



AFFIDAMENTO TPL URBANO DEL COMUNE DI MODICA

***CONSULTAZIONE EX MISURA 4 DELLA DELIBERA
ART N. 154/2019***

SERVIZI OGGETTO DI AFFIDAMENTO

- ✓ I servizi di trasporto pubblico urbano del Comune di Modica oggetto di affidamento sono complessivamente pari a circa 260.000 vett*km/anno, con una rete organizzata in 6 linee, di cui una con corse, anche scolastiche, che presentano instradamenti differenti, cui si aggiunge una linea estiva.
- ✓ L'effettivo dimensionamento e, di conseguenza, il Programma di Esercizio oggetto di affidamento sarà determinato nel contratto di servizio, comunque con una prevista coerenza con l'assetto attuale, come peraltro precisato nell'Avviso di Preinformazione di cui al paragrafo 2, articolo 7 del Regolamento (CE) n. 1370/2007 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale in data 5 novembre 2025.
- ✓ I servizi, in regime di *net cost*, saranno affidati per una durata di 9 anni.

TIPOLOGIA DI AFFIDAMENTO

✓ In ragione del dimensionamento dei servizi di cui trattasi, pari a circa 260.000 vett*km/anno, sussistono i presupposti per procedere all'affidamento del contratto prescindendo dall'espletamento di una vera e propria procedura comparativa, avvalendosi dell'istituto dell'affidamento diretto

✓ La legittimità di tale scelta trova il proprio fondamento normativo nel disposto di cui all'art. 5, par. 4 del Regolamento CE n. 1370/2007, ai sensi del quale *«a meno che sia vietato dalla legislazione nazionale, le autorità competenti hanno facoltà di aggiudicare direttamente i contratti di servizio pubblico il cui valore annuo medio stimato è inferiore a 1 000 000 EUR oppure che riguardano la fornitura di servizi di trasporto pubblico di passeggeri inferiore a 300 000 chilometri l'anno»*

PROCEDURA DI CONSULTAZIONE

La Misura 4 della Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) n. 154/2019, come modificata dalle successive Delibere nn. 113/2021, 64/2024 e 177/2024 prevede al punto 7, in caso di affidamento diretto, che l'Ente Affidante esperisca una consultazione dei principali *Stakeholders* (quali il gestore uscente e le Associazioni portatrici di interessi collettivi) con riferimento a:

- a) la definizione delle condizioni di qualità del servizio, incluse le relative certificazioni, e degli obiettivi e indicatori previsti ai sensi della Misura 16;
- b) lo schema di PAD.

La sopra richiamata Misura 16, poi, specifica che gli obiettivi, definiti per ciascun periodo regolatorio individuato nel contratto di servizio, devono riguardare quantomeno i seguenti aspetti:

- a) efficacia-redditività (numero di passeggeri trasportati, tasso di riempimento dei mezzi e incremento della redditività);
- b) efficienza (riduzione del costo operativo del servizio);
- c) efficacia-qualità (miglioramento dei livelli delle CMQ);
- d) sostenibilità ambientale (efficienza energetica, ecc.);
- e) sostenibilità sociale (con particolare riferimento alle PMR);
- f) digitalizzazione e innovazione tecnologica (adozione di soluzioni ITS).

QUALITÀ DEL SERVIZIO

CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ (CMQ)

- L’Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), con la Misura n. 4 della Delibera n. 48/2017 sull’individuazione degli ambiti di servizio, ha stabilito che gli obblighi di servizio pubblico devono garantire *“almeno le condizioni minime di qualità dei servizi ed il contenuto minimo dei diritti degli utenti (...) nonché il rispetto dei diritti dei passeggeri di cui ai relativi Regolamenti europei e disposizioni nazionali di esecuzione”* (punto 1) e che *“rientra tra le condizioni minime di qualità dei servizi (...) una adeguata offerta di servizi negli orari nei quali maggiormente si concentra l’utenza che si sposta per ragioni di lavoro o di studio, come ad esempio nelle fasce orarie di punta dei periodi non festivi”* (punto 2).
- La Misura 4 della successiva Delibera ART n. 154/2019, già in precedenza richiamata, prevede che tali condizioni minime di qualità debbano essere oggetto della consultazione dei portatori di interesse.

CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ (CMQ)

Di seguito sono illustrate le Condizioni Minime di Qualità (CMQ) che saranno contenute nel Contratto di servizio con l'Impresa Affidataria. Preliminarmente occorre tuttavia sottolineare che:

- ✓ la metodologia utilizzata fa riferimento alla **Delibera ART N. 53/2024**, ancorché quest'ultima, avuto riguardo al criterio temporale e a quello dimensionale, non sia obbligatoriamente operante con riguardo all'affidamento in oggetto.
- ✓ gli indicatori e gli standard saranno inseriti in uno specifico allegato allo Schema di contratto di servizio che riporterà nel dettaglio le modalità di rilevazione e di individuazione degli standard e delle non conformità, nonché le relative penali (limitatamente agli indicatori di responsabilità dell'Impresa Affidataria).

Inoltre saranno condotte:

- ✓ indagini di customer satisfaction (ICS) con cadenza almeno annuale, finalizzate a monitorare il livello di soddisfazione dell'utenza e la qualità attesa. Le indagini saranno progettate coinvolgendo le associazioni dei consumatori;
- ✓ indagini almeno triennali sulle preferenze dichiarate e sulle motivazioni di non utilizzo del servizio dei non utenti (IPD).

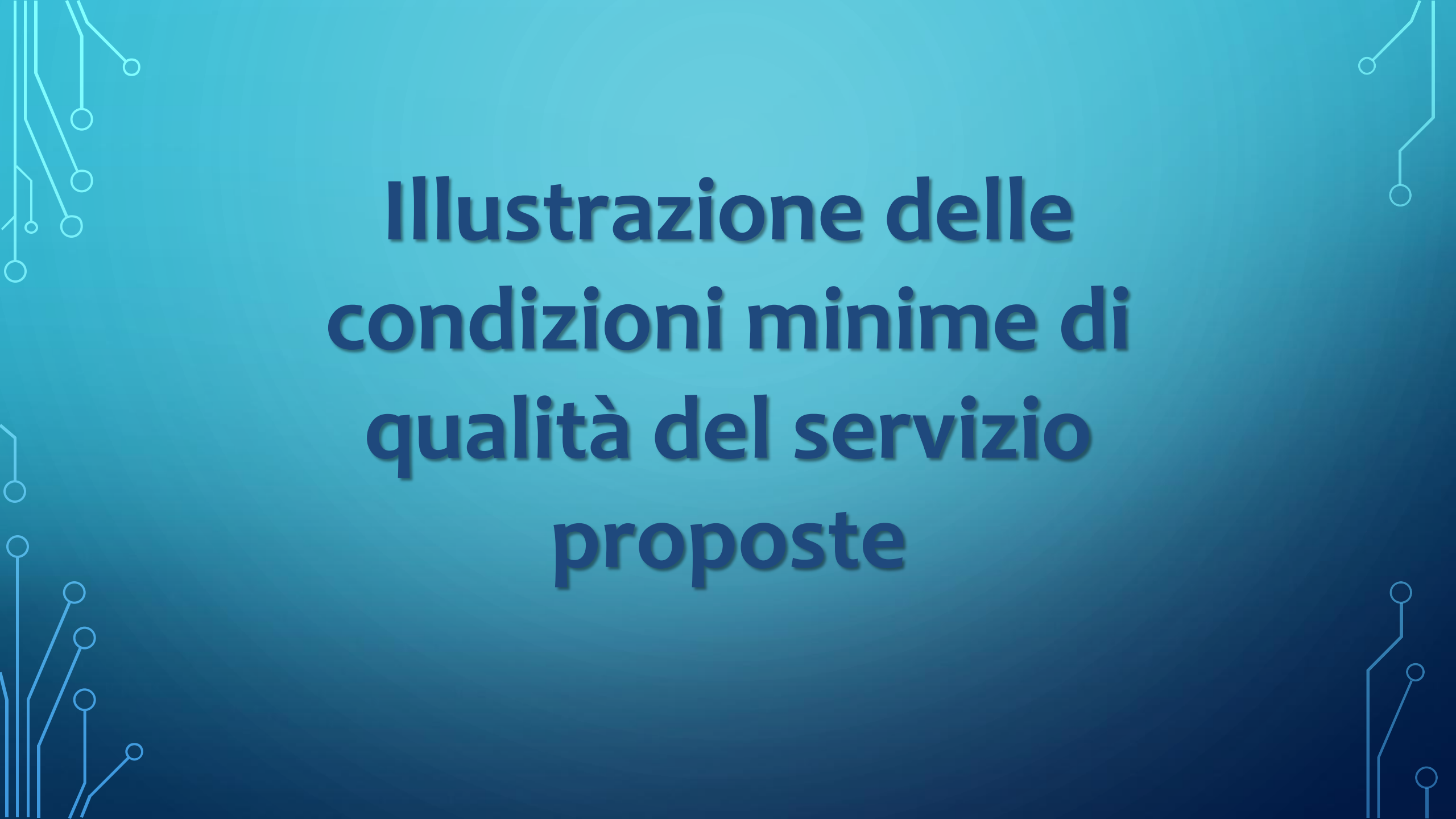
The background is a dark blue gradient. In the corners, there are white line-art illustrations of circuit boards or neural networks, with lines connecting to small circles.

Illustrazione delle condizioni minime di qualità del servizio proposte

CONFORMITÀ DEL MATERIALE ROTABILE - REGOLARITÀ, PUNTUALITÀ E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO

Indicatore	Breve descrizione	Obiettivo minimo	Penale	Rilevazione
Conformità della potenzialità del servizio (POT)	Percentuale delle corse effettuate con un'offerta in termini di posti*km conforme rispetto a quanto previsto dal CdS in termini di offerta minima	100%	Sì	Automatica (AVM)
Affollamento del servizio (AFF)	Percentuale delle corse esercite con un livello di affollamento inferiore alla soglia massima accettabile di occupazione del mezzo definita dall'EA	-	-	Automatica (Contapasseggeri)
Conformità del sistema di monitoraggio (AVM)	percentuale del servizio erogato e rilevato dai sistemi AVM rispetto al servizio che, in base a quanto previsto nel CdS è previsto che sia esercito con materiale rotabile equipaggiato con AVM	90%	Sì	Automatica (AVM)
Conformità del sistema di rilevazione dei dati (RIL)	Percentuale delle corse per le quali risultano rilevati i passeggeri rispetto al totale delle corse che, in base a quanto disciplinato dal CdS, è previsto che siano effettuate con mezzi dotati di contapasseggeri	90%	Sì	Automatica (Contapasseggeri, AVM)
Puntualità	Percentuale delle corse non partite in anticipo dal capolinea di partenza e/o arrivate alle località di rilevazione entro 5 minuti	95%	Sì	Automatica (AVM)
Affidabilità	Percentuale tra il numero di corse effettuate e il totale delle corse previste da PdE	99%	Sì	Automatica (AVM)
Piano d'intervento per i servizi sostitutivi	Azioni da attivare e ai servizi da garantire agli utenti per la prosecuzione del viaggio con un adeguato servizio sostitutivo in caso di soppressione totale o parziale delle corse	1	-	-

ACCESSIBILITÀ COMMERCIALE - CONTRASTO ALL'EVASIONE TARIFFARIA

Indicatore	Breve descrizione	Obiettivo minimo	Penale	Rilevazione
Dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete (ACV)	L'adeguatezza dei canali di vendita si ritiene soddisfatta quando sono disponibili almeno tre canali di vendita consistenti in un canale telematico e due canali a terra	100%	Sì	Automatica e visite ispettive
Disponibilità/funzionamento di SBT - sistemi di biglietteria telematica (BTEL)	La disponibilità/funzionamento dei sistemi di biglietteria telematica (SBT) ed è soddisfatta quando non si verificano interruzioni contemporanee dei SBT superiori alle 12 ore consecutive	100%	Sì	Automatica
Funzionamento delle validatrici (VAL)	Il funzionamento delle validatrici ed è soddisfatta quando la totalità dei guasti alle validatrici è risolto in meno di un numero di ore definito dall'EA	100%	Sì	Automatica
Piano di intervento per la vendita	Azioni messe in atto ai fini dei traguardi previsti dal CdS	1	Sì	Documentale
Esecuzione dei controlli (H_CTR)	Percentuale di ore-uomo di attività di controllo effettuate rispetto al totale delle ore di attività programmate	100%	Sì	Documentale
Piano di controlleria	-	1	Sì	Documentale

ACCESSIBILITÀ DEI MEZZI E DELLE INFRASTRUTTURE AL PUBBLICO - SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE - INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Indicatore	Breve descrizione	Obiettivo minimo	Penale	Rilevazione
Piano Operativo per l'Accessibilità	Azioni congiunte definite sulla base delle rispettive competenze al fine di migliorare l'accessibilità al servizio e coordinare le attività relative all'abbattimento delle barriere architettoniche	1	Sì	Documentale
Disponibilità e fruibilità di servizi accessibili alle PMR (SPMR)	Percentuale tra il numero di corse effettivamente fruibili dalle PMR e le corse totali programmate come accessibili alle PMR	100%	Sì	Automatica
Sostenibilità del parco veicolare (SP)	Percentuale tra il numero di veicoli a ridotto impatto ambientale e il numero totale di mezzi previsti dal parco veicolare	100%	Sì	Documentale
Informazioni all'utenza prima del viaggio (INFO_AN)	(Tabella 1 Delibera ART n. 53/2024)	100%	Sì	Visite ispettive
Piano per la lingua inglese	Obiettivi relativi ad un maggior grado di copertura delle informazioni in lingua inglese	1	Sì	Documentale
Informazioni all'utenza durante il viaggio (INFO_DU)	(Tabella 2 Delibera ART n. 53/2024)	100%	Sì	Visite ispettive

PULIZIA E COMFORT DEL MATERIALE ROTABILE E DELLE INFRASTRUTTURE AL PUBBLICO - SICUREZZA DEL VIAGGIO

Indicatore	Breve descrizione	Obiettivo minimo	Penale	Rilevazione
Esecuzione cicli di pulizia programmati (PUL)	Percentuale tra il n° di interventi di pulizia eseguiti e il n° di interventi predefiniti e puntualmente individuati nel CdS	100%	Sì	Visite ispettive
Conformità cicli di pulizia eseguiti (PUL_CONF)	Percentuale tra il n° di interventi di pulizia valutati come conformi a quanto indicato nel CdS e il n° di interventi rilevati	100%	Sì	Visite ispettive
Dotazione impianti di climatizzazione (CLIMA)	Percentuale tra il numero di beni dotati di impianto di climatizzazione/condizionamento e il numero totale di beni	100%	Sì	Visite ispettive
Funzionamento impianti di climatizzazione (CLIMA_FUNZ)	Percentuale tra il numero di beni dotati di impianti funzionanti e il numero totale di beni rilevati	100%	Sì	Visite ispettive
Dotazione tecnologiche (AVM, Contapasseggeri, infomobilità) (TECNO)	Percentuale tra il numero di beni dotati di impianto tecnologico "i" e il numero totale di beni della stessa categoria	100%	Sì	Visite ispettive
Funzionamento impianti tecnologici (AVM, Contapasseggeri, infomobilità) (TECNO_FUNZ)	Percentuale tra il numero di beni dotati di impianti funzionanti e il numero totale di beni rilevati della stessa categoria dotati di impianti	90%	Sì	Automatica e visite ispettive
Piano operativo per la sicurezza e assistenza (P_SIC)	Azioni congiunte sia in tema di safety, sia di security	1	Sì	Documentale

GLI «ULTERIORI» OBIETTIVI DEL CONTRATTO DI SERVIZIO (KPI)

EFFICIENZA OPERATIVA

Indicatore	Formulazione
Costo operativo per vett-km	Costo operativo/vett-km (PEA)
Costo operativo per posto-km	Costo operativo/posti-km (totali)

EFFICIENZA – PRODUTTIVITA'

Indicatore	Formulazione
Costo del lavoro totale per numero di addetti totali	Costo del lavoro totale/n. addetti totali
Produzione per numero di addetti operativi	Vett-km (PEA)/n. addetti operativi
Produzione per numero di addetti totali	Vett-km (PEA)/n. addetti totali
Efficienza della rete di trasporto di superficie	Vett-km (PEA)/vett-km totali

EFFICACIA – REDDITIVITA'

Indicatore	Formulazione
Ricavi da traffico per vett-km	Ricavi da traffico/vett-km (cons)
Coverage Ratio	Ricavi da traffico/costi operativi

MONITORAGGIO

Indicatore	Formulazione
Velocità commerciale (effettiva)	Vett-km (cons)/h servizio
Conformità investimenti in materiale rotabile – RMR	Valore investimenti RMR realizzati / valore degli investimenti RMR programmati
Conformità investimenti in nuove tecnologie – ICT	Valore investimenti ICT realizzati / valore degli investimenti ICT programmati (da PEF)

The image features a blue gradient background with white circuit-like lines in the corners. The central text is in a bold, dark blue font. The text reads:

PIANO DI ACCESSO AL DATO (PAD)

IL PIANO DI ACCESSO AL DATO (PAD)

In base all'Allegato A alla Delibera ART n.154/2019, si indica come “Piano di accesso al dato” il “documento (di cui già al punto 8 della Misura 3 dell'Allegato A alla delibera ART n. 16/2018) definito dall'Ente Affidante prima della stipula del Contratto di Servizio, [...], individuando almeno i seguenti elementi concernenti:

- ✓ *l'insieme dei dati elementari che devono essere nella disponibilità dell'EA;*
- ✓ *la modalità di rilevazione del dato, distinta in automatica (real time) e documentale (“a consuntivo”, rendicontato secondo un intervallo temporale definito);*
- ✓ *la modalità di accesso al dato da parte di terzi, nel rispetto dei vincoli sul trattamento dei dati personali e delle informazioni non ostensibili per segretezza industriale, favorendo l'«open access» in formato editabile come criterio generale e con particolare riferimento al dato elementare in real-time nonché la via telematica della richiesta del dato;*
- ✓ *il fornitore del dato”.*

Di seguito sono proposti i dati che comporranno il PAD

ATTI AMMINISTRATIVI RELATIVI AL CONTRATTO - INFORMAZIONI AI VIAGGIATORI

Elemento-Contenuto	Modalità di rilevazione del Dato	Accessibilità	Canale
Documentazione contrattuale - Contratto di Servizio e relativi allegati.	Documentale	Accesso pubblico	Pubblicazione sul sito dell'impresa affidataria
Offerta del servizio - Il Gestore dovrà garantire prima dell'entrata in esercizio del servizio o prima di una sua variazione la messa a disposizione in modalità open data, secondo le specifiche GTFS, della completa descrizione digitale della situazione operativa della rete del TPL.	Manuale-il PdE (documentale) e le modifiche (semiautomatica)	Accesso pubblico	I dati sono pubblicati in modalità open data su piattaforma accessibile pubblicamente e sono disponibili attraverso altri strumenti di informazione territoriale (paline, sito web dell'IA) ed inviati all'EA
Informazioni sulla mobilità - Informazioni sullo stato del servizio e sulle modalità di spostamento.	Automatica	Accesso pubblico	I dati sono pubblicati in modalità open data su piattaforma accessibile pubblicamente e sono disponibili attraverso altri strumenti di informazione territoriale (paline, sito web dell'IA) ed inviati all'EA
Servizi accessibili alle PMR - Informazioni sull'accessibilità alla PMR.	Documentale	Accesso pubblico	I dati sono pubblicati in modalità open data su piattaforma accessibile pubblicamente e sono disponibili attraverso altri strumenti di informazione territoriale (paline, sito web dell'IA) ed inviati all'EA
Tariffazione - Informazioni sul sistema tariffario e agevolazioni.	Documentale	Accesso pubblico	Pubblicato sul sito del Gestore e del Comune. Pubblicazione sul sito del Gestore delle informazioni sui canali di vendita

MONITORAGGIO CdS - Dati sullo svolgimento del servizio

Elemento-Contenuto	Modalità di rilevazione del Dato	Accessibilità	Canale
<p>Servizio erogato 1 - Visualizzazione di dati storici e attuali dell'andamento del servizio, dell'effettiva localizzazione dei mezzi in tempo reale e di un cruscotto di dati che possa essere interrogato per linea/per giorno.</p>	Automatica (real time)	Accesso riservato ad EA	Informazioni disponibili per l'EA, attraverso un collegamento telematico, per lo svolgimento dell'attività di vigilanza e/o verifica
<p>Servizio erogato 2 – Il Gestore rende disponibile all'EA la “Consuntivazione chilometrica mensile” dettagliando la produzione programmata ed effettuata, con evidenza delle motivazioni, previste dal CdS, del discostamento del servizio effettuato rispetto al programmato.</p>	Manuale	Accesso pubblico	Elenco trasmesso all'EA in formato elettronico editabile
<p>Punti vendita titoli - Il Gestore pubblica e trasmette all'Ente affidante l'elenco dei punti vendita dei titoli di viaggio entro 30 giorni dall'inizio di validità del contratto di servizio e ad ogni variazione dello stesso (entro 7 gg dalla variazione). L'elenco deve contenere come minimo: DENOMINAZIONE; RAGIONE SOCIALE; INDIRIZZO; CHIUSURA; COORD_X; COORD_Y.</p>	Manuale	Accesso pubblico	Elenco trasmesso all'EA in formato elettronico editabile.
<p>Servizio programmato ed erogato - Con periodicità mensile (entro 15 giorni del mese successivo a quello di riferimento) e su base giornaliera, il Gestore dovrà mettere a disposizione dell'Ente Affidante in formato elettronico editabile: assegnazione delle vetture alle linee (c.d. “vestizione delle vetture”); elenco delle vetture disponibili al servizio; turni uomo associati al servizio programmato.</p>	Manuale	Accesso riservato ad EA	Informazioni disponibili per l'EA in formato elettronico editabile

MONITORAGGIO CdS - Attività manutentive e Carta dei servizi

Elemento-Contenuto	Modalità di rilevazione del Dato	Accessibilità	Canale
Stato manutentivo impianti e infrastrutture - Trasmissione, con periodicità trimestrale, dei dati delle manutenzioni programmate e le date di prevista effettuazioni delle attività manutentive nelle modalità indicate dall'art. 8, comma 9 della Legge n. 108/2022 e dai relativi Decreti attuativi.	Manuale	Accesso riservato ad EA.	Informazioni disponibili per l'EA in qualità di soggetto affidante del servizio per lo svolgimento delle attività di vigilanza e/o verifica e all'Osservatorio Nazionale ex art. 1, comma 300 della Legge 24 dicembre 2007, n. 244 e della Legge n. 108/2022.
Carta dei servizi di TPL - In base alla normativa vigente, il Gestore ha l'obbligo di emanare una "Carta dei servizi" sulla base del Contratto di Servizio e pubblicarla prima dell'inizio del servizio sul proprio sito internet e trasmetterla, al fine della pubblicazione, anche all'EA.	Manuale	Accesso pubblico	Informazione disponibile sul sito internet dell'Ente e del Gestore.

MONITORAGGIO CdS - Dati economici-gestionali (1/2)

Elemento-Contenuto	Modalità di rilevazione del Dato	Accessibilità	Canale
<p>Rapporto Economico Gestionale - Invio nei tempi del CdS una volta all'anno della contabilità regolatoria inviata all'Autorità di Regolazione Trasporti secondo la misura 12 della delibera ART n. 154/2019.</p>	<p>Manuale</p>	<p>Accesso riservato ad EA.</p>	<p>Informazioni disponibili per l'EA in formato elettronico editabile</p>
<p>Venduto - Con periodicità mensile (entro il giorno 15 del mese successivo a quello di riferimento) il Gestore deve inviare i dati del venduto in formato editabile suddivisi per tipologia di titolo e modalità di commercializzazione (cartaceo, digitale...).</p> <p>L'EA affidante può fare richieste aggiuntive relativamente ai dati del Venduto. Il Gestore deve inviare quanto richiesto entro 15 giorni dalla richiesta dell'EA.</p>	<p>Manuale</p>	<p>Accesso riservato ad EA La diffusione a terzi di tali dati potrà avvenire in particolari circostanze, a seguito di motivata richiesta da parte del soggetto interessato</p>	<p>Informazioni disponibili per l'EA in formato elettronico editabile</p>
<p>Frequentazione - Dovranno essere effettuate due indagini per anno contrattuale, una relativa ad un giorno tipo invernale e l'altra relativa ad un giorno tipo estivo. I risultati delle campagne di frequentazione dovranno essere trasmessi all'EA entro 30 giorni dallo svolgimento delle indagini (in alternativa trasmissione dei rilevati dai sistemi di contapasseggeri, o similari, se presente su tutti i mezzi).</p>	<p>Manuale</p>	<p>Accesso riservato ad EA. La diffusione a terzi di tali dati potrà avvenire in particolari circostanze, a seguito di motivata richiesta da parte del soggetto interessato</p>	<p>Informazioni disponibili per l'EA in formato elettronico editabile</p>

MONITORAGGIO CdS - Dati economici-gestionali (2/2)

Elemento-Contenuto	Modalità di rilevazione del Dato	Accessibilità	Canale
Attività di controlleria a bordo dei mezzi - Il Gestore dovrà trasmettere all'Ente Affidante con periodicità mensile, entro il giorno 15 del mese successivo a quello di riferimento, il numero di veicoli controllati e le ore di controlleria effettuate.	Manuale	Accesso riservato ad EA. La diffusione a terzi di tali dati potrà avvenire in particolari circostanze, a seguito di motivata richiesta da parte del soggetto interessato	Informazioni disponibili per l'EA in formato elettronico editabile
Elenco del personale addetto al servizio - Il Gestore dovrà trasmettere con periodicità annuale all'Ente Affidante l'elenco del personale addetto al servizio entro i 30 giorni successivi alla scadenza di ogni annualità.	Manuale	Accesso riservato ad EA. La diffusione a terzi di tali dati potrà avvenire in particolari circostanze, a seguito di motivata richiesta da parte del soggetto interessato	Informazioni disponibili al Comune in qualità di soggetto affidante del servizio per lo svolgimento delle attività di vigilanza e/o verifica
Indicatori di efficienza ed efficacia del servizio - Il Gestore dovrà trasmettere con periodicità annuale all'Ente Affidante gli indicatori dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati, in coerenza con la Delibera ART n. 154/2019.	Manuale	Accesso riservato ad EA.	Informazioni disponibili al Comune in qualità di soggetto affidante del servizio per lo svolgimento delle attività di vigilanza e/o verifica

MONITORAGGIO CdS - Qualità del servizio

Elemento-Contenuto	Modalità di rilevazione del Dato	Accessibilità	Canale
<p>Qualità erogata - Il contratto prevede un sistema di indicatori e relative penali la cui misurazione è effettuata in parte con dati raccolti sul campo e in parte sulle evidenze documentali trasmesse mensilmente dal Gestore.</p>	<p>Manuale</p>	<p>Accesso pubblico</p>	<p>Dati pubblicati in modalità open data su piattaforma accessibile e resi disponibili attraverso altri strumenti di informazione (sito web dell'IA) ed inviati all'EA</p>
<p>Sicurezza - Il Gestore trasmette all'Ente Affidante il "Piano Operativo di sicurezza e controlleria" alla data di stipula del Contratto di Servizio.</p>	<p>Manuale</p>	<p>Accesso riservato ad EA. La diffusione a terzi di tali dati potrà avvenire in particolari circostanze, a seguito di motivata richiesta da parte del soggetto interessato</p>	<p>Informazioni disponibili al Comune in qualità di soggetto affidante del servizio per lo svolgimento delle attività di vigilanza e/o verifica</p>
<p>Customer Satisfaction - Il Gestore realizza, direttamente o tramite terzi, indagini di Customer Satisfaction e i relativi risultati sono pubblicati sui relativi canali di informazione.</p>	<p>Manuale</p>	<p>Accesso pubblico</p>	<p>I dati sono pubblicati in modalità open data su piattaforma accessibile pubblicamente e sono disponibili attraverso altri strumenti di informazione territoriale (paline, sito web dell'IA) ed inviati all'EA</p>
<p>Reclami - Con periodicità mensile, il Gestore trasmette all'Ente affidante un report dei reclami e delle segnalazioni ricevute e delle relative risposte.</p>	<p>Manuale e automatica</p>	<p>Accesso riservato ad EA. La diffusione a terzi di tali dati potrà avvenire in particolari circostanze, a seguito di motivata richiesta da parte del soggetto interessato</p>	<p>Informazioni disponibili al Comune in qualità di soggetto affidante del servizio per lo svolgimento delle attività di vigilanza e/o verifica</p>