

## **AVVISO PUBBLICO PER MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PER L'INDIVIDUAZIONE DI UN UNICO SOGGETTO INTERESSATO A SVOLGERE IL SERVIZIO DI BIKE SHARING A FLUSSO LIBERO CON STAZIONI DI RILASCIO VIRTUALI NEL COMUNE DI LUCCA**

Vista la Deliberazione di Giunta Comunale n. 177 del 27/7/2023 avente ad oggetto “Attivazione di un servizio di Bike Sharing a flusso libero - Indirizzi agli uffici per l'avvio”;

Vista la determinazione dirigenziale n. 1704 del 1/8/2023 della Dirigente dell'Ufficio “Mobilità e Strategie per la città” con la quale è stato approvato lo schema del presente Avviso;

il Comune di Lucca, con il presente Avviso pubblico intende procedere alla selezione di un unico soggetto interessato all'esercizio dell'attività di Bike Sharing a flusso libero nella città di Lucca, (c.d. “free floating”) con presa e/o rilascio dei veicoli nelle sole aree virtualmente individuate dall'Amministrazione, quale servizio di interesse pubblico, per un periodo iniziale di 6 mesi, rinnovabile per un periodo di ulteriori 6 mesi.

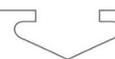
### **1. Oggetto e finalità**

Il Comune di Lucca intende offrire ai cittadini un servizio di bike sharing a flusso libero (free-floating), basato sull'utilizzo di biciclette “smart”, dotate di sistemi di posizionamento GPS e di comunicazione con il sistema centrale di gestione, che possano essere utilizzate secondo lo schema a flusso libero in modalità “one way”, che prevede il prelievo della bicicletta in un'area ben determinata del territorio servito ed il rilascio del mezzo in un'area, anche diversa da quella di prelievo, aree in ogni caso predefinite quali stazioni di prelievo/rilascio “virtuali”.

Le biciclette gestite dovranno essere di due tipi: “standard” (meccaniche, a propulsione muscolare) e “e-bike” (a pedalata assistita con motore elettrico). Entrambe le tipologie dovranno essere dotate di un sistema di bloccaggio automatico che permetta di effettuare il termine del noleggio in una qualunque stazione di rilascio virtuale in cui sia consentita la sosta, senza richiedere stalli disegnati o rastrelliere dedicate od altri sistemi di aggancio fisico.

Il sistema di bike sharing dovrà prevedere altresì una piattaforma di gestione in grado di dialogare con i veicoli e di offrire, in tempo reale all'utenza tramite App per smartphone, l'informazione sulla posizione delle biciclette disponibili e la possibilità di prenotare e/o di sbloccare l'utilizzo. L'individuazione di stazioni virtuali del servizio rende non necessaria l'installazione di totem intelligenti e/o di stalli di aggancio; le aree di prelievo/rilascio dovranno essere riconoscibili dal sistema gestionale tramite georeferenziazione.

In considerazione della natura e della dimensione dei luoghi della città di Lucca, ed in particolare del suo centro storico e della limitatezza degli spazi disponibili sulla viabilità pubblica destinati o destinabili alla sosta per le biciclette, si ritiene, in attuazione del principio di necessario bilanciamento tra i diversi interessi contrapposti, pubblici e privati, di contingentare le autorizzazioni per il servizio in parola; tale esigenza di contingentamento, nel rilascio di provvedimenti autorizzativi concernenti lo svolgimento di attività di impresa, è espressamente contemplata dall'art. 16 del D.Lgs.vo 59/2010 e successivi aggiornamenti, che ha attuato la Direttiva 2006/123/CE (c.d.Bolkenstein) relativa ai servizi del mercato interno. Per tale



motivazione a seguito del presente avviso si andrà ad individuare un unico operatore autorizzato a svolgere il servizio ivi descritto.

Il sistema così come descritto nel presente documento non comporterà alcun impegno e spesa per l'Amministrazione Comunale. L'onere economico derivante dall'attivazione e dalla gestione del servizio sarà completamente a carico dell'operatore economico che sarà individuato. Restano pertanto a carico ed onere dell'operatore tutte le eventuali spese ed adempimenti necessari per l'esercizio dell'attività sul territorio comunale, compresi **tutti gli eventuali e necessari permessi, certificati e nulla-osta relativi alla gestione dello sharing e gli adempimenti autorizzativi per l'esercizio dell'attività presso lo SUAP (Sportello Unico per le Attività Produttive)**

## 2. Soggetti ammessi

La manifestazione di interesse all'esercizio del servizio di Bike sharing a flusso libero può essere presentata da soggetti pubblici o privati, organizzati in forma di impresa individuale o societaria, in forma di RTI o anche in forma consortile, che siano in possesso dei requisiti di seguito elencati:

- essere iscritti al registro delle imprese, così come previsto dal regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 7 dicembre 1995, n. 581;
- non trovarsi nelle condizioni di cui all'art.11 del regio decreto 18 giugno 1931, n. 773;
- non avere a loro carico le cause di divieto, di decadenza o di sospensione di cui all'art. 67 del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159;

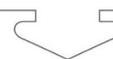
## 3. Caratteristiche e requisiti minimi di organizzazione dell'attività

Nell'organizzazione del servizio l'operatore individuato dovrà attenersi alle seguenti caratteristiche minime:

**a.** l'operatore selezionato a svolgere l'attività di bike sharing a flusso libero dovrà avviare il servizio entro massimo 30 giorni dalla comunicazione dell'Amministrazione di avvenuta selezione con impiego di biciclette; è consentito svolgere il servizio con un una flotta di biciclette che potrà essere progressivamente incrementata fino ad un massimo di 500 veicoli entro la fine dei primi sei mesi autorizzati; al termine della fase iniziale dei primi 6 mesi, il numero delle biciclette potrà essere implementato fino ad un massimo totale di 1000. L'Amministrazione si riserva in base ai risultati dell'esercizio, di incrementare il suddetto limite del numero totale delle biciclette in servizio o di ridurlo.

**b.** fornitura, distribuzione, manutenzione e mantenimento in efficienza di biciclette muscolari e di c.d. "e-bike" (a pedalata assistita) sull'intera area operativa del servizio sul territorio comunale, garantendo una percentuale minima costante di disponibilità dei velocipedi a pedalata muscolare del 20% sul totale della flotta; il numero dei veicoli effettivamente disponibili all'utenza non dovrà mai essere inferiore al 80% della flotta complessiva dichiarata nell'offerta; tutte le riparazioni necessarie alle biciclette per il loro mantenimento in efficienza e sicurezza, tutti i pezzi di ricambio e la manodopera si intendono a carico dell'operatore. In caso di furto della bicicletta o di danneggiamento della stessa risponderà l'operatore, che si impegna al reintegro immediato delle biciclette in caso di furto; le biciclette inoltre dovranno possedere una copertura assicurativa per responsabilità civile verso terzi;

**c.** il servizio dovrà essere assicurato continuativamente per tutti i giorni dell'anno 24 ore su 24 e dovrà essere garantito per tutto il periodo autorizzato; l'Amministrazione si riserva la possibilità di poter procedere a prorogare il periodo di sperimentazione per ulteriori sei mesi; in procinto del termine dei primi sei mesi di attività, l'Amministrazione deciderà se concedere la proroga di ulteriori sei mesi o interrompere la sperimentazione, in base ai risultati conseguiti e ai dati di monitoraggio disponibili;



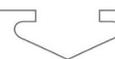
d. con cadenza almeno trimestrale, dovranno essere effettuate indagini per rilevare il livello di soddisfazione del cliente (c.d. customer satisfaction) da concordare con il Dirigente dell'U.O 6.4 *Mobilità e strategie per la Città* del Comune di Lucca, con il quale verranno condivise le metodologie e i risultati finali; l'operatore dovrà comunque fin da subito mettere a disposizione dell'omonimo Ufficio Comunale una modalità di connessione al proprio sistema di gestione del servizio, che consenta di conoscere in tempo reale lo stato di utilizzo e ubicazione dei veicoli in servizio. Le modalità di connessione ed i dettagli tecnici saranno definiti nella fase di avvio del servizio stesso;

e. prevedere, in accordo con l'Amministrazione Comunale, le aree (c.d. *stazioni virtuali*) dove è consentita la sosta delle biciclette. Nel caso in cui venissero identificate delle biciclette non all'interno delle aree in cui la sosta è autorizzata, l'Amministrazione può provvedere all'attuazione delle misure idonee al rispetto del divieto, tra le quali il recupero e lo spostamento delle biciclette; l'Amministrazione Comunale intende riservarsi il diritto di limitare, anche successivamente all'attivazione del servizio e sulla base dei dati di utilizzo raccolti e analizzati, aree in un primo momento autorizzate alla sosta, per le quali, a seguito di segnalazioni, si ravvisasse l'esigenza di impedire la sosta delle biciclette. E' altresì prerogativa del Comune, in concomitanza di contingenze particolari e motivate, quali eventi o lavori pubblici, disporre la modifica e/o soppressione e/o trasferimento di alcune stazioni virtuali o la loro limitazione.

La flotta impiegata nell'attività di "Bike sharing a flusso libero" dovrà essere costituita da veicoli che rispettino l'art. 50 del D. Lgs. 285/1992 e le ulteriori vigenti normative di riferimento, oltre alle seguenti caratteristiche minime:

#### 1) Caratteristiche tecniche del sistema

- un sistema di bloccaggio automatizzato delle biciclette, attivabile da remoto tramite applicazione per smartphone, concepito in maniera tale che la bicicletta possa essere parcheggiata senza essere necessariamente legata a un supporto (rastrelliera) e che consenta agli utenti di depositare o prelevare le biciclette esclusivamente nell'area operativa virtuale istituita dall'Amministrazione;
- un sistema di tracciamento, mediante GPS o altra tecnologia analogica, che individui in continuo con precisione la posizione della bicicletta (funzionale sia all'utilizzo ordinario che in caso di furto);
- una App per smartphone per l'accesso al servizio da parte degli utenti, che identifichi in maniera univoca l'utilizzatore e che permetta di visualizzare le biciclette disponibili, prenotarle, sbloccarle a inizio utilizzo e bloccarle al termine, pagare la tariffa, segnalare guasti, malfunzionamenti o comportamenti scorretti da parte di altri utenti;
- l'applicazione dovrà inoltre consentire agli utenti di visualizzare le postazioni, individuate insieme all'Amministrazione Comunale, nelle quali sarà autorizzata la sosta e quindi la presa/rilascio delle biciclette e di fornire informazioni in tempo reale per l'utenza;
- il sistema di gestione del bike sharing dovrà permettere inoltre il monitoraggio in tempo reale del livello di occupazione degli stalli di sosta autorizzata attraverso comunicazione remota;
- il sistema di gestione del bike sharing dovrà supportare funzioni di geo-fencing in modo da poter definire dei perimetri virtuali, associati ad aree geografiche del territorio comunale, allo scopo di consentire la differenziazione tariffaria o l'inibizione del rilascio delle biciclette in alcune porzioni interne/esterne dell'area operativa;
- il sistema di gestione dovrà essere completamente automatizzato per l'utente, che dovrà poter visualizzare le biciclette disponibili, prenotarle, sbloccarle a inizio utilizzo e bloccarle al termine, pagare, segnalare guasti, malfunzionamenti o comportamenti

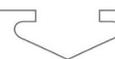


scorretti da parte di altri utenti, il tutto tramite una apposita app per smartphone. Il sistema dovrà garantire l'informazione all'utenza in merito alle aree e percorsi in cui è consentita la circolazione, nonché le aree nelle quali sono individuati gli spazi dove è permessa la sosta dei mezzi;

- l'operatore dovrà obbligatoriamente assicurare, a propria cura e spese, una adeguata azione di informazione e comunicazione nei confronti degli utenti circa le regole di utilizzo, fra le quali quelle relative al rispetto del Codice della Strada, alla sicurezza stradale, alla velocità, alle modalità consentite di transito e sosta, alle regole di utilizzo del servizio;
- il servizio sarà svolta entro un'area operativa ben calibrata rispetto alle caratteristiche del tessuto urbano dell'ordine di circa 10 km dal centro storico di Lucca, in modo da poter fornire un servizio accessibile a quanti più utenti, evitando allo stesso tempo aree estremamente rade più soggette a fenomeni di vandalismo o dove le biciclette possano rimanere inutilizzate per lunghi periodi di tempo;
- l'area operativa potrà essere articolata anche in più perimetri chiusi, allo scopo ad esempio di includere piccole porzioni di aree periferiche del centro abitato collocate lungo direttrici viarie rilevanti oppure in prossimità di specifici punti di interesse;
- assicurare un sistema di pagamento elettronico all'utenza sicuro e identificabile;
- il fornitore dovrà garantire un servizio di call-center attivo per tutto il periodo di erogazione del servizio, tutti i giorni 24 ore su 24, con la possibilità data agli utenti di contattare un operatore attraverso numero telefonico o attraverso la App; l'operatore selezionato durante il periodo di erogazione del servizio, potrà eventualmente dotarsi di call-center automatico nelle ore notturne, consentendo comunque all'utenza l'opzione di poter parlare con un operatore;
- il servizio di bike sharing, grazie alle soluzioni tecnologiche richieste, dovrà essere assicurato continuativamente per tutti i giorni dell'anno 24 ore su 24, con continuità e regolarità

## 2) Le biciclette fornite dovranno avere le seguenti caratteristiche minime:

- ogni bicicletta dovrà essere immessa in servizio già conforme alle norme che ne regolano gli standard costruttivi e di sicurezza (quali ISO 4210, EN 14764 per le biciclette standard, EN 15194, per le e-bike), nonché agli artt. 50 e 68 del Codice della Strada e al relativo Regolamento di esecuzione e non deve mai perdere tale conformità finché è in servizio. Ogni mezzo dev'essere univocamente identificabile;
- devono essere robuste, di buona qualità e facili da pulire, inoltre devono essere a due ruote con telaio realizzato in materiale ad alta resistenza e solidità, con finiture tali da garantire la protezione da atti vandalici;
- devono avere misure adeguate all'uso di donne e uomini di altezza compresa tra 1,50 e 2,00 metri, con sella regolabile facilmente in altezza, ma non estraibile;
- devono essere di peso appropriato per bilanciare stabilità, durabilità e manovrabilità;
- devono essere dotate di dispositivi di illuminazione e segnalazione visiva anteriore e posteriore: la bicicletta deve avere almeno un faro anteriore ed uno posteriore. Il sistema di illuminazione anteriore e posteriore dovrà rispettare i requisiti di sicurezza; inoltre dovranno essere previsti dei catarifrangenti integrati sulle ruote e sui pedali in modo da assicurare buona visibilità notturna e in tutte le situazioni;



- devono essere dotate di cavalletto di sostegno in posizione di riposo, di cestino o struttura anteriore, facilmente pulibile e che non consenta l'accumulo di rifiuti, per il trasporto di borse o piccoli oggetti;
- devono essere dotate di parafanghi, anteriore e posteriore;
- devono avere mozzi e dadi degli elementi che compongono il mezzo apribili con chiavi esclusive del sistema ed essere realizzate con componenti esclusivi, non standard, il tutto per evitare furti dei singoli pezzi;
- devono essere dotate di pneumatici antiforatura e di un sistema di trasmissione tale da ridurre la manutenzione e i disagi durante l'utilizzo;
- devono essere dotate di freno anteriore e posteriore;
- devono avere i cavi e la eventuale catena integrati e protetti nella struttura del mezzo;
- devono essere dotate di dispositivi di segnalazione acustica, posizionati sul manubrio;
- devono avere un aspetto estetico armonizzato con il contesto e con altri elementi di arredo urbano;
- devono essere riconoscibili mediante logo specifico del soggetto esercente e numero identificativo del veicolo permanentemente impresso sul telaio;

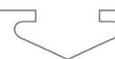
Le biciclette a pedalata assistita, fornite dovranno avere le seguenti caratteristiche aggiuntive:

- soddisfare le prescrizioni previste dallo standard Europeo EN 15194 e s.m.i.;
- il motore della bicicletta deve avere una potenza massima a regime di rotazione continua massima di 0,25 kW la cui alimentazione è progressivamente ridotta e infine interrotta quando il veicolo raggiunge i 25 km/h o prima se il ciclista smette di pedalare, e deve essere tale da offrire la minor resistenza alla pedalata non assistita, ovvero il motore si deve attivare solo all'atto dell'avvio della pedalata. Tale definizione esclude tassativamente la possibilità di mettere in funzione il motore elettrico indipendentemente dalla pedalata (come, ad esempio, tramite un interruttore che escluda la necessità di pedalare o una pedalata avente la mera funzione di interruttore, etc.);
- la gestione, ricarica delle batterie e la modalità della stessa, deve avvenire nel totale rispetto della normativa nazionale ed europea a totale carico e responsabilità dell'operatore del servizio in sharing, ivi inclusi gli oneri previsti dalla normativa di settore per la gestione dei rifiuti derivanti;
- la batteria deve essere totalmente protetta ed integrata nel telaio della bicicletta e non estraibile, ad eccezione dei casi in cui l'operatore lo prevede quale modalità di erogazione del servizio. Il motore deve avere un sistema di protezione dagli atti vandalici;
- il peso del veicolo dovrà essere preferibilmente non superiore ai 30 kg, batteria inclusa.

#### 4. Indicatori di Customer Satisfaction

L'indagine periodica di Customer Satisfaction dovrà obbligatoriamente comprendere i seguenti indicatori minimi:

- ◆ Efficienza del servizio;
- ◆ Affidabilità del Servizio;
- ◆ Stato di manutenzione dei veicoli;
- ◆ Facilità di reperimento dei veicoli sul territorio;
- ◆ Facilità di accesso al servizio da parte degli utenti;
- ◆ Facilità di pagamento del servizio;



- ◆ Chiarezza delle tariffe di utilizzo del servizio;
- ◆ Convenienza dei prezzi;
- ◆ Informazioni all'utenza (tipologia, tempestività e chiarezza);
- ◆ Facilità di comunicazione con l'azienda (invio suggerimenti, reclami, ecc.);
- ◆ Giudizio nel suo complesso;
- ◆ Conoscenza del servizio sul territorio intervistando i non utenti.

Il questionario definitivo da sottoporre all'utenza del servizio e la struttura dei report da restituire dovranno essere concordati con l'Ufficio Unico di Mobilità prima della somministrazione delle interviste.

### **5. Contenuto delle manifestazioni di interesse**

La manifestazione di interesse da presentare su carta intestata dell'operatore economico dovrà contenere i seguenti elementi:

a) dati dell'operatore

- ditta-ragione/denominazione sociale,
- sede legale,
- domicilio fiscale,
- numero di codice fiscale/partita IVA,
- numero di iscrizione al registro delle imprese,
- eventuale sede amministrativa diversa dalla sede legale,
- indirizzo presso il quale deve essere fatta qualsiasi comunicazione inerente alla selezione (con recapito telefonico),
- indirizzo di posta elettronica certificata (PEC);

b) dati anagrafici, codice fiscale e carica ricoperta dal legale rappresentante dell'impresa;

c) per le società costituite all'estero, prive di sede secondaria con rappresentanza stabile nel territorio italiano, la manifestazione di interesse dovrà indicare i dati anagrafici di chi esercita poteri di amministrazione, di rappresentanza o di direzione dell'impresa, con indicazione della carica ricoperta;

d) per le società di capitali, specificare i dati di cui al punto c) relativi anche al socio di maggioranza nel caso di società con un numero di soci pari o inferiore a quattro, ovvero del socio nel caso di società con socio unico (rif. Art. 85 D.Lg.vo n. 159/2011);

e) breve descrizione dell'attività svolta e della sua dimensione economica;

f) l'impegno all'erogazione del servizio di Bike sharing a flusso libero nel territorio del Comune di Lucca per tutto il periodo sperimentale autorizzato ovvero 6 mesi eventualmente prorogabili di ulteriori 6 mesi;

g) numero dei veicoli (iniziali e successivi sviluppi cronologici entro il massimo previsto) che costituiranno la flotta di Bike sharing a flusso libero e titolo di disponibilità dei veicoli proposti;

h) caratteristiche dei veicoli costituenti la flotta;

i) estensione dell'area operativa del servizio all'interno della quale sarà possibile prelevare e rilasciare i veicoli; dovrà essere obbligatoriamente allegata una proposta di dislocazione delle stazioni virtuali di prelievo e rilascio (con planimetria)

La manifestazione di interesse dovrà essere debitamente sottoscritta dal legale rappresentante e potrà contenere gli allegati ritenuti rilevanti per la valutazione dell'istanza, quali regolamento di gestione, carta del servizio, redatti nel rispetto delle prescrizioni contenute nel presente Avviso Pubblico.

Il possesso dei requisiti richiesti dovrà essere attestato mediante dichiarazione sostitutiva resa ai sensi e per gli effetti del D.P.R. 445/2000 dal rappresentante legale.

## 6. Modalità di presentazione delle manifestazioni di interesse e durata del bando

Il presente avviso resta aperto fino alla data di scadenza per la presentazione della manifestazione di interesse.

Le manifestazioni di interesse da redigersi in lingua italiana su carta intestata ai sensi dell'articolo precedente dovranno pervenire al Comune di Lucca, pena l'esclusione, entro le ore 13 del giorno 2.09.2023 al seguente indirizzo PEC [comune.lucca@postacert.toscana.it](mailto:comune.lucca@postacert.toscana.it)

## 7. Procedura per la selezione e autorizzazione.

Le manifestazioni di interesse pervenute saranno valutate da una Commissione tecnica appositamente costituita, che verificherà i requisiti di cui al presente avviso pubblico al fine dell'ammissibilità della manifestazione stessa.

In caso di più manifestazioni di interesse pervenute, al fine di selezionare l'unico operatore da autorizzare, la Commissione terrà conto dei seguenti criteri di valutazione:

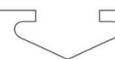
- 1) riduzione dei tempi di avvio del servizio rispetto al massimo di 30 giorni (fino a 20 punti)
- 2) esperienze di servizi analoghi (bike sharing free floating) in città di almeno 70.000 abitanti, attivate negli anni 2021, 2022 e 2023 (fino a 20 punti);
- 3) caratteristiche migliorative dei veicoli messi a disposizione rispetto a quelle minime individuate al presente avviso (fino a 20 punti)
- 4) proposta di distribuzione delle stazioni virtuali nell'area operativa individuata (entro 10 km dal centro storico) in rapporto al numero massimo di veicoli messi a disposizione (fino a 20 punti)
- 5) funzionalità aggiuntive della applicazione, quali servizi di infomobilità e funzionalità aggiuntive per l'Amministrazione (fino a 20 punti)

Il soggetto ritenuto idoneo sarà autorizzato con apposito provvedimento comunale per un periodo di sei mesi a decorrere dalla data di avvio dell'attività; con successivo provvedimento sarà altresì approvato lo schema di Convenzione da stipulare tra il Comune di Lucca e l'operatore economico per disciplinare l'autorizzazione in argomento.

L'Amministrazione Comunale, sulla base della valutazione dei dati di monitoraggio sull'utilizzo del servizio e di customer satisfaction, si riserva la possibilità di prorogare tale sperimentazione per un ulteriore periodo pari a 6 mesi.

## 8. Ipotesi di sospensione e revoca dell'autorizzazione

Il Comune di Lucca si riserva la facoltà di sospendere o revocare in via di autotutela il provvedimento di autorizzazione di cui al punto precedente nella seguente ipotesi:



- accertata non sussistenza dei requisiti, o perdita successiva degli stessi;
- mancato rispetto degli standard prestazionali di servizio;
- gravi criticità connesse alla circolazione e sosta dei veicoli impiegati nel servizio con particolare riferimento alle violazioni del Codice della Strada.
- ripetuta violazione delle prescrizioni di esercizio dell'attività contenute nel presente avviso e a seguito di procedimento di contestazione.

### **9. Responsabile del procedimento**

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 8 della legge 7 agosto 1990, n. 241, si informa che il responsabile del procedimento è la Responsabile di U.O. 6.4, Dott.ssa Pamela Salvatore .

### **10. Trattamento dei dati personali**

Il trattamento dei dati personali comunicati avverrà in conformità al Regolamento UE 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27/4/2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (c.d. “Regolamento generale sul trattamento dei dati personali” o “GDPR”), del D. Lgs. n. 196/2003, così come modificato ed integrato dal D. Lgs. n. 101/2018 (“Codice in materia di dati personali” o “Codice Privacy”), nonché nel rispetto di quanto indicato nell'informativa sul trattamento dei dati personali rilasciata ai sensi dell'art. 13, GDPR presente nella documentazione di gara.

La Dirigente  
*dott.ssa M. Cristina Panconi*