniziale selezionabile.
   - **Impianto frenante:** due freni indipendenti ed efficienti agenti sulle due ruote.
   - **Segnalazione visiva ed acustica:** illuminazione anteriore e posteriore, campanello, catadiottri posteriori (rossi), sui pedali (gialli) e sulle ruote/lati (gialli).

3.3 Requisiti specifici: Monopattini Elettrici (EM)

1. I monopattini elettrici devono possedere la marcatura CE (Direttiva 2006/42/CE) e soddisfare i requisiti definiti dal D.D. MIMS 18/08/2022 e s.m.i., rispettando le seguenti specifiche:

   - **Limiti di velocità:** regolazione automatica per una velocità massima di 20 km/h sulla viabilità generale e di 6 km/h nelle aree pedonali.
   - **Dotazioni di bordo:**
     - Freni indipendenti su entrambe le ruote;
     - Indicatori luminosi anteriori e posteriori con obbligo di rimanere attivi durante la corsa;
     - Indicatori luminosi di svolta (frecce) anteriori e posteriori e luce di arresto (stop);
     - Targa identificativa ministeriale conforme alla normativa vigente;
     - Sensori giroscopici interni per il rilevamento in tempo reale della caduta o del rovesciamento del veicolo;
     - Cavalletto di stazionamento rinforzato o doppio;
     - Pneumatici con diametro minimo di 10 pollici.

3.4 Identificazione, sostenibilità ed evoluzione normativa

1. Ciascun veicolo deve riportare in modo visibile il logo dell'operatore, un codice identificativo numerico univoco e un codice QR per consentire il rapido abbinamento tra il veicolo e l'utente in caso di infrazioni o sinistri.
2. È fatto divieto assoluto di installare messaggi pubblicitari sui veicoli.
3. L'operatore si obbliga ad impiegare esclusivamente energia da fonti rinnovabili (energia green) per la ricarica delle batterie ed a garantire il corretto riciclo dei componenti a fine vita nel rispetto della normativa ambientale vigente. L'Amministrazione si riserva di richiedere, in qualunque momento, idonea documentazione comprovante l'avvenuto conferimento a soggetti autorizzati.
4. L'operatore si impegna ad adeguare la flotta entro i termini di legge in caso di variazioni della normativa nazionale o locale concernente le caratteristiche tecniche dei veicoli.

ART. 4 - CONDIZIONI PER L'ESECUZIONE DEL SERVIZIO

1. L'operatore dovrà garantire la presenza di almeno una base logistica, idonea alla manutenzione, riparazione e ricovero dei veicoli, all'interno del territorio metropolitano del Comune di Napoli, da comunicare all'Amministrazione.

2. L’operatore è tenuto ad adeguare il servizio in caso di variazioni normative che intervengano durante il periodo di espletamento del servizio stesso.
3. L’operatore è tenuto a comunicare all’Amministrazione, prima dell’avvio del servizio, il nominativo e il recapito telefonico del ***Responsabile Operativo Disservizi***, reperibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per la gestione delle emergenze e delle segnalazioni, nonché del ***Responsabile Operativo Riposizionamento***, incaricato di coordinare il servizio di monitoraggio territoriale continuo (24 ore su 24) finalizzato al rilevamento e al tempestivo ripristino delle situazioni di sosta irregolare o non conforme dei veicoli. Tale servizio dovrà avvalersi di almeno due squadre operative dedicate, o del maggior numero offerto in sede di gara; il numero delle squadre dovrà essere proporzionalmente incrementato in caso di aumento della flotta autorizzata. I nominativi, i recapiti telefonici e le informazioni essenziali relative alla composizione delle squadre operative dovranno essere costantemente aggiornati all’interno del dashboard dedicato.
4. L’operatore dovrà garantire un servizio di call-center con pronto intervento attivo 365 giorni all'anno, 24 ore su 24, (anche mediante risponditore automatico, purché sia sempre prevista l'opzione di parlare con un operatore umano) per la risoluzione di disservizi. Il servizio deve essere accessibile tramite numero telefonico, e-mail e app del gestore. Tali contatti devono essere pubblicati in modo evidente sul sito istituzionale del gestore.
5. L’operatore è tenuto a mantenere validi, efficaci e operativi per tutta la durata del servizio (comprese eventuali proroghe o rinnovi), i requisiti, le certificazioni, le attestazioni, gli impegni e le misure di sostenibilità ambientale che hanno determinato l’attribuzione di punteggi premiali in sede di procedura selettiva. A tal fine, dovrà trasmettere con cadenza almeno annuale, ovvero su richiesta dell’Amministrazione, idonea documentazione attestante il permanere delle condizioni dichiarate e l’effettiva attuazione delle misure ambientali proposte, nonché ogni ulteriore evidenza utile a verificarne il mantenimento e la conformità nel corso dell’esecuzione del servizio. L'operatore dovrà inoltre comunicare all'Amministrazione, entro 15 giorni dal verificarsi dell'evento, qualsiasi sospensione, revoca, decadenza, mancato rinnovo o modifica sostanziale delle certificazioni.
6. L'operatore è tenuto a predisporre una interfaccia digitale per l'immediata trasmissione di segnalazioni relative a soste irregolari, abbandoni, danneggiamenti o altre anomalie da parte dei cittadini; a tal fine, ciascun dispositivo dovrà riportare in modo ben visibile un QR Code, unitamente al relativo indirizzo web, per consentire ai cittadini di inviare le comunicazioni in modo rapido e simultaneo sia all'operatore che al Servizio comunale competente.
7. L’operatore dovrà provvedere tempestivamente, a propria cura e spese, al recupero, spostamento o rimozione dei veicoli in caso di disservizio, guasto, vandalismo, abbandono o posteggio irregolare (ovvero situazioni di violazioni alle prescrizioni del presente Disciplinare, delle Linee guida, del Codice della Strada e delle ordinanze sindacali), secondo le seguenti tempistiche:
    a. **Situazioni di emergenza/pericolo (1 ora):** Qualora un veicolo costituisca intralcio grave o pericolo per la pubblica incolumità, l'operatore deve intervenire entro **1 ora** dalla segnalazione, fornendo riscontro, anche di natura fotografica, all'ufficio comunale competente.
    b. **Sosta irregolare, abbandoni o guasti (6 ore):** Per le segnalazioni ordinarie relative a veicoli non funzionanti, abbandonati o in sosta vietata, l'operatore deve ripristinare il corretto posizionamento o rimuovere il mezzo entro **6 ore**, fornendo riscontro, anche di natura fotografica, all'ufficio comunale competente.
    c. **Recupero veicoli non operativi (10 ore):** Veicoli localizzati fuori area o non utilizzabili devono essere recuperati entro un termine massimo di **10 ore**, fornendo riscontro, anche di natura fotografica, all'ufficio comunale competente.

    Il mancato adempimento degli obblighi previsti dal presente articolo, ivi compresa l’ipotesi in cui l’Amministrazione debba procedere direttamente alla rimozione coattiva dei veicoli, comporterà l’applicazione delle penali di cui al successivo art. 10, oltre alle ulteriori sanzioni di legge e/o ulteriore addebito dei costi di rimozione, custodia.
8. L’operatore è tenuto a inviare agli utenti, mediante strumenti elettronici aggiornamenti della viabilità (relativamente a criticità o modifiche), di informazione di pubblica utilità (emergenza meteo, sanitaria ecc.) comunicati dall’Amministrazione.
9. L’operatore è tenuto a provvedere, su richiesta dell’Amministrazione, allo spostamento temporaneo dei veicoli presenti nelle aree di volta in volta delimitate o segnalate per esigenze connesse a manifestazioni, eventi, cantieri o motivi di ordine e sicurezza pubblica, senza alcun onere a carico dell'Amministrazione.
10. L’operatore si impegna a consentire il servizio di noleggio di monopattini elettrici esclusivamente agli utenti che abbiano compiuto il quattordicesimo anno di età.

11. L’operatore è tenuto ad eseguire le operazioni di ricarica/sostituzioni della batteria dei veicoli della flotta nel pieno rispetto alla normativa nazionale ed Europea vigente, con costi e responsabilità integralmente a carico dello stesso.
12. L’operatore dovrà provvedere affinché la gestione del servizio avvenga in conformità con le norme in materia di protezione dei dati personali vigenti.
13. Sono a carico dell’operatore le eventuali comunicazioni agli utenti circa la sospensione del servizio e i richiami nel caso di non idoneo utilizzo.
14. L’operatore dovrà provvedere autonomamente all'acquisizione dei permessi di accesso alle ZTL per i soli veicoli aziendali adibiti al ritiro e al ricollocamento dei mezzi di sharing. Tali veicoli dovranno essere a motorizzazione elettrica, ibrida o conformi alla più recente classe ambientale europea vigente.
15. Al termine dell'autorizzazione, o in caso di decadenza/revoca, l’operatore dovrà procedere al ritiro dei dispositivi dagli spazi pubblici entro i successivi 7 giorni, impedendone in ogni caso il noleggio allo scadere dell’autorizzazione. In caso di mancata ottemperanza a tale obbligo, saranno applicate le penali di cui all’art.10, escutendo la garanzia fideiussoria e riservandosi di rimuovere i veicoli in danno.

ART. 5 – ULTERIORI OBBLIGHI

1. L'operatore è tenuto ad attivare campagne di informazione e sensibilizzazione degli utenti sulla sicurezza stradale, il rispetto dei pedoni e le corrette modalità di sosta. La pubblicizzazione di tali contenuti dovrà essere fornita all’utente tramite l'applicazione;
2. L’operatore si obbliga ad aderire alla Settimana Europea della Mobilità Sostenibile, fornendo formale comunicazione all'Amministrazione, almeno 30 giorni prima dell'avvio dell'evento, in merito alle iniziative e alle agevolazioni previste per gli utenti.
3. L’operatore è tenuto a mantenere valido, per l’intero periodo dell’autorizzazione, il sistema tariffario proposto in sede di gara, comprensivo delle agevolazioni, delle formule di abbonamento, delle promozioni e di ogni altra misura premiale offerta all’utenza. Tuttavia è ammessa l’introduzione di ulteriori agevolazioni e formule tariffarie più favorevoli per gli utenti, purché non comportino oneri per l’Amministrazione e non determinino un peggioramento delle condizioni originariamente offerte.
4. L’operatore si obbliga a informare chiaramente tutti gli utilizzatori — tramite l'applicazione e i propri canali informativi — dell'obbligo di indossare un casco protettivo idoneo, conforme alle norme tecniche UNI EN 1078 o UNI EN 1080 e sull'uso di giubbotto o bretelle retroriflettenti ad alta visibilità nelle ore notturne o di scarsa visibilità;
5. L’operatore dovrà inoltrare all’Amministrazione con cadenza quadrimestrale (con date di scadenza stabilite nel dispositivo di autorizzazione), i dati statistici mediante report di utilizzo dei veicoli in sharing contenente le seguenti informazioni:
   - Numero dispositivi circolanti
   - Numero di dispositivi di cui alla dotazione minima per singola Municipalità rilevata alle ore 7:00
   - Numero e localizzazione dei prelievi e rilasci
   - Numero utenti totali
   - Numero abbonati totali
   - Numero corse totali
   - Numero corse medie giornaliere
   - Km percorrenza media
   - Km percorrenza tot
   - Numero dispositivi guasti
   - Numero dispositivi rubati
   - Numero dispositivi danneggiati/vandalizzati
   - Numero sanzioni comminate
   - Numero incidenti
   - Numero incidenti con coinvolgimento assicurazione
   - Numero di feriti
   - Numero di morti
   - Numero di corse mensili
   - Numero medio nel mese di corse giornalieri
   - Numero medio nel mese di corse settimanali

ART. 6 - CARATTERISTICHE DELLA PIATTAFORMA DI NOLEGGIO (APP) E MONITORAGGIO

1. L'accesso al servizio dovrà avvenire mediante un'unica applicazione per smartphone (integrata da web-app per i dispositivi non supportati), attraverso la quale l'utente possa, in modo automatico e in tempo reale:
   - individuare i veicoli disponibili (bici, monopattini), prenotare, sbloccare e riconsegnare i mezzi;
   - Impedire il blocco dei dispositivi nelle aree interdette alla sosta individuate dall'Amministrazione (Area NO-Parking) e riportate nella planimetria (ALLEGATO A)
   - Dare risalto alle norme di sicurezza e di corretto utilizzo e sosta del veicolo. Il sistema deve inoltre consentire l'invio di notifiche agli utenti su eventuali problemi di viabilità.
   - Permettere agli utenti di segnalare tempestivamente guasti, anomalie o comportamenti scorretti altrui.
   - Consultare le eventuali aree di sosta autorizzate
   - Offrire un sistema di pagamento elettronico facile, sicuro, tracciabile ed identificabile.
2. L'intera gestione dei dati e del sistema tecnologico deve avvenire in piena conformità con le norme vigenti in materia di protezione dei dati personali (GDPR)
3. La localizzazione e l'utilizzo dei veicoli sul territorio comunale dovranno essere costantemente monitorati dall'Operatore tramite un'apposita centrale di controllo.
4. Con decorrenza dalla data di avvio del servizio, l'Operatore dovrà fornire al Servizio comunale competente credenziali riservate per l'accesso continuo via browser a una piattaforma web (dashboard) dedicata mediante la quale l'Amministrazione potrà consultare i dati di utilizzo dei veicoli e monitorare in tempo reale sia la distribuzione della flotta autorizzata, sia tutte le segnalazioni di disservizio pervenute dai cittadini (complete di data, ora, geolocalizzazione, tipologia e tempi effettivi di risoluzione). Il portale dovrà inoltre visualizzare costantemente il numero complessivo dei dispositivi in servizio, suddivisi per singola Municipalità e tipologia di mezzo, nonché generare e rendere consultabili appositi report, a dorari giornalieri prefissati dall'Amministrazione, per la verifica puntuale della flotta attiva sul territorio delle Municipalità.
5. Il flusso dati, necessario per consentire all'Amministrazione lo svolgimento delle attività di verifica e vigilanza sulla gestione del servizio, dovrà essere implementato nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (GDPR).
6. In caso di malfunzionamenti dell'app, della web-app e/o del portale web/dashboard dedicato, che comportino sospensioni o forti limitazioni del servizio, saranno applicate le penali previste all'art.10 comma 2. Nel caso in cui il disservizio si protragga per oltre 15 giorni, si procederà alla sospensione/ revoca dell'autorizzazione come previsto dall'art.11, paragrafo 11.1, comma 1 lett.f.
7. L'Amministrazione si riserva la facoltà di affidare, in tutto o in parte, le attività di monitoraggio, controllo e valutazione del servizio a una società partecipata, a un soggetto terzo appositamente incaricato ovvero a una propria articolazione organizzativa interna. In tal caso, l'Operatore sarà tenuto a garantire la medesima disponibilità e accessibilità dei dati e degli strumenti informatici previsti dal presente articolo.

ART. 7 - CIRCOLAZIONE, SOSTA E LIMITAZIONI TERRITORIALI

1. Il servizio dovrà essere garantito su tutto il territorio comunale.
2. La circolazione dei veicoli a pedalata assistita e dei monopattini elettrici, come stabilito nelle Linee Guida, è consentita su tutta la viabilità urbana del territorio comunale ove consentita la mobilità ciclistica, ad esclusione delle seguenti aree:
   - Borgo Marinari;
   - via San Gregorio Armeno;
   - parchi pubblici cittadini, laddove non espressamente autorizzati da apposito regolamento.
   - Pizzofalcone
3. È vietata la sosta dei dispositivi all'interno del perimetro delle aree interdette alla sosta individuate dall'Amministrazione (Area NO-Parking) e riportate nella planimetria (ALLEGATO A), salvo l'istituzione di specifici spazi dedicati a cura dell'Amministrazione (station-based o a modello ibrido).
4. L'Amministrazione si riserva di individuare ulteriori aree di pregio architettonico, storico o paesaggistico, o parti di esse, anche per motivi di pubblico interesse (lavori pubblici, fiere, manifestazioni pubbliche, ecc.) in cui inibire temporaneamente o permanentemente alla circolazione e/o alla sosta dei dispositivi.

5. L'Amministrazione si riserva, altresì, il diritto di individuare e istituire aree di sosta specifiche all'interno del territorio comunale, anche virtuali (c.d. virtual hub), avvalendosi anche del contributo degli operatori autorizzati.
6. Ai sensi della normativa vigente (artt. 157/158 del D.Lgs. n.285/1992 s.m.i. e L. n.160/2019) è tassativamente vietato sostare sui marciapiedi.
7. In conformità al D.Lgs. n. 285/1992 e s.m.i. (Codice della Strada), i conducenti sono obbligati a condurre il dispositivo a mano qualora, per le condizioni della circolazione o del contesto urbano, la marcia a bordo del mezzo costituisca intralcio o potenziale pericolo per i pedoni. In tali circostanze, gli utilizzatori sono assimilati in tutto e per tutto ai pedoni e devono adottare la massima cautela.
8. I conducenti sono tenuti all'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale ove previsti dalla vigente normativa.
9. La sosta dei dispositivi in sharing deve avvenire prioritariamente negli stalli dedicati a velocipedi, ciclomotori e motoveicoli, o presso le rastrelliere pubbliche (in caso di biciclette a pedalata assistita).
10. La sosta non deve costituire intralcio alla circolazione pedonale o veicolare, con particolare riguardo alle persone con disabilità motorie o visive, né arrecare intralcio o disturbo alle attività commerciali.
11. La sosta dei veicoli deve avvenire nel rispetto del Codice della Strada, del relativo regolamento di attuazione e delle ordinanze comunali vigenti. L'operatore dovrà garantire che le applicazioni obblighino l'utenza a dimostrare (anche attraverso "foto in app") il corretto rilascio del mezzo, anche dove non siano tracciate tali aree.
12. La sosta dei veicoli deve avvenire sempre con il cavalletto abbassato, senza appoggiare il veicolo a muri, recinzioni o altri manufatti.
13. È fatto divieto agli operatori di modificare o integrare le perimetrazioni delle aree autorizzate dall'Amministrazione per la circolazione o la sosta.
14. Sarà responsabilità e cura degli operatori di servizi in sharing attuare le misure più idonee al rispetto dei su citati divieti e della vigente normativa.

ART. 8 - GARANZIE ESATTO ADEMPIMENTO E ASSICURATIVE E SCIA

8.1 Garanzia Esatto Adempimento

1. Gli operatori di sharing selezionati dovranno stipulare apposita garanzia di esatto adempimento a copertura degli obblighi assunti con l'autorizzazione al servizio nonché dell'eventuale mancato versamento delle penali di cui all'art. 10. La garanzia dovrà essere valida per tutta la durata del servizio prestato e di importo pari a **€ 50,00** (cinquanta/00 euro) per ciascun dispositivo autorizzato, con l'obbligo di reintegro immediato della somma garantita anche in caso di escussione parziale. Tale garanzia dovrà essere rilasciata da imprese bancarie o assicurative che rispondano ai requisiti di solvibilità richiesti dalla vigente normativa bancaria e assicurativa o da intermediari finanziari iscritti nell'Albo di cui all'art. 106 del D.Lgs. n. 385/1993, che svolgono in via esclusiva o prevalente 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. n. 58/1998. La garanzia dovrà essere trasmessa in formato elettronico e sottoscritta con firma digitale dal soggetto garante. Qualora la garanzia sia stata emessa in formato cartaceo, dovrà essere prodotta mediante copia informatica conforme all'originale ai sensi del D.P.R. n. 445/2000, sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante dell'operatore economico. L'Amministrazione si riserva di verificarne l'autenticità e la validità presso il soggetto garante.
2. Qualora l'Amministrazione si avvalga della facoltà di richiedere un incremento della flotta ai sensi dell'art. 2 paragrafo 2.2 commi 2 del presente disciplinare, la garanzia di Esatto Adempimento dovrà essere proporzionalmente integrata in relazione al numero dei dispositivi aggiuntivi autorizzati, secondo le modalità stabilite al precedente comma 1.
3. La garanzia di Esatto Adempimento dovrà essere presentata, a pena di esclusione, nei tempi e nei modi previsti all'art. 9 comma 1, quale elemento propedeutico al rilascio della dell'autorizzazione al servizio e dovrà riportare la seguente causale: *"Garanzia esatto adempimento per servizio di micromobilità in sharing"*.

8.2 –Assicurazioni

1. Gli operatori di sharing selezionati dovranno stipulare apposita/e polizza/e di assicurazione con primaria/e compagnia/e assicurativa/e, firmato/i digitalmente dalle parti, a completa copertura dei rischi connessi al servizio.
2. Le polizze assicurative dovranno prevedere i seguenti massimali:
   a) RCT-Responsabilità Civile verso Terzi: € 6.500.000,00 unico per sinistro;
   b) RCO-Responsabilità Civile verso Prestatori di Lavoro: € 5.000.000,00 per sinistro, con il limite di € 1.500.000,00 per ciascun prestatore di lavoro e parasubordinato.
   c) RC-Responsabilità Civile: €10.000.000,00 unico per sinistro
3. Le polizze devono espressamente includere le seguenti clausole ed estensioni:
   - descrizione puntuale dell'attività (servizi di mobilità in sharing con biciclette elettriche a pedalata assistita e monopattini elettrici nel territorio comunale di Napoli)
   - estensione della qualifica di "Assicurato" anche al Comune di Napoli, oltre che all'operatore e al conducente;
   - estensione della qualifica di "Terzo" al Comune di Napoli;
   - estensione della copertura ai danni imputabili a colpa grave degli Assicurati;
   - la polizza dovrà operare primariamente rispetto a eventuali polizze stipulate da altri soggetti per il medesimo rischio, le quali opereranno in eccedenza solo in caso di insufficienza di massimale.
   - I rischi non coperti dalla polizza, gli scoperti e le franchigie si intendono a carico dell'operatore.
4. La polizza dovrà essere mantenuta in vigore per l'intero periodo autorizzato e fino a dodici mesi successivi alla sua conclusione.
5. La polizza dovrà risultare in regola con il pagamento del relativo premio per tutto il periodo autorizzato e pertanto, a tal fine, il contratto di assicurazione deve prevedere specifico impegno da parte della compagnia assicuratrice a:
   a) non consentire alcuna cessazione, variazione o riduzione della copertura e delle garanzie prestate senza il preventivo consenso scritto dell'Amministrazione comunale;
   b) comunicare tempestivamente, a mezzo pec, l'eventuale mancato pagamento dei premi e l'eventuale mancato rinnovo della polizza alla sua naturale scadenza. Resta inteso che tale clausola non pregiudica il diritto di recesso dell'assicuratore ai sensi della normativa vigente, fermo restando l'obbligo di inviare il preavviso di recesso anche all'Amministrazione comunale.
6. Qualora l'operatore presenti una polizza generale mondiale, dovrà allegare un certificato di assicurazione o appendice di vincolo in lingua italiana, firmato digitalmente dalle parti. Tale documento, rilasciato ufficialmente dalla compagnia internazionale (o dal suo rappresentante/broker in Italia), deve costituire una nota di copertura specifica per l'Avviso pubblico del Comune di Napoli e attestare espressamente che la polizza globale copre:
   - La flotta di veicoli e l'attività che si svolgerà nel territorio del Comune di Napoli.
   - I rischi previsti per le tre aree richieste (RC, RCT, RCO) incluse tutte le clausole summenzionate
7. Se i testi delle condizioni generali di polizza sono redatti in inglese o in un'altra lingua straniera, l'operatore ha l'obbligo di allegare una traduzione giurata in lingua italiana (asseverata in Tribunale o di fronte a un notaio).
8. Il rilascio del provvedimento di autorizzazione da parte dell'Amministrazione è subordinato alla stipula e alla permanenza della predetta polizza alle condizioni sopra stabilite. Il mancato rinnovo, revoca o in ogni caso il venir meno della polizza assicurativa o delle condizioni sopra stabilite costituisce causa di immediata decadenza dell'autorizzazione rilasciata.
9. La/e polizza/e assicurativa/e dovrà/nno essere presentata/e, a pena di esclusione, nei termini e con le modalità previste dall'art. 9, comma 1, quale presupposto indispensabile per il rilascio dell'autorizzazione all'esercizio del servizio.
10. Qualora l'Amministrazione si avvalga della facoltà di richiedere un incremento della flotta ai sensi dell'art. 2 paragrafo 2.2 commi 2 del presente disciplinare, le polizze assicurativi dovranno essere adeguate al numero dei dispositivi autorizzati.
11. L'operatore assume in via esclusiva ogni responsabilità civile, amministrativa e patrimoniale per danni a persone, cose o animali, nonché per eventuali infortuni degli utenti, derivanti dall'espletamento delle attività autorizzate o comunque ad esse connessi. L'operatore si impegna, pertanto, a manlevare e tenere integralmente indenne il Comune di Napoli, anche in sede giudiziale, da qualsivoglia pretesa, azione, richiesta risarcitoria, danno, costo od onere avanzati da terzi o conseguenti allo svolgimento del servizio,

fatto salvo il caso in cui l'evento dannoso sia direttamente imputabile a dolo o colpa grave dell'Amministrazione.

8.3 – Segnalazione Certificazione Inizio Attività

1. Gli operatori di sharing selezionati sono tenuti a presentare, presso il competente ufficio del comune di Napoli, la SCIA (Segnalazione certificata inizio attività) per l'esercizio dell'attività di sharing.
2. La documentazione comprovante l'avvenuta presentazione della SCIA (Segnalazione certificata inizio attività) dovrà essere trasmessa, a pena di esclusione, nei tempi e nei modi previsti all'art. 9 comma 1. Tale adempimento costituisce presupposto necessario per il rilascio dell'autorizzazione all'esercizio del servizio.
3. La validità dell'autorizzazione è comunque subordinata alla validità della SCIA presentata al competente servizio del Comune di Napoli. In caso di suo rigetto l'autorizzazione decadrà automaticamente.

ART. 9 – AUTORIZZAZIONE ALL'ESERCIZIO DELL'ATTIVITA' E AVVIO DEL SERVIZIO

1. A seguito dell'approvazione della graduatoria finale, i primi due soggetti utilmente collocati in graduatoria, previa verifica del possesso dei requisiti dichiarati e dell'assenza delle cause ostative previste dalla normativa vigente, saranno invitati a trasmettere, entro il termine perentorio di 30 giorni dalla relativa richiesta formulata dall'Amministrazione, la documentazione necessaria ai fini del rilascio dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività, e in particolare:
   - la ricevuta attestante il versamento del contributo annuo di utilizzo, di cui all'art. 2, paragrafo 2.4;
   - la garanzia definitiva a copertura dell'esatto adempimento degli obblighi assunti, di cui all'art. 8, paragrafo 8.1;
   - la/e polizza/e assicurativa/e prevista/e dall'art. 8, paragrafo 8.2;
   - la Segnalazione Certificata di Inizio Attività (SCIA), di cui all'art. 8, paragrafo 8.3.
   - attestazione della disponibilità della/e base/i logistica/che destinate allo svolgimento del servizio, con riserva per l'Amministrazione di verificarne la conformità alle disposizioni normative vigenti mediante richiesta della relativa documentazione e delle necessarie certificazioni.
2. L'approvazione della graduatoria definitiva individua due operatori autorizzati, rispettivamente primo classificato e secondo classificato, entrambi ammessi allo svolgimento dei servizi di sharing mediante biciclette a pedalata assistita (EPAC) e monopattini elettrici (EM), secondo le modalità e le tempistiche di seguito indicate.
   - Il primo classificato è tenuto ad avviare i servizi EPAC ed EM entro 30 giorni dalla data di efficacia del provvedimento autorizzatorio (avente una durata di 36 mesi), con l'immissione in esercizio di almeno il 50% della flotta autorizzata, completandone l'attivazione entro i successivi 30 giorni.
   - Il secondo classificato è tenuto ad avviare il servizio EPAC entro 30 giorni dalla data di efficacia del provvedimento autorizzatorio (avente una durata di 36 mesi), con l'immissione in esercizio di almeno il 50% della flotta autorizzata, completandone l'attivazione entro i successivi 30 giorni. L'esercizio del servizio EM, invece, dovrà essere avviato a decorrere dal 1° luglio 2027 (con durata del servizio allineata alla scadenza dell'autorizzazione EPAC), con obbligo di rendere operativa l'intera flotta autorizzata entro i successivi 30 giorni.
3. Gli operatori sono tenuti a comunicare tempestivamente all'Amministrazione l'avvenuto avvio del servizio con l'intera flotta autorizzata. Eventuali ritardi non giustificati, oltre il **60°** giorno dal provvedimento di autorizzazione, comporteranno l'applicazione delle penali e, trascorsi inutilmente ulteriori 15 giorni, si darà avvio alla procedura di decadenza dell'autorizzazione.

ART. 10 - PENALI

1. L'Amministrazione si riserva di effettuare, in qualsiasi momento e senza preavviso, controlli e ispezioni, anche a campione, sul servizio autorizzato. Le eventuali violazioni accertate saranno contestate all'operatore ai fini dell'applicazione delle penali di seguito previste.

2. In caso di inadempimento, si applicano le seguenti penali pecuniarie:

   - **Disallineamento della distribuzione della flotta nelle Municipalità:** come previsto all'art.2 paragrafo 2.3, comma 2: **€ 200,00** per singole variazioni superiori al 20% della quota minima;
   - **Mancato versamento del contributo obbligatorio** come previsto all'art.2 paragrafo 2.4, comma 6: **€100,00** per ogni giorno di ritardo;
   - **Mancata o tardiva presentazione delle certificazioni richieste dall'amministrazione** come previsto all' art.3 paragrafo 3.4, comma 3: **€ 100,00** per ogni giorno di ritardo;
   - **Mancata, tardiva o incompleta presentazione delle certificazioni ambientali,** nonché sospensione, revoca, decadenza, mancato rinnovo o modifica sostanziale delle stesse senza tempestiva comunicazione all'Amministrazione nei termini e con le modalità previsti dall'art. 4, comma 5: **€ 150,00** per ogni giorno di ritardo nella trasmissione della documentazione; **da € 500,00 a € 2.000,00** nei casi di accertata sospensione, revoca, decadenza, mancato rinnovo o modifica sostanziale delle certificazioni, in relazione alla gravità dell'inadempimento, alla sua durata e all'impatto sul servizio.
   - **Mancata rimozione/spostamento** nei tempi e con le modalità previste all'art. 4 comma 7, lettere a), b), c): **€ 100,00/giorno** per ciascun veicolo fino alla regolarizzazione;
   - **Intervento in danno da parte dell'amministrazione** come previsto all'art.4 comma 7: **€1.000,00** per ciascun veicolo;
   - **Mancato ritiro dei dispositivi** come previsto all'art.4 comma 18: **€200,00** per ogni giorno di ritardo;
   - **Mancata o ritardata trasmissione dei report quadrimestrali** come previsto all'art.5 comma 4: **€100,00** per ogni giorno di ritardo;
   - **Mancata, ritardata attivazione o malfunzionamento dell'app mobile e/o della dashboard dedicata** come previste all'art.6: **€500,00** per ogni giorno di ritardo o disservizio**;**
   - **Ritardi non giustificati nell'avvio del servizio** come previsto all'art.9 comma 2: **€250,00** per ogni giorno di ritardo.

3. Le sanzioni saranno comunicate all'Operatore, il quale dovrà procedere al versamento presso l'Amministrazione Comunale di Napoli
4. Il pagamento delle penali deve avvenire entro 30 giorni dalla notifica da parte dell'Amministrazione, mediante bonifico bancario sul conto intestato al Comune di Napoli – IBAN IT95X0306903496100000046118 indicando nella causale "*Pagamento penale ai sensi dell'art. ___ del Disciplinare Tecnico per il servizio di micromobilità in sharing*"
5. Qualora l'operatore non provveda al pagamento entro ulteriori 10 giorni, l'Amministrazione escuterà parzialmente la fideiussione e sospenderà l'autorizzazione al servizio fino al completo saldo e reintegro della garanzia.
6. L'applicazione delle penali non esclude l'irrogazione delle sanzioni previste dal Codice della Strada né il risarcimento di eventuali maggiori danni.

ART. 11 - SOSPENSIONE E REVOCA DELL'AUTORIZZAZIONE

1. Nel caso non vengano rispettate le condizioni e gli obblighi del presente disciplinare tecnico, il servizio potrà essere sospeso o revocato, a seguito di contestazione all'operatore e delle successive valutazioni da parte dell'Amministrazione.
2. La sospensione dell'esercizio dell'attività di sharing costituisce misura autonoma e aggiuntiva rispetto all'applicazione delle penali di cui all'art. 10, che restano dovute per gli inadempimenti accertati e continuano ad applicarsi fino alla loro completa regolarizzazione. Il provvedimento di sospensione indica le condizioni e i termini per l'eventuale riattivazione del servizio.

11.1 Sospensione dell'attività

1. L'Amministrazione provvede alla sospensione dell'autorizzazione, dopo 10 giorni dalla contestazione, nei seguenti casi:

   a. mancata trasmissione dei dati richiesti per finalità di monitoraggio di cui all' art.5 comma 5, salvo comprovata causa di forza maggiore;

b. mancato reintegro della garanzia di Esatto Adempimento di cui all'art. 8, paragrafo 8.1;
c. gravi criticità connesse alla circolazione e alla sosta dei dispositivi impiegati nel servizio di cui all'art.7, con particolare riferimento alle violazioni del Codice della Strada;
d. riscontrate difformità sulla flotta controllata: qualora, a titolo esemplificativo e non esaustivo, venga ritrovato uno o più dispositivi il cui identificativo non risulta comunicato all'Amministrazione, ovvero con problemi al sistema frenante, con caratteristiche alterate, etc.;
e. mancato versamento del contributo di cui all'art. 2 paragrafo 2.4;
f. mancato rispetto delle condizioni per l'esecuzione del servizio di cui agli artt.4, 5 e 6;
g. mancata corresponsione delle penali previste all'art.10;

2. In caso di sospensione, revoca, decadenza, mancato rinnovo o modifica sostanziale delle certificazioni di cui all'art. 4 comma 5 l'autorizzazione è sospesa e all'operatore è assegnato un termine non superiore a 90 giorni per il ripristino del requisito o l'adozione di misure equivalenti.
3. La sospensione dell'attività, altresì, potrà avvenire su richiesta dell'Amministrazione in caso di calamità naturali, emergenza sanitaria o per situazioni particolari di ordine pubblico o di pubblico interesse.
4. Gli operatori hanno, inoltre, facoltà di sospendere momentaneamente il servizio, qualora si verificassero situazioni che possono compromettere potenzialmente la sicurezza degli utenti (es. condizioni metereologiche avverse), dandone preventiva comunicazione all'Amministrazione comunale. Analoga comunicazione deve essere effettuata tempestivamente verso gli utenti.

11.2 Revoca dell'autorizzazione

1. L'Amministrazione procede alla revoca dell'autorizzazione allo svolgimento del servizio qualora, nelle fattispecie di cui all'art. 11, paragrafo 11.1 comma 1, l'inadempimento che ha determinato la sospensione non venga sanato entro 30 (trenta) giorni dalla data di adozione del relativo provvedimento.
2. L'Amministrazione procede alla revoca dell'autorizzazione allo svolgimento del servizio qualora, nelle fattispecie di cui all'art. 11, paragrafo 11.1 comma 2, l'operatore non provveda a sanare l'inadempimento che ha determinato la sospensione entro il termine ivi previsto.
3. L'Amministrazione procede altresì alla revoca dell'autorizzazione nei seguenti casi:

   - sopravvenuta perdita dei requisiti soggettivi richiesti dalla normativa vigente, dall'avviso pubblico o dal presente disciplinare;
   - sospensione volontaria o interruzione non autorizzata del servizio per un periodo superiore a 30 (trenta) giorni consecutivi;
   - cessazione dell'attività ovvero estinzione del soggetto autorizzato;
   - cessazione, mancato rinnovo o perdita di efficacia delle coperture assicurative di cui all'art. 8.
   - per sopravvenute motivate ragioni di pubblico interesse o per l'effetto di intervenuta modifica normativa che determini l'impossibilità di svolgere il servizio nei termini stabiliti dall'Amministrazione, senza che l'Operatore individuato possa avanzare richieste di alcun genere. In questi casi il RUP darà un preavviso di almeno 30 (trenta giorni).

4. La revoca è disposta previo avvio del relativo procedimento e valutazione delle eventuali osservazioni formulate dall'operatore, fatto salvo il caso in cui la causa di revoca consista nella perdita di requisiti essenziali o in altre circostanze oggettive non suscettibili di regolarizzazione.

ART. 12 – REGOLAMENTO DI SERVIZIO

1. L'Operatore individuato dovrà redigere apposito *Regolamento del Servizio di Mobilità Condivisa* che disciplina i termini e le condizioni del rapporto contrattuale tra il Gestore del Servizio di mobilità condivisa e l'utente. I contenuti minimi del Regolamento del Servizio dovranno essere i seguenti:
   - modalità di iscrizione e prenotazione online al servizio;
   - tariffe e fatturazione;
   - modalità di utilizzo dei veicoli;
   - modalità di sosta;
   - obblighi e condizioni generali per l'utilizzo dei veicoli;

- sinistro o avaria del veicolo;
- furti e vandalismi;
- sanzioni in materia di circolazione stradale;
- coperture assicurative e oneri a carico del Cliente;
- reclami;
- penali.

ART. 13 - COSTI DEL SERVIZIO ED ONERI DIVERSI

1. Tutti i costi di gestione, manutenzione ordinaria e straordinaria, riparazione, sostituzione, ricarica e recupero dei veicoli in qualsiasi area (comprese proprietà private, scarpate o altri Comuni) sono ad esclusivo ed integrale carico dell'operatore.
2. Rimangono a carico dell'operatore le spese relative alle campagne informative, comunicazioni straordinarie agli utenti, tributi, tasse e qualsiasi altro onere accessorio.
3. Gli introiti derivanti dalle tariffe di noleggio applicate agli utenti saranno integralmente incamerati dall'operatore.