



CAR SHARING A FLUSSO LIBERO

Carta dei servizi

Regi.Impr.Bo.C.F.ePartivaIVA01901501203•R.E.A.Bologna396699

OMNIBUS Soc. Cons. a.r.l.

Società soggetta a direzione e coordinamento di TPER Spa, iscritta al Registro Imprese di Bologna, REA n.BO - 498539, CF. 03182161202

Sede legale: Via di Saliceto, 3, 40128 Bologna

Pec: Corrente.carsharing@legalmail.it

Indice

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'	3
INQUADRAMENTO DEL SERVIZIO DI CAR SHARING A FLUSSO LIBERO.....	4
PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI	5
1. EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ.....	5
2. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	5
3. PARTECIPAZIONE E RAPPORTI CON L'UTENZA.....	5
4. EFFICIENZA ED EFFICACIA	5
5. SOSTENIBILITA' E RISPETTO DELL'AMBIENTE.....	5
1. ISCRIZIONE E PRENOTAZIONI	6
2. LA FLOTTA	6
3. AREA DI RILASCIO.....	6
4. PARTICOLARITA' NELLA REGOLAZIONE DELLA CIRCOLAZIONE NEL COMUNE DI BOLOGNA.....	6
TUTELA DEI CLIENTI	7
1. COPERTURA ASSICURATIVA	7
2. SEGNALAZIONI E RECLAMI	7
3. PROCEDURE PER IL RIMBORSO INDENNIZZO DA DISSERVIZIO.....	8
DESCRIZIONE DEGLI STANDARD QUALITATIVI OFFERTI	9

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'

OMNIBUS Soc. Cons. a.r.l. è una società avente nel suo oggetto sociale lo svolgimento di servizi di trasporto di persone anche mediante la gestione associata di vetture in condivisione (Car-sharing) e la gestione di servizi connessi alla mobilità.

OMNIBUS è una società consortile a responsabilità limitata, soggetta a direzione e coordinamento di TPER Spa, che raggruppa anche i soggetti privati Cosepuri, Saca e Coerbus, che erogano servizi di trasporto passeggeri nel bacino Bolognese.

Il servizio di car-sharing a flusso libero denominato CORRENTE è un servizio di mobilità condivisa proposto da OMNIBUS Soc. Cons. a.r.l. e realizzato con il contributo operativo di alcuni dei propri soci tra i quali:

TPER S.p.A. - Trasporto Passeggeri Emilia Romagna è l'azienda di trasporto pubblico che svolge il servizio urbano nelle città di Bologna, Ferrara e Imola e il servizio suburbano ed extraurbano nei territori delle province di Bologna e Ferrara. Il gruppo TPER produce ogni anno oltre 45 milioni di chilometri, con più di 1.000 veicoli al servizio di un territorio di 6.330 kmq e di un bacino di oltre 1,3 milioni di soli residenti. TPER offre la propria esperienza per studiare e proporre soluzioni ad hoc in tema di mobility management, promuove attività educative con le scuole e nuovi servizi e sistemi di informazione. TPER gestisce i servizi ferroviari sulle linee Parma-Suzzara, Suzzara-Ferrara, Ferrara-Codigoro, Bologna-Portomaggiore, Modena-Sassuolo, Bologna-Casalecchio - Vignola, Reggio Emilia-Guastalla, Reggio Emilia-Sassuolo e Reggio Emilia-Ciano d'Enza, Portomaggiore-Dogato. TPER in partnership con Trenitalia si è aggiudicata la gara per la gestione del trasporto regionale su ferro. La proprietà di TPER è ripartita tra regione Emilia Romagna (46,13%), Comune di Bologna (30,11%), Città Metropolitana di Bologna (18,79%), Azienda Consorziale Trasporti ACT (3,06%), Provincia di Ferrara (1,01%), Comune di Ferrara (0,65%) e con una quota dello 0,04% le Province di Mantova, Modena, Parma, Ravenna, Reggio Emilia e Rimini. TPER si è dotata di un codice etico che prevede comportamenti improntati ad onestà, trasparenza e correttezza ed un organismo di vigilanza con autonomi poteri di iniziativa e controllo. TPER è un'azienda certificata UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, e OHSAS 18001

COSEPURI è un consorzio di imprese, fondato a Bologna nel 1972, che opera nei settori del trasporto persone e merci e del turismo 24 ore su 24 - 365 giorni dell'anno. L'azienda dispone di filiali a Ferrara, Imola e Reggio Emilia. Tramite imprese associate o società collegate, è presente anche a Milano, Firenze e Roma e, grazie ad una rete selezionata di corrispondenti, opera in tutto il territorio nazionale. La Divisione Autolinee gestisce servizi di trasporto pubblico locale urbani ed extraurbani nei bacini di Bologna e Ferrara. COSEPURI è un'azienda certificata UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14001 e si è dotata di un codice Etico e di un Modello di Organizzazione e Gestione ai sensi del D. Lgs. 231/2001.

SACA è una cooperativa nata nel 1972 che si è via via specializzata nei servizi di autonoleggio con conducente. All'inizio degli anni '90 la cooperativa ha intrapreso l'attività di gestione linee di servizio di trasporto locale, che oggi svolge nelle province di Bologna, Modena, Reggio, La Spezia e in tutta la zona del Tigullio. — SACA è un'azienda certificata UNI EN ISO 9001.

INQUADRAMENTO DEL SERVIZIO DI CAR SHARING A FLUSSO LIBERO

In base alla normativa nazionale e regionale vigente, il car-sharing è un servizio regolato (e/o organizzato) dalle pubbliche amministrazioni che permette di utilizzare un veicolo a noleggio senza conducente, su prenotazione, prelevandolo e riconsegnandolo successivamente, pagando in proporzione all'utilizzo che se ne è fatto. Questo servizio viene promosso nell'ambito di politiche di mobilità sostenibile per favorire la trasformazione del possesso del mezzo in uso dello stesso, in modo da consentire di rinunciare alla proprietà dell'auto privata, individuale o familiare, ma non alla flessibilità delle proprie esigenze di mobilità.

In esito alla modifica della normativa regionale (LR 25/2017), il car-sharing rientra tra i servizi di mobilità complementari al trasporto pubblico regionale e locale. Tale servizio è affidato dagli enti locali nel rispetto delle norme e dei propri strumenti di pianificazione.

In ambito locale, al fine di incentivare e potenziare i cosiddetti "servizi di mobilità sostenibile" già evocati nel PGTU (Piano Generale del Traffico Urbano) vigente, le Linee di indirizzo per la redazione del PUMS (Piano Urbano della Mobilità Sostenibile), approvate dalla Città metropolitana e dal Comune di Bologna, nell'ambito della strategia che prevede di agire perché sia possibile un miglior uso dell'auto, più sicuro ed ecologico, prevedono l'adozione di azioni e politiche a favore della mobilità condivisa (car-sharing).

Con deliberazione del Consiglio il Comune di Bologna PG 411563/16 ha deciso la "Istituzione sperimentale di un servizio innovativo di trasporto pubblico non di linea di car-sharing a flusso libero." ed ha definito indirizzi all'agenzia della mobilità SRM Srl per l'espletamento della procedura".

Il servizio di car-sharing a flusso libero denominato CORRENTE è un servizio commerciale che viene erogato da OMNIBUS in regime di concessione nel rispetto di obblighi contrattuali e non di servizio soggetto a compensazione come richiesti dall'avviso pubblico emesso da SRM in data 4/3/2017 e s.m.i. finalizzato a sottoscrivere con operatori attivi sul mercato contratti di servizio per l'erogazione del car-sharing a flusso libero nel territorio di Bologna. Rientrano tra gli obblighi contrattuali sottoporre alla valutazione da parte di SRM del Regolamento di fruizione del servizio e la presente Carta dei Servizi.

PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

1. EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

OMNIBUS garantisce l'accessibilità al proprio servizio di car sharing CORRENTE senza alcuna distinzione in termini di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni.

2. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio di car sharing CORRENTE è attivo 24 ore su 24 – 7 giorni su 7, senza restrizione alcuna in termini di accessibilità, ad eccezione delle interruzioni del servizio dovute a causa di forza maggiore.

3. PARTECIPAZIONE E RAPPORTI CON L'UTENZA

OMNIBUS è da sempre attenta alle esigenze specifiche della propria Clientela, anche attraverso l'attività puntuale e professionale delle proprie Centrali Operative, nonché attraverso la creazione, attuazione e analisi di indagini di Customer Satisfaction, finalizzate ad analizzare le osservazioni e i suggerimenti degli utenti, attuate nei vari canali di comunicazione che OMNIBUS rende disponibili ai propri Clienti in base alle specifiche esigenze, ovvero:

- Servizio Clienti CORRENTE : 051 602 9993
- Indirizzo supporto@corrente.bo.it
- PEC: Corrente.carsharing@legalmail.it
- Il sito internet www.corrente.bo.it
- OMNIBUS S.car.l. – Servizio car-sharing CORRENTE – Via di Saliceto 3- 40128 Bologna

4. EFFICIENZA ED EFFICACIA

OMNIBUS si impegna quotidianamente ad adottare tutte le misure necessarie per offrire un servizio di car sharing che sempre di più - e meglio - soddisfi le esigenze dell'utenza, migliorandone costantemente ed efficacemente i processi e gli standard qualitativi.

5. SOSTENIBILITÀ E RISPETTO DELL'AMBIENTE

Il servizio offerto da OMNIBUS viene proposto nell'ambito di politiche di mobilità sostenibile per favorire la trasformazione del possesso del mezzo in uso dello stesso, in modo da consentire ai cittadini o alle imprese di rinunciare alla proprietà dell'auto privata, individuale, familiare o aziendale, ma non alla flessibilità delle proprie esigenze di mobilità.

OMNIBUS rispetta i principi sanciti dalla normativa nazionale e comunitaria in termini di tutela dell'ambiente, adottando tutte le misure necessarie e utili in tal senso e privilegiando l'impiego di mezzi, tecnologie e carburanti meno inquinanti, contribuendo quindi alla riduzione delle cause di inquinamento ambientale.

A riprova di ciò, tutte le vetture in flotta adibite al servizio di car sharing CORRENTE sono veicoli elettrici. L'impiego di veicoli elettrici concorre a ridurre l'inquinamento in ambito urbano sia in termini di inquinamento dell'aria che di inquinamento acustico, e quindi a migliorare la qualità dell'ambiente, qualità della vita nelle nostre città e aree urbane.

IL SERVIZIO DI CAR SHARING

1. ISCRIZIONE E PRENOTAZIONI

L'iscrizione al servizio di car sharing di CORRENTE può essere effettuata da persone fisiche, persone giuridiche e Pubblica Amministrazione, che assumeranno la natura e qualifica contrattuale di Cliente.

Requisito essenziale per l'accesso al servizio da parte del conducente, regolarmente registrato al servizio, è il possesso di patente di guida valida per la categoria di veicoli che si intende usare, in corso di validità, non sospesa o priva di punti.

È inoltre necessario essere titolare di un titolo per il pagamento secondo quanto stabilito nel Regolamento del servizio CORRENTE

L'iscrizione al servizio di CORRENTE viene effettuata sul sito www.corrente.bo.it dove il cliente fornirà i propri dati anagrafici, dati relativi alla Patente e alla carta di credito in corso di validità; successivamente verrà richiesto di prendere visione e accettare le "Regolamento del Servizio CORRENTE". Al termine della procedura di iscrizione il Cliente riceverà le credenziali di accesso (username e password) attraverso le quali accederà all'Area Riservata del sito Internet o tramite App.

Il Cliente registrato può prenotare/opzionare un veicolo tramite il sito www.corrente.bo.it o sulla App.

2. LA FLOTTA

La flotta CORRENTE è costituita solo da veicoli elettrici; questi ultimi sono dotati di cambio automatico.

3. AREA DI OPERATIVITA' DEL SERVIZIO

I veicoli C.S. specificatamente contrassegnati come "disponibili" si trovano in parcheggi consentiti su aree pubbliche, aree di sosta a pagamento delimitate da strisce blu e aree riservate alla sosta dei residenti salvo quanto previsto al successivo punto 4] o in parcheggi messi a disposizione del Gestore all'interno dell'area di operatività del servizio, identificata sulla mappa accessibile tramite il Portale, le App per gli smartphone. Sempre tramite il Portale o App per gli smartphone, il Cliente può visualizzare sulla mappa i veicoli disponibili più vicini alla propria posizione o ad altro indirizzo indicato.

L'Area di operatività del servizio (o Area di rilascio): è l'area in cui opera il servizio di car sharing; all'interno della quale il Cliente potrà aprire e chiudere la corsa esclusivamente all'interno delle Aree di Copertura del servizio.

4. PARTICOLARITA' NELLA REGOLAZIONE DELLA CIRCOLAZIONE NEL COMUNE DI BOLOGNA

Alla data di emissione della presente carta dei servizi, la regolazione della circolazione in ambito urbano all'interno del territorio del Comune di Bologna consente, alle auto del car-sharing, l'accesso alle zone a traffico limitato (ZTL) (con specifica eccezione per le aree pedonali), nonché è prevista la gratuità della sosta negli stalli a pagamento, salve alcune eccezioni puntuali definite dal Comune di Bologna.

E' inoltre consentita ai soli veicoli con motore completamente elettrico la circolazione lungo le corsie riservate all'interno del territorio del Comune di Bologna ai veicoli del car-sharing a flusso libero.

Questa regolamentazione non dipende dalle scelte di Omnibus e potrà essere soggetta a variazioni sulla base delle decisioni assunte dall'amministrazione comunale che potrà emettere ordinanze in variazione delle regole attuali alla regolazione della circolazione.

TUTELA DEI CLIENTI

1. COPERTURA ASSICURATIVA

I veicoli del car sharing CORRENTE hanno copertura assicurativa R.C.A., nonché copertura dei rischi per danni / incendio, copertura per il rischio furto.

2. SEGNALAZIONI E RECLAMI

Per ogni comunicazione il Cliente può fare riferimento a:

- Servizio Clienti CORRENTE : 051 602 9993
- Indirizzo supporto@corrente.bo.it
- PEC: corrente.carsharing@legalmail.it
- Il sito internet www.corrente.bo.it
- OMNIBUS S.cons. ar.l. – Servizio car sharing CORRENTE –Via di Saliceto 3- 40128 Bologna

I dati personali del Cliente e/o del Conducente vengono raccolti e trattati in piena e assoluta conformità alle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali.

OMNIBUS registrerà in modalità digitale eventuale segnalazione e/o reclamo; ne approfondirà e verificherà il contenuto effettuando apposite ricerche e quindi provvederà alla risoluzione del caso fornendo riscontro al Cliente e adottando i necessari accorgimenti atti a correggere – se necessario – eventuali processi e/o azioni.

3. PROCEDURE PER IL RIMBORSO INDENNIZZO DA DISSERVIZIO

OMNIBUS è attenta alle esigenze del Cliente e si adopera affinché lo stesso tragga la massima soddisfazione dall'utilizzo del servizio CORRENTE.

Possono essere previsti eventuali rimborsi da parte di OMNIBUS qualora, dopo le opportune verifiche, vengano riscontrate anomalie nel proprio servizio imputabili ad OMNIBUS stessa o a terzi da questa delegati.

L'indennizzo non verrà corrisposto in tutti i casi di disservizio non derivanti dalla responsabilità e/o dalla volontà di OMNIBUS, quali ad es. i disservizi causati da terzi o verificatisi per cause di forza maggiore, o in caso di astensione del personale dal lavoro per sciopero, o in caso di condizioni circolatorie particolari, o in caso di mancanza di copertura segnale di rete dati /telefonica non imputabile all'azienda, ecc.

Indennizzo previsto nei seguenti casi:

Tipo di irregolarità	In quale situazione? Chi?	Quali condizioni sono necessarie per richiedere l'indennizzo	Modalità di presentazione della richiesta ed iter successivo	Entità dell'indennizzo/ rimborso
Mancata apertura della vettura prenotata	Mancata apertura della vettura in presenza di prenotazione imputabile a OMNIBUS o alla piattaforma IT	Mancata apertura della vettura in presenza di prenotazione	Richiesta scritta (Entro 1 mese dal ricevimento della richiesta, risposta al cliente con comunicazione delle modalità di pagamento dell'indennizzo)	Accredito di 5 euro da utilizzarsi nel servizio car sharing CORRENTE
Mancata risposta del call center	Richiesta intervento del call center in caso di mancato sblocco/apertura della vettura	Effettuazione della chiamata al call center senza ottenere risposta entro 10'	Richiesta scritta (Entro 1 mese dal ricevimento della richiesta, risposta al cliente con comunicazione delle modalità di pagamento dell'indennizzo)	Accredito di 5 euro da utilizzarsi nel servizio car sharing CORRENTE
Insufficiente carica della batteria	Carica residua della batteria inferiore al 5% per una vettura dichiarata come disponibile	Segnalazione al call center entro 5'dalla presa in consegna della vettura e percorrenza effettuata inferiore a 200 mt	Richiesta scritta (Entro 1 mese dal ricevimento della richiesta, risposta al cliente con comunicazione delle modalità di pagamento dell'indennizzo)	Accredito di 5 euro da utilizzarsi nel servizio car sharing CORRENTE
Variazione Area Operativa della Città	Modifica all'area operativa della città che impedisce di usufruire di una prenotazione già effettuata Cliente che ha già effettuata una prenotazione da un'area che a seguito della modifica risulta esclusa dall'area operativa	Avere precedentemente effettuata una prenotazione da un'area che a seguito della variazione Area Operativa non risulta più essere servita	Richiesta scritta (Entro 1 mese dal ricevimento della richiesta, risposta al cliente con comunicazione delle modalità di pagamento dell'indennizzo)	Accredito di 5 euro da utilizzarsi nel servizio car sharing CORRENTE
Mancata risposta al reclamo entro 30 gg	Invio, da parte di OMNIBUS, della risposta ad un reclamo presentato in tempi superiori a 30 giorni dalla data di ricevimento dello stesso o mancato invio della risposta Tutti i reclamanti	Aver presentato reclamo a OMNIBUS tramite posta o tramite Internet (fa fede la data di protocollo/registrazione in ingresso), telefonicamente (fa fede la data di ricezione registrata dagli operatori del Call Center), con richiesta di risposta scritta. Trasmissione, da parte di Omnibus (fa fede la data del protocollo/registrazione in uscita), di una risposta in tempi superiori a 30 giorni	Richiesta scritta (Entro 1 mese dal ricevimento della richiesta, risposta al cliente con comunicazione delle modalità di pagamento dell'indennizzo)	Accredito di 5 euro da utilizzarsi nel servizio car sharing CORRENTE

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD QUALITATIVI OFFERTI

1. RISULTATI E IMPEGNI

Il car sharing CORRENTE costituisce per OMNIBUS una offerta innovativa, rivolta a chi sceglie nuove forme di mobilità, più economiche, funzionali e rispettose dell'ambiente. Una soluzione all'avanguardia per la mobilità nel territorio urbano – ma non solo – utile e necessaria per decongestionare il traffico, le aree adibite al parcheggio e quindi contribuire a ridurre le emissioni nocive, grazie anche all'utilizzo di veicoli elettrici.

2. INDAGINI DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

OMNIBUS provvede all'invio ai propri Clienti di appositi questionari di Customer Satisfaction al fine di rilevare il livello di gradimento del servizio ed avere quindi l'opportunità di proporre alla propria Clientela dei servizi innovativi e sempre più rispondenti alle moderne esigenze di mobilità, anche attraverso il miglioramento continuo dei relativi standard qualitativi.

Gli aspetti del servizio valutati sono i seguenti:

Aspetto del servizio	VOTO (una scala da 1 a 10 quanto si ritiene soddisfatto)
Informazioni sul servizio CORRENTE	
Facilità e rapidità iscrizione al servizio	
Facilità d'uso sistema prenotazioni tramite sito web	
Cortesia operatori call center	
Capacità operatori di dare indicazioni in caso di necessità/emergenza	
Capacità operatori di illustrare in modo adeguato le procedure	
Disponibilità autovetture CORRENTE	
Riconoscibilità / Facilità nel trovare l'autovettura CORRENTE	
Manutenzione autovetture	
Pulizia autovetture	
Dimensione Area Operativa della Città	
Autonomia della vettura	
Prestazioni della vettura	
Comfort sul mezzo (facilità di accesso, aria condizionata, silenziosità ecc.)	
Impegno nel rispetto dell'ambiente	
Comodità/funzionalità di CORRENTE rispetto ad altre modalità di trasporto	
Intermodalità di CORRENTE con altre modalità di trasporto	
Modalità di pagamento	
Adeguatezza Tariffe/prezzo complessivo	
Soddisfazione complessiva del servizio CORRENTE	

3. PUBBLICAZIONE E DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO AGGIORNATA

OMNIBUS curerà regolarmente l'aggiornamento della Carta del Servizio CORRENTE la cui ultima edizione sarà sempre disponibile sulla pagina del sito www.corrente.bo.it.

Inoltre è sempre possibile richiederne una copia cartacea a:

- Servizio Clienti CORRENTE : 051 602 9993
- Indirizzo supporto@corrente.bo.it
- PEC: corrente.carsharing@legalmail.it
- OMNIBUS S.c ar.l. – Servizio car sharing CORRENTE –Via di Saliceto 3- 40128 Bologna