



Car Sharing
Padova
mobilità intelligente

CARTA DEI SERVIZI

CAR SHARING PADOVA

APS holding S.p.A.
- 3 NOV. 2020
Prot. N° 7.490



Car Sharing
Padova
mobilità intelligente

Standard di servizio

- Servizio di prenotazione attivo 24 ore su 24;
- Possibilità di accesso ai veicoli in qualsiasi momento del giorno e della notte;
- Prenotazione rapida fino al momento dell'utilizzo del veicolo;
- L'organizzazione deve essere contattabile almeno con orario di ufficio (9 – 13), il servizio deve essere reperibile attraverso operatore almeno 12 ore al giorno, dalle 8 alle 22
- L'iscrizione al servizio deve essere permessa a tutti coloro che abbiano i ragionevoli requisiti (patente comunitaria europea documento d'identità, codice fiscale, solvibilità, ecc.);
- Le auto devono essere posizionate in vicinanza ad aree residenziali o dei luoghi di utilizzo, facilmente raggiungibili con i mezzi pubblici ed in modo da favorire l'effettiva integrazione dei servizi di trasporto;
- Tempo minimo di utilizzo fatturato del veicolo pari a mezz'ora;
- Le tariffe di uso vanno calcolate proporzionalmente al tempo e alla percorrenza;
- Le tariffe non devono contemplare la possibilità di chilometraggio gratuito ed inoltre devono scoraggiare un uso dei veicoli oltre il necessario;
- Le tariffe orarie devono essere superiori a quelle corrispondenti del trasporto pubblico;
- Le tariffe devono includere tutti i costi di esercizio (carburante, olio, ecc.) e quelli fissi (assicurazione, manutenzione, ecc..).
- Non esiste obbligo di percorrenza o utilizzo minimo;
- La cancellazione della prenotazione deve essere gratuita prima di un ragionevole lasso di tempo (24 ore per utilizzi inferiori alle 48 ore);
- La copertura assicurativa deve essere totale;
- In caso d'incidente la contribuzione dell'utente al risarcimento danni è limitata ad una quota predeterminata;
- Le condizioni contrattuali possono prevedere penali e sanzioni in relazione ad un non corretto utilizzo del servizio e regolare molteplici aspetti del contratto per i quali non è possibile definire uno standard univoco;
- I veicoli devono rispettare tutte le norme di sicurezza previste dalla normativa vigente, in particolare le auto in servizio di car sharing dovranno possedere almeno tre stelle, se sono sottoposte ai test di sicurezza attiva e passiva proposti dal programma europeo EURONCAP, oppure caratteristiche equivalenti, e dovranno essere sottoposti a revisione annuale, secondo le norme applicabili alle autovetture in servizio pubblico di piazza;
- Lo stato di efficienza va verificato almeno due volte al mese o secondo le indicazioni dei costruttori qualora più restrittive, mentre l'aspetto esteriore e la pulizia ed il controllo interni dovranno essere garantiti almeno una volta al mese;
- I veicoli devono essere sostituiti al raggiungimento di 100.000 Km e sottoposti a manutenzione annuale;
- I reclami devono essere gestiti entro 3 giorni;
- Gli utenti delle organizzazioni di Car Sharing devono per lo più aderire preventivamente al servizio tramite un'iscrizione da cui risulti la loro disponibilità ad un utilizzo dei veicoli non solo sporadico ed occasionale. Tale iscrizione può essere fatta anche da Enti o Aziende per i propri dipendenti, clienti o associati;
- I dati relativi agli utenti dovranno essere trattati secondo le attuali norme di tutela della privacy.

STANDARD	STRUMENTO	AZIONI
<ul style="list-style-type: none"> • Servizio di prenotazione attivo 24 ore su 24; 	Piattaforma Playmoove	Selezione fornitore e soluzione tecnologica in linea con lo standard. Verifica periodica efficienza del 98%. Registrazione eventuali eventi anomali
<ul style="list-style-type: none"> • Possibilità di accesso ai veicoli in qualsiasi momento del giorno e della notte; 	Piattaforma Playmoove	Piattaforma configurata coerentemente allo standard
<ul style="list-style-type: none"> • Prenotazione rapida fino al momento dell'utilizzo del veicolo; 	Piattaforma Playmoove	Piattaforma configurata coerentemente allo standard
<ul style="list-style-type: none"> • L'organizzazione deve essere contattabile almeno con orario di ufficio (9 - 13), il servizio deve essere reperibile attraverso operatore almeno 12 ore al giorno, dalle 8 alle 22 	Ufficio Cliente / Reperibilità	Attivazione numero telefonico, per informazioni attivo in orario di ufficio e per reperibilità H24 7/7
<ul style="list-style-type: none"> • L'iscrizione al servizio deve essere permessa a tutti coloro che abbiano i ragionevoli requisiti (patente comunitaria europea documento d'identità, codice fiscale, solvibilità, ecc.); 	Piattaforma Playmoove	Piattaforma configurata coerentemente allo standard con richiesta validazione operatore dei documenti per abilitare l'utente
<ul style="list-style-type: none"> • Le auto devono essere posizionate in vicinanza ad aree residenziali o dei luoghi di utilizzo, facilmente raggiungibili con i mezzi pubblici ed in modo da favorire l'effettiva integrazione dei servizi di trasporto; 	Pianificazione / Manutenzione	Definizione postazioni e predisposizione stalli. Spostamento per eventuali utilizzi errati dell'utente e ripristini in base al servizio RoundTrip (monitoraggio giornaliero)
<ul style="list-style-type: none"> • Tempo minimo di utilizzo fatturato del veicolo pari a mezz'ora; 	Piattaforma Playmoove	Piattaforma configurata coerentemente allo standard
<ul style="list-style-type: none"> • Le tariffe di uso vanno calcolate proporzionalmente al tempo e alla percorrenza; 	Piattaforma Playmoove	Piattaforma configurata coerentemente allo standard
<ul style="list-style-type: none"> • Le tariffe non devono contemplare la possibilità di chilometraggio gratuito ed inoltre devono scoraggiare un uso dei veicoli oltre il necessario; 	Piattaforma Playmoove	Piattaforma configurata coerentemente allo standard
<ul style="list-style-type: none"> • Le tariffe orarie devono essere superiori a quelle corrispondenti del trasporto pubblico; 	Pianificazione / Piattaforma Playmoove	Definizione Piani e tariffe e piattaforma configurata coerentemente allo standard
<ul style="list-style-type: none"> • Le tariffe devono includere tutti i costi di esercizio (carburante, olio, ecc.) e quelli fissi (assicurazione, manutenzione, ecc.); 	Manutenzione / Colonnine / Eni / Ufficio Acquisti	Prestazioni erogate tramite manutenzione o con procedure definite di utilizzo del servizio.
<ul style="list-style-type: none"> • Non esiste obbligo di percorrenza o utilizzo minimo; 	Piattaforma Playmoove	Piattaforma configurata coerentemente allo standard
<ul style="list-style-type: none"> • La cancellazione della prenotazione deve essere gratuita prima di un ragionevole lasso di tempo (24 ore per utilizzi inferiori alle 48 ore) 	Piattaforma Playmoove	Piattaforma configurata coerentemente allo standard
<ul style="list-style-type: none"> • La copertura assicurativa deve essere totale; 	Ufficio Acquisti	RCA coerente allo standard
<ul style="list-style-type: none"> • In caso d'incidente la contribuzione dell'utente al risarcimento danni è limitata ad una quota predefinita; 	Regolamento e Contratto	Definizione termini di contratto coerenti allo standard
<ul style="list-style-type: none"> • Le condizioni contrattuali possono prevedere penali e sanzioni in relazione ad un non corretto utilizzo del servizio e regolare molteplici aspetti del contratto per i quali non è possibile definire uno standard univoco; 	Regolamento e Contratto	Definizione termini di contratto coerenti allo standard
<ul style="list-style-type: none"> • I veicoli devono rispettare tutte le norme di sicurezza previste dalla normativa vigente, in particolare le auto in servizio di car sharing dovranno possedere almeno tre stelle, se sono sottoposte ai test di sicurezza attiva e passiva proposti dal programma europeo EURONCAP, oppure caratteristiche equivalenti, e dovranno essere sottoposti a revisione annuale, secondo le norme applicabili alle autovetture in servizio pubblico di piazza; 	Documenti veicoli	Acquisto o noleggio mezzi in linea con lo standard
<ul style="list-style-type: none"> • Lo stato di efficienza va verificato almeno due volte al mese o secondo le indicazioni dei costruttori qualora più restrittive, mentre l'aspetto esteriore e la pulizia ed il controllo interni dovranno essere garantiti almeno una volta al mese; 	Manutenzione	Azione di manutenzione periodica mensile garantita oltre ad interventi correlati al monitoraggio giornaliero
<ul style="list-style-type: none"> • I veicoli devono essere sostituiti al raggiungimento di 100.000 Km e sottoposti a manutenzione annuale; 	Manutenzione	Verifica stato veicoli mensile
<ul style="list-style-type: none"> • I reclami devono essere gestiti entro 3 giorni; 	Piattaforma Zendesk	Utilizzo piattaforma Zendesk per convogliare in ticket ogni richiesta di supporto legata all'utenza. Le informazioni possono essere reperite n24 7/7 tramite area supporto del sito. In emergenza l'utente può sempre contattare il servizio reperibilità.
<ul style="list-style-type: none"> • Gli utenti delle organizzazioni di Car Sharing devono per lo più aderire preventivamente al servizio tramite un'iscrizione da cui risulti la loro disponibilità ad un utilizzo dei veicoli non solo sporadico ed occasionale. Tale iscrizione può essere fatta anche da Enti o Aziende per i propri dipendenti, clienti o associati; 	Piattaforma Playmoove / Piani	Piattaforma configurata coerentemente allo standard
<ul style="list-style-type: none"> • I dati relativi agli utenti dovranno essere trattati secondo le attuali norme di tutela della privacy. 	DPO	Verifica periodica con DPO