

PROTOCOLLO D'INTESA PER LA GOVERNANCE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI

Con la presente scrittura privata, tra

COMUNE DI BOLZANO, Codice fiscale/Partita IVA 00389240219, che interviene al presente atto nella persona di Danila Sartori, nella sua qualità di Direttrice della Ripartizione Programmazione, controllo e sistema informativo - delibera della Giunta Comunale n. 122 del 29/03/2023 a ciò autorizzata dall'art. 21 del vigente regolamento organico e di organizzazione del Comune di Bolzano.

e

AZIENDA SERVIZI SOCIALI DI BOLZANO, di seguito denominata **A.S.S.B.**, con sede a Bolzano in Piazza Anita Pichler 12, Codice fiscale/Partita IVA 01710790211, rappresentata dalla Direttrice Liliana di Fede a ciò autorizzata con deliberazione della Giunta comunale n. 9 del 18.01.2021 e presa d'atto aziendale della nomina con decreto n. 50 del 23.02.2021 del Vice Direttore di A.S.S.B.

ECO CENTER S.P.A. con sede a Bolzano in via Lungo Isarco Destro 21/A, Codice fiscale/Partita IVA 01531480216, rappresentata dal Presidente Paolo Berlanda, a ciò autorizzato dalla delibera del 24.06.2022 - Seduta n. 507 del Consiglio di Amministrazione della società Eco Center S.p.A.

ENTE AUTONOMO TEATRO STABILE DI BOLZANO con sede a Bolzano in Piazza Giuseppe Verdi 40, Codice fiscale /Partita IVA 00143620219, rappresentato dal Presidente Francesco Palermo, a ciò autorizzato con deliberazione della Giunta comunale n. 16/28332 del 30.01.2023 e con verbale dell'Assemblea dei Soci n. 1 del 29.03.2023.

EINVERNEHMENS PROTOKOLL ÜBER DIE KONTROLLE DER QUALITÄT DER ÖFFENTLICHEN LOKALEN DIENSTLEISTUNGEN

Mit gegenständlicher Privaturkunde zwischen

der STADTGEMEINDE BOZEN, Steuer-Nr./Mwst.-Nr. 00389240219, welche hinsichtlich der vorliegenden Urkunde von Frau Danila Sartori vertreten ist, in ihrer Eigenschaft als Direktorin der Abteilung Planung, Steuerung und Informationssystem - Beschluss Nr. 122 vom 29/03/2023, dazu ermächtigt durch die entsprechende Bestimmung aus Art. 21 der geltenden Personal- und Organisationsordnung der Stadtgemeinde Bozen

und

dem **BETRIEB FÜR SOZIALDIENSTE BOZEN**, in der Folge kurz **B.S.B.**, mit Sitz in Bozen, Anita-Pichler-Platz 12, Steuernr./MwSt.-Nr. 01710790211, vertreten durch Frau Direktor Liliana di Fede, dazu ermächtigt mit Stadtratsbeschluss Nr. 9 vom 18.01.2021 und entsprechender Zurkenntnisnahme der Ernennung mit Dekret des Vize-Direktors des B.S.B. Nr. 50 vom 23.02.2021.

der **ECO CENTER A.G.**, mit Sitz in Bozen, Rechtes Eisackufer 21/A, Steuernr./MwSt.-Nr. 01531480216, vertreten durch den Präsidenten Paolo Berlanda, dazu ermächtigt mit Beschluss vom 24.06.2022 - Sitzung Nr. 507 des Verwaltungsrates der Gesellschaft Eco Center A.G.

der **UNABHÄNGIGEN KÖRPERSCHAFT "TEATRO STABILE" BOZEN** mit Sitz in Bozen, Giuseppe-Verdi-Platz 40, Steuernr./MwSt.-Nr. 00143620219, vertreten durch den Präsidenten Francesco Palermo, dazu ermächtigt mit Stadtratsbeschluss Nr. 16/28332 vom 30.01.2023 sowie mit Protokoll der Gesellschafterversammlung vom 29.03.2023.

FONDAZIONE CASTELLI DI BOLZANO con sede legale a Renon presso Castel Roncolo, Sentiero Imperatore Francesco Giuseppe 1, Codice fiscale /Partita IVA 02551570217, rappresentata dalla Presidente Notburga Volgger, rappresentata dalla Presidente Notburga Volgger, a ciò autorizzata dal Decreto Sindacale nr. 2/S/2021 del 29.01.2021.

FONDAZIONE "FERRUCCIO BUSONI - GUSTAV MAHLER " con sede a Bolzano in Vicolo Gumer, 7 - Codice fiscale /Partita IVA 02240330213, rappresentata dalla Presidente Patrizia Spadafora a ciò autorizzata dal Decreto Sindacale nr. 10/S del 07.07.2021.

FONDAZIONE "TEATRO COMUNALE E AUDITORIUM BOLZANO" con sede a Bolzano in Piazza Giuseppe Verdi 40, Partita IVA 02212910216 - C.F. 94071280211, rappresentata dal Presidente Peter Gliera, a ciò autorizzato dalla delibera della Giunta Comunale di Bolzano n. 8/26457 del 26.01.2023.

FONDAZIONE "HAYDN DI BOLZANO E TRENTO" con sede a Bolzano in via Gilm, 1/A, Partita IVA 00665790218 - C.F. 80011710219, rappresentata dal Presidente Paul Gasser, a ciò autorizzato dalla nomina della Regione Trentino Alto-Adige n. 207 del 07.12.2022.

FUNIVIA DEL COLLE S.R.L. con sede a Bolzano in via Campegnò, 4 Codice fiscale/P. IVA 00425000213, rappresentato dall'Amministratore unico Elmar Pichler Rolle, a ciò autorizzato dalla delibera della Giunta comunale n.195 del 17.05.2022.

SEAB SERVIZI ENERGIA AMBIENTE BOLZANO S.P.A., di seguito denominata **SEAB**, con sede a Bolzano in Via Lancia 4/A, Codice fiscale/Partita IVA 02231010212, rappresentata dal Presidente, Kilian Bedin, a ciò autorizzato con Delibera della Giunta Comunale nr. 234 del 26.05.2022 e con Delibera dell'Assemblea dei soci Seab del 14.7.2022.

der **STIFTUNG BOZNER SCHLÖSSER** mit Rechtssitz im Schloss Runkelstein in Ritten, Kaiser-Franz-Josef-Weg 1, Steuernr./MwSt.-Nr. 02551570217, vertreten durch die Präsidentin Notburga Volgger, dazu ermächtigt mit Dekret des Bürgermeisters Nr. 2/S/2021 vom 29.01.2021.

der **STIFTUNG „FERRUCCIO BUSONI - GUSTAV MAHLER“**, mit Sitz in Bozen, Gumergasse 7, Steuernr./MwSt.-Nr. 02240330213, vertreten durch die Präsidentin Patrizia Spadafora, dazu ermächtigt mit Dekret Nr. 10/S des Bürgermeisters vom 07.07.2021.

der **STIFTUNG „STADTTHEATER UND KONZERTHAUS BOZEN“**, mit Sitz in Bozen, Giuseppe-Verdi-Platz 40, MwSt.-Nr. 02212910216 - Steuernr. 94071280211, vertreten durch den Präsidenten Peter Gliera, dazu ermächtigt mit Stadtratsbeschluss Nr. 8/26457 vom 26.01.2023.

STIFTUNG "HAYDN VON BOZEN UND TRIENT" mit Sitz in Bozen, Gilmstraße 1/A, MwSt.-Nr. 00665790218 - Steuernr. 80011710219, vertreten durch den Präsidenten Paul Gasser, dazu ermächtigt mit Ernennung Nr. 207 vom 7.12.2022 der Region Trentino Südtirol.

der **KOHLERERBAHN G.M.B.H.**, mit Sitz in Bozen, Kampennerweg 4, Steuernr./MwSt.-Nr. 00425000213, vertreten durch den Alleinverwalter Elmar Pichler Rolle, dazu ermächtigt mit Beschluss des Gemeindevorstandes Nr. 195 vom 17.05.2022.

der **SEAB ENERGIE-UMWELTBETRIEBE BOZEN A.G.**, in der Folge kurz **SEAB**, mit Sitz in Bozen, Lanciastraße 4/A, Steuernr./MwSt.-Nr. 02231010212, vertreten durch den Präsidenten Kilian Bedin, dazu ermächtigt mit Stadtratsbeschluss Nr. 234 vom 26.05.2022 und mit dem Beschluss der Gesellschafterversammlung vom 14.07.2022.

e

le Associazioni dei Consumatori operanti nel territorio del Comune di Bolzano:

CENTRO TUTELA CONSUMATORI UTENTI, di seguito denominata **C.T.C.U.**, con sede a Bolzano in via Dodivicille, 2 - Bolzano, C.F. 94047520211, rappresentato dal Presidente Agostino Accarrino, nell'ambito del sistema di rotazione della Presidenza prevista dallo Statuto, a ciò autorizzato dalla Assemblea dei Soci del C.T.C.U. in data 28.04.2023.

ASSOCIAZIONE DEI CONSUMATORI ALTROCONSUMO di seguito denominata **Altroconsumo**, con sede a Milano in Via Valassina, 22A, C.F. 97010850150, rappresentata dal Segretario Generale, Marino Melissano, autorizzato dal Consiglio dell'Associazione Altroconsumo del 17.01.2022.

e

LA DIFESA CIVICA, con sede legale a Bolzano presso il Consiglio Provinciale di Bolzano, Piazza Silvius Magnago, 6 - CF: 80004340214, rappresentata dalla Difensora Civica Michela Morandini, autorizzata con nomina di cui al decreto n. 89/2023 del 20.06.2023 della Presidente del Consiglio Provinciale di Bolzano.

Premesso

che l'Amministrazione Comunale di Bolzano ha intrapreso a partire dal 2008 un percorso di lavoro congiunto finalizzato all'adozione di un sistema di governance della qualità e all'istituzione del Tavolo di consultazione "Qualità dei Servizi" con alcuni Gestori dei servizi pubblici locali, attraverso lo strumento del Protocollo d'intesa, attualmente in scadenza.

che si evidenzia la necessità di approvare un nuovo Protocollo di Intesa sulla governance della qualità dei servizi con i Gestori dei servizi pubblici locali citati in premessa, con le Associazioni dei consumatori operanti sul territorio, nonché con la Difesa civica.

und

den Verbraucherschutzvereinen, die auf dem Gemeindegebiet von Bozen tätig sind:

der **VERBRAUCHERZENTRALE SÜDTIROL**, in der Folge kurz **V.Z.S.**, mit Sitz in Bozen in der Zwölfmalgreinerstrasse 2, Steuernr. 94047520211, vertreten durch den Präsidenten Agostino Accarrino, im Rahmen des in der Satzung vorgesehenen Systems des rotierenden Vorsitzes, dazu ermächtigt durch die Gesellschafterversammlung der V.Z.S. vom 28.04.2023.

dem **VERBRAUCHERSCHUTZVEREIN ALTROCONSUMO**, in der Folge kurz **Altroconsumo**, mit Sitz in Mailand, Valassinastraße 22A, Steuernr. 97010850150, vertreten durch den Generalsekretär Marino Melissano, dazu ermächtigt durch die Vorstandssitzung des Vereins Altroconsumo vom 17.01.2022.

und

DER VOLKSANWALTSCHAFT, mit Rechtsitz in Bozen beim Südtiroler Landtag, Silvius-Magnago-Platz 6, Steuernr. 80004340214, vertreten durch die Volksanwältin, Frau Dr. Michela Morandini, dazu ermächtigt durch die Ernennung mittels Dekret der Landtagspräsidentin Nr. 89/2023 vom 20.06.2023.

Es wird vorausgeschickt:

Die Gemeindeverwaltung hat seit 2008 gemeinsam mit einigen Erbringern der lokalen öffentlichen Dienstleistungen eine Zusammenarbeit begonnen, welche zur Einführung eines Systems der Qualitätskontrolle und zur Errichtung des Beratungstisches "Qualität der Dienste" geführt hat, im Rahmen des derzeit fälligen Einvernehmensprotokolls.

Es wird als notwendig erachtet, ein neues Einvernehmensprotokoll für die Governance der Qualität der Dienstleistungen mit den in der Einleitung erwähnten Erbringern der öffentlichen lokalen Dienstleistungen, mit den auf dem Gebiet tätigen Verbraucherschutzvereinen und mit der Volksanwaltschaft zu genehmigen.

Si conviene:

Art. 1 Art. 2 Finalità dell'intesa

Il presente Protocollo di intesa persegue la finalità della governance della qualità dei servizi pubblici locali.

Art. 2 Tavolo di consultazione "Qualità dei servizi"

Il **Tavolo di consultazione "Qualità dei servizi"**, previsto dall'art. 7 "Controllo di qualità" del vigente Regolamento comunale sui controlli interni, approvato con deliberazione consiliare n. 105 del 10.11.2016, ha la funzione di rilevazione e monitoraggio della qualità dei servizi degli enti e delle società partecipate, ai sensi dell'art. 19 del vigente Regolamento recante la disciplina delle attività di vigilanza e controllo sugli enti e le società partecipate, approvato con deliberazione consiliare n. 15 del 23.02.2016.

Il Tavolo di consultazione "Qualità dei servizi" è costituito dal Comune di Bolzano, dai Gestori dei servizi pubblici locali: A.S.S.B., Eco-Center S.p.A., Ente Autonomo Teatro Stabile di Bolzano, Fondazione Castelli di Bolzano, Fondazione "Ferruccio Busoni - Gustav Mahler", Fondazione Haydn di Trento e Bolzano, Fondazione Teatro Comunale e Auditorium Bolzano, Funivia del Colle S.r.l., S.E.A.B., dalle Associazioni dei Consumatori: C.T.C.U., Altroconsumo e dalla Difesa civica.

Art. 3 Modalità di funzionamento del Tavolo

Il Tavolo di consultazione "Qualità dei servizi" attua la governance della qualità attraverso le seguenti modalità:

- pianificazione congiunta di obiettivi ed indirizzi di qualità
- rendicontazione sulla qualità dei servizi
- verifica del funzionamento dei servizi nella Sessione annuale di monitoraggio

Es wird Folgendes vereinbart:

Art. 1 Zielsetzungen des Einvernehmens

Zielsetzung des Einvernehmensprotokolls ist die Governance der Qualitätskontrolle der öffentlichen lokalen Dienstleistungen.

Art. 2 Beratungstisch "Qualität der Dienste"

Der **Beratungstisch "Qualität der Dienste"**, vorgesehen vom Art. 7 „Qualitätskontrolle“ der geltenden Gemeindeordnung betreffend die verwaltungsinternen Kontrollen, genehmigt mit Gemeinderatsbeschluss Nr. 105 vom 10.11.2016, hat die Funktion der Erhebung und Überwachung der Qualität der Dienste der Körperschaften und Gesellschaften mit Gemeindebeteiligung, lt. Art. 19 der geltenden Gemeindeordnung betreffend die Regeln bezüglich Überwachung und Kontrolle der Körperschaften und Gesellschaften mit Gemeindebeteiligung, genehmigt mit Gemeinderatsbeschluss Nr. 15 vom 23.2.2016.

Der Beratungstisch „Qualität der Dienste“ ist zusammengesetzt von der Stadtgemeinde Bozen, von den Erbringern öffentlicher lokaler Dienstleistungen: B.S.B., Eco Center A.G., Unabhängige Körperschaft „Teatro Stabile“ Bozen, Stiftung Bozner Schlösser, Stiftung „Ferruccio Busoni - Gustav Mahler“, Stiftung Haydn von Bozen und Trient, Stiftung Stadttheater und Konzerthaus Bozen, Kohlererbahn G.m.b.H., SEAB sowie von den Verbraucherschutzvereinen V.Z.S. und Altroconsumo und der Volksanwaltschaft.

Art. 3 Funktionsweise des Beratungstisches

Der Beratungstisch "Qualität der Dienste" führt die Governance der Qualität mittels folgender Modalitäten durch:

- gemeinsame Planung von Zielen und Qualitätsrichtlinien
- Berichterstattung über die Qualität der Dienstleistungen
- Überprüfung der Funktionsweise der Dienste im Rahmen der jährlichen Monitoringssitzung

Art. 4 Obiettivi ed indirizzi di qualità

Durante la Sessione annuale di monitoraggio vengono individuati per ogni gestore gli indirizzi di qualità per l'anno successivo, da declinare successivamente in obiettivi da inserire nel Documento Unico di Programmazione del Comune di Bolzano, così come previsto dagli artt. 13 e 14 e dagli allegati A e B del vigente Regolamento comunale recante la disciplina delle attività di vigilanza e controllo sugli enti e società partecipate e così come indicato anche ai punti 4.4 e 7 dell'allegato alla Delibera della Giunta Comunale n. 38 del 10.02.2020 "Linee guida per l'attuazione concreta delle attività di monitoraggio sugli organismi partecipati in base alle competenze dei vari Uffici comunali".

Art. 5 Rendicontazione annuale

Entro il 15.04 di ogni anno i Gestori dei Servizi Pubblici Locali, firmatari del Protocollo di Intesa, devono presentare **un report** annuale di monitoraggio della Qualità dei servizi, da redigere secondo modalità operative condivise dal Tavolo.

Il report deve prevedere

- la rendicontazione degli indicatori e degli standard di qualità previsti nelle Carte dei Servizi, nei contratti di servizio o in altri documenti contrattuali (**Qualità erogata**);
- le analisi delle risultanze delle indagini di customer satisfaction dei cittadini-utenti (**Qualità percepita**);
- l'andamento della gestione dei reclami e dei suggerimenti
- eventuali aggiornamenti delle Carte dei Servizi.

I report sono visionabili dalle strutture comunali di riferimento, dalle Associazioni dei Consumatori e dalla Difesa Civica.

I report vengono pubblicati sul sito del Comune e sui rispettivi siti web dei Gestori e costituiscono strumento integrativo di controllo e monitoraggio della qualità dei servizi pubblici locali,

Art. 4 Qualitätsziele und -richtlinien

Während der Monitoringssitzung werden für jeden Dienstleistungserbringer die Qualitätsrichtlinien für das darauf folgende Jahr festgelegt, welche dann in das Einheitliche Strategiedokument der Gemeinde Bozen eingefügt werden, wie von den Art. 13 und 14 und den Anlagen A und B der geltenden Gemeindeordnung betreffend die Tätigkeiten zur Überwachung und Kontrolle der Körperschaften und Gesellschaften mit Gemeindebeteiligung vorgeschrieben sowie auch von den Punkten 4.4 und 7 der Anlage zum Stadtratsbeschluss Nr. 38 vom 10.02.2020 "Richtlinien für die Ausübung der Kontrollen über die Einrichtungen mit Gemeindebeteiligung entsprechend den Zuständigkeiten der verschiedenen Gemeindeämter".

Art. 5 Jährliche Berichterstattung

Binnen 15.04 eines jeden Jahres müssen die Betreiber lokaler öffentlicher Dienstleistungen, die das Einvernehmensprotokoll unterzeichnet haben, einen **Jahresbericht** zur Qualität vorlegen, welcher nach vom Beratungstisch gemeinsam bestimmten Modalitäten verfasst werden muss.

Der Bericht muss beinhalten:

- Darlegung der Qualitätsindikatoren und -standards, die in der Dienstcharta, in Dienstleistungsverträgen oder in anderen Vertragsunterlagen vorgesehen sind (**erbrachte Qualität**);
- Analyse der Ergebnisse der Erhebungen der Kundenzufriedenheit (**bewertete Qualität**);
- Abwicklung der Beschwerden/Vorschläge;
- Eventuelle Überarbeitung der Chartas der Dienstqualität;

Die Berichte sind von den zuständigen Gemeindeämtern, von der Verbraucherschutzvereinen sowie von der Volkanwaltschaft einsehbar.

Die Berichte werden auf der Webseite der Gemeinde Bozen und auf den Webseiten der Dienstleistungserbringer veröffentlicht und sind ein zusätzliches Instrument für die Kontrolle und Überwachung der Qualität der lokalen öffentlichen Dienstleistungen, auch im

anche ai fini delle opportune azioni correttive di miglioramento.

Art. 6 Sessione di monitoraggio

È prevista la Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità, così come previsto anche al punto 4 del dispositivo della Deliberazione della Giunta Provinciale n. 1407 del 19.12.2017 "Linee Guida per la redazione della Carta della qualità dei servizi pubblici locali" e dall'Allegato A) parte integrante della deliberazione medesima, nella forma vigente.

Alla Sessione partecipano il Comune di Bolzano, i Gestori firmatari, le Associazioni dei consumatori e la Difesa Civica. Alla Sessione possono essere invitate anche le Associazioni, le rappresentanze Istituzionali o di categoria interessate per competenza ai contenuti dei report di rendicontazione.

La Sessione ha luogo **entro il 31.07** di ogni anno.

Entro il 31.08 vengono restituite alla Giunta comunale le risultanze emerse nella Sessione di monitoraggio.

Art. 7 Carta della qualità dei servizi

I Gestori firmatari che dispongono di una Carta della qualità dei servizi si impegnano ad aggiornarla con regolarità.

I Gestori firmatari che non dispongono di una propria Carta della qualità dei servizi si impegnano a redigere ed adottare la medesima in conformità alla Deliberazione della Giunta Provinciale n. 1407 del 19.12.2017 "Linee Guida per la redazione della Carta della qualità dei servizi pubblici locali" e all'Allegato A) parte integrante della deliberazione, (esclusa la conciliazione extragiudiziale delle controversie), nella forma vigente.

Le Carte andranno trasmesse alle Associazioni dei Consumatori e alla Difesa Civica per la presentazione di eventuali osservazioni e proposte, ai fini di un'intesa rispetto alla versione definitiva.

Hinblick auf zweckmäßige Verbesserungsmaßnahmen.

Art. 6 Monitoringsitzung

Gemäß Punkt 4 der Anordnung des Beschlusses der Landesregierung Nr. 1407 vom 19.12.2017, in geltender Fassung, "Richtlinien zur Abfassung der Charta der Dienstqualität der öffentlichen lokalen Dienstleistungen" und der Anlage A), als Bestandteil des Beschlusses, ist die jährliche Prüfungs- und Monitoringsitzung vorgesehen.

An der Sitzung nehmen die Gemeinde Bozen, die Dienstleistungsbetreiber, die Verbraucherschutzvereine und die Volksanwaltschaft teil. Zur Sitzung können auch Vereine oder Vertreter von Behörden oder Berufskategorien eingeladen werden, deren Tätigkeiten mit den Inhalten der Jahresberichte zusammenhängen.

Die Sitzung findet **innerhalb 31.07.** eines jeden Jahres statt.

Innerhalb 31.08. wird dem Stadtrat über die Ergebnisse der jährlichen Monitoringsitzung berichtet.

Art. 7 Charta der Dienstqualität

Die Unterzeichner des vorliegenden Einvernehmensprotokolls, die über eine Charta der Dienstqualität verfügen, verpflichten sich, diese regelmäßig zu aktualisieren.

Die unterzeichnenden Betreiber, die über keine eigene Charta der Dienstqualität verfügen, verpflichten sich, diese gemäß dem Beschluss der Landesregierung Nr. 1407 vom 19.12.2017 in geltender Fassung, "Richtlinien zur Abfassung der Charta der Dienstqualität der öffentlichen lokalen Dienstleistungen" und der Anlage A, als Bestandteil des Beschlusses (mit Ausnahme der außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten), zu erstellen und anzuwenden.

Die Chartas werden den Verbraucherschutzvereinen und der Volksanwaltschaft übermittelt, welche gegebenenfalls entsprechende Bemerkungen und/oder Vorschläge einbringen können, zum Zweck einer einvernehmlich erzielten Endfassung.

Art. 8 Servizi pubblici locali affidati a privati

Nel caso di servizio pubblico locale con utenza diretta, affidato interamente a un Gestore privato con contratto di servizio sopra soglia comunitaria, valgono le disposizioni aggiuntive previste dalla Delibera della Giunta Provinciale n. 1407/2017 e ss.mm.ii.

Art. 9 Gestore del servizio trasporto pubblico locale

Per i Gestori il cui servizio risulta essere parte integrante del sistema di trasporto pubblico locale della Provincia autonoma di Bolzano, si applicano anche le vigenti disposizioni provinciali in materia di mobilità pubblica.

Art. 10 Coordinamento

L'Ufficio Statistica e Tempi della città presiede e coordina il Tavolo "Qualità dei servizi", in collaborazione con le Direzioni competenti per materia.

Art. 11 Partnerships e stakeholders

Attraverso il Protocollo potranno essere attivate Partnership con Università, Istituzioni, Associazioni e Istituti di ricerca, ai fini del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti e del benchmarking.

Art. 12 Adeguamento normativo

Ulteriori modifiche normative generali o di settore che interverranno successivamente all'adozione del presente atto, si intendono automaticamente acquisite.

Art. 13 Privacy

Tutte le parti si impegnano ad osservare la vigente normativa in materia di privacy.

Art. 8 Anvertraung von öffentlichen lokalen Dienstleistungen an private Rechtsträger

Im Falle von öffentlichen lokalen Dienstleistungen mit direkten Nutzern, welche zur Gänze an einen privaten Dienstleister mittels Dienstleistungsvertrag über dem EU-Schwellenwert übergeben wurde, gelten die zusätzlichen Vorschriften aus dem Beschluss der Landesregierung Nr. 1407/2017 in geltender Fassung.

Art. 9 Erbringer von öffentlichen Diensten des Nahverkehrs

Für die Erbringer, deren Dienst Teil des öffentlichen Nahverkehrsystems der Autonomen Provinz Bozen ist, gelten auch die Landesvorschriften im Bereich öffentliche Mobilität in geltender Fassung.

Art. 10 Koordinierung

Der Amt für Statistik und Zeiten der Stadt der Gemeinde Bozen führt den Vorsitz des Beratungstisches "Qualität der Dienste" und koordiniert ihn in Zusammenarbeit mit den zuständigen Leitungsstellen.

Art. 11 Partnerschaften und stakeholders

Zur kontinuierlichen Verbesserung der Qualität der angebotenen Dienste und zu Leistungsvergleichen können im Rahmen des Protokolls Partnerschaften mit Universitäten, Institutionen, Vereinen und Forschungsinstituten aktiviert werden.

Art. 12 Gesetzliche Anpassung

Weitere Abänderungen, betreffend allgemeine oder spezifische Gesetzesbestimmungen, welche nach Annahme des vorliegenden Aktes eintreten sollten, sind als darin automatisch erworben zu verstehen.

Art. 13 Privacy

Die Parteien verpflichten sich zur Einhaltung der geltenden Gesetzesbestimmungen über den Datenschutz.

Art. 14 Durata

La durata del presente Protocollo è di anni cinque decorrenti dalla data di sottoscrizione del medesimo.

Art. 15 Adempimenti fiscali

Il presente atto è soggetto a registrazione in caso d'uso ai sensi dell'art. 4 - Tariffa - Parte seconda - del D.P.R. 131/1986, la cui spesa sarà a carico del richiedente ai sensi dell'art. 57 comma 5 del citato DPR 131/1986.

Art. 14 Laufzeit

Die Laufzeit des gegenständlichen Einvernehmensprotokolls beträgt fünf Jahre ab Datum der Unterzeichnung.

Art. 15 Steuerrechtliche Aspekte

Im Falle seiner Verwendung muss dieser Akt im Sinne von Art. 4 des Dekretes des Regionalpräsidenten 131/1986 („Tarif - Zweiter Teil“) registriert werden. Die Kosten der Registrierung gehen im Sinne von Art. 57, Abs. 5 des vorgenannten D.P.R. 131/1986 zu Lasten des Antragstellers.