

CORRENTE



CARTA DEI SERVIZI
DEL SERVIZIO DI SHARING

INDICE

1. CHI È TPER

- TPER S.p.A. 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.
- Tper gestisce inoltre il trasporto passeggeri in ambito ferroviario regionale.

2. INQUADRAMENTO NORMATIVO

- In base alla normativa nazionale e regionale vigente, il car-sharing è un servizio regolato dalle pubbliche amministrazioni.

3. IL SERVIZIO DI SHARING A FLUSSO LIBERO

- Il servizio di sharing a flusso libero Corrente permette di utilizzare auto, scooter e biciclette elettriche.

4. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

- Eguaglianza e Imparzialità
- Continuità del Servizio
- Partecipazione e Rapporti con l'Utenza
- Efficienza ed Efficacia
- Sostenibilità e Rispetto dell'Ambiente

5. IL SERVIZIO DI SHARING

- Iscrizione e Prenotazioni
- La Flotta
- Area di Prelievo e Rilascio
- Particolarità nella Regolazione della Circolazione nel Comune di Bologna, Ferrara, Parma

6. TUTELA DEI CLIENTI

- Copertura Assicurativa
- Segnalazioni e Reclami
- Procedure per il Rimborso Indennizzo da Disservizio

7. DESCRIZIONE DEGLI STANDARD QUALITATIVI OFFERTI

- Risultati e Impegni
- Indagini di Soddisfazione del Cliente

8. PROGETTO DISABILITY

- Un progetto TPER - ANMIC mira a creare un'opportunità di car sharing elettrico accessibile anche alle persone con disabilità.

1. CHI È TPER

TPER S.p.A. 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.

Tper gestisce inoltre il trasporto passeggeri in ambito ferroviario regionale - in partnership con Trenitalia, attraverso la società collegata a controllo congiunto TrenitaliaTper - a seguito di aggiudicazione delle relative procedure ad evidenza pubblica. Con i propri servizi su gomma l'azienda copre una percorrenza annua di oltre 44 milioni di chilometri.

Sul complesso dei servizi erogati nei bacini di Bologna e Ferrara vengono compiuti annualmente oltre 150 milioni di viaggi.

I principali soci di Tper sono la Regione Emilia-Romagna (con il 46,13% delle quote), il Comune di Bologna (30,11%), la Città Metropolitana di Bologna (18,79%), l'Azienda Consorziale Trasporti ACT di Reggio Emilia (3,06%), la Provincia di Ferrara (1,01%), il Comune di Ferrara (0,65%); completano la compagine societaria, con quote minori, Ravenna Holding S.p.A. e la Provincia di Parma.

Tper figura tra i principali operatori di trasporto passeggeri in Italia ed è la più grande azienda dell'Emilia-Romagna per numeri e volumi di servizio nel settore del trasporto pubblico di persone. È a capo di un gruppo industriale della mobilità sostenibile le cui attività coprono diversi segmenti del settore del trasporto, da quello automobilistico, a quello filoviario, a quello ferroviario di passeggeri e merci, alla manutenzione dei rotabili.

Inoltre, per soddisfare nuove e più flessibili esigenze di mobilità, dal 2018, gestisce Corrente, lo sharing full electric a flusso libero - i cui veicoli utilizzano elettricità proveniente interamente da fonti rinnovabili - attivo oggi a Bologna, Ferrara, Parma, Imola, Casalecchio di Reno e Cosenza.

2. INQUADRAMENTO NORMATIVO

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 sharing a flusso libero denominato CORRENTE è un servizio commerciale che viene erogato da Tper 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.

3. IL SERVIZIO DI SHARING A FLUSSO LIBERO

Il servizio di sharing a flusso libero Corrente permette di utilizzare auto, scooter e biciclette elettriche, sia direttamente sia su prenotazione, prelevandoli e riconsegnandoli successivamente nel rispetto del codice della strada, pagando in proporzione all'utilizzo.

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.

La flotta di Corrente comprende, come detto, auto, scooter e biciclette a pedalata assistita, tutti i mezzi sono 100% elettrici.

L'energia utilizzata per la loro ricarica proviene da fonti rinnovabili.

Corrente funziona scaricando la specifica app, sia in ambiente Android che iOS. Si gestisce tutto tramite un'unica app e si paga con addebito secondo il meccanismo di pagamento indicato nella medesima app.

4. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

a) Eguaglianza e Imparzialità

- Il servizio di sharing Corrente garantisce l'accessibilità senza alcuna distinzione in termini di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni.

b) Continuità del Servizio

- Il servizio è attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, senza restrizioni di accessibilità, salvo interruzioni dovute a cause di forza maggiore.

c) Partecipazione e Rapporti con l'Utenza

- Corrente è attenta alle esigenze specifiche della propria clientela, attraverso indagini di Customer Satisfaction e vari canali di comunicazione. In particolare:

1. Servizio Clienti CORRENTE : 051 0420801
2. Indirizzo supporto@corrente.bo.it – info@corrente.bo.it
3. PEC: corrente.carsharing@legalmail.it
4. Sito internet corrente.app

d) Efficienza ed Efficacia

- Corrente si impegna a migliorare costantemente i processi e gli standard qualitativi per soddisfare le esigenze dell'utenza.

e) Sostenibilità e Rispetto dell'Ambiente

- Il servizio promuove la mobilità sostenibile, favorendo l'uso di veicoli elettrici per ridurre l'inquinamento ambientale. Corrente sceglie di utilizzare energia proveniente da fonti rinnovabili.
- Tper in linea con la propria visione di futuro responsabile, **aderisce al Global Compact delle Nazioni Unite**, integrando gli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG)** nella pianificazione strategica e nella rendicontazione delle proprie attività. È inoltre associata a **Impronta Etica**, confermando il proprio impegno verso una crescita sostenibile e inclusiva.

5. IL SERVIZIO DI SHARING

a) Iscrizione e Prenotazioni

- L'iscrizione può essere effettuata da persone fisiche, giuridiche e Pubblica Amministrazione. È necessario possedere un documento di riconoscimento, una patente valida e un titolo per il pagamento.
- All'atto dell'iscrizione (gratuita) e in caso di aggiornamenti o modifiche, all'utente verrà richiesto di prendere visione e accettare le "Regolamento del Servizio CORRENTE".

b) La Flotta

- La flotta è costituita da auto, scooter e biciclette a pedalata assistita, tutti elettrici. Le auto sono dotate di cambio automatico.

c) Area di Prelievo e Rilascio

- I veicoli possono essere prelevati e rilasciati in parcheggi consentiti su aree pubbliche e aree riservate.
- I veicoli dello sharing specificatamente contrassegnati come "disponibili" sull'app 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 di seguito) o in parcheggi messi a disposizione del Gestore all'interno dell'area di operatività del servizio, identificata sulla mappa accessibile tramite l'app.
- Sempre tramite app, 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 sharing; all'interno della quale il Cliente potrà aprire e chiudere la corsa esclusivamente all'interno delle Aree di Copertura del servizio.
- Possono essere previste aree di operatività specifiche per ciascuna tipologia di mezzi dello sharing Corrente.

d) Particolarità nella Regolazione della Circolazione nel Comune di Bologna, Ferrara e Parma.

- Le auto del car-sharing hanno accesso alle zone a traffico limitato e possono circolare lungo le corsie riservate.

6. TUTELA DEI CLIENTI

a) Copertura Assicurativa

- I veicoli hanno copertura assicurativa R.C.A., danni/incendio e furto.

b) Segnalazioni e Reclami

- I clienti possono inviare segnalazioni e reclami tramite vari canali di comunicazione.

c) Procedure per il Rimborso Indennizzo da Disservizio

- Sono previsti rimborsi in caso di anomalie nel servizio imputabili a Corrente. E in particolare:
 - **Tipo di irregolarità:** Mancata apertura della vettura prenotata
 - **In quale situazione? Chi?:** Mancata apertura della vettura in presenza di prenotazione imputabile a Corrente o alla piattaforma IT
 - **Quali condizioni sono necessarie per richiedere l'indennizzo:** Mancata apertura della vettura in presenza di prenotazione
 - **Modalità di presentazione della richiesta ed iter successivo:** Richiesta scritta (Entro 1 mese dal ricevimento della richiesta, risposta al cliente con comunicazione delle modalità di pagamento dell'indennizzo)
 - **Entità dell'indennizzo/rimborso:** Accredito di 5 euro da utilizzarsi nel servizio car sharing Corrente
 - **Tipo di irregolarità:** Mancata risposta del call center
 - **In quale situazione? Chi?:** Richiesta intervento del call center in caso di mancato sblocco/apertura della vettura
 - **Quali condizioni sono necessarie per richiedere l'indennizzo:** Effettuazione della chiamata al call center senza ottenere risposta entro 10'
 - **Modalità di presentazione della richiesta ed iter successivo:** Richiesta scritta (Entro 1 mese dal ricevimento della richiesta, risposta al cliente con comunicazione delle modalità di pagamento dell'indennizzo)
 - **Entità dell'indennizzo/rimborso:** Accredito di 5 euro da utilizzarsi nel servizio car sharing Corrente
 - **Tipo di irregolarità:** Insufficiente carica della batteria
 - **In quale situazione? Chi?:** Carica residua della batteria inferiore al 5% per una vettura dichiarata come disponibile

- **Quali condizioni sono necessarie per richiedere l'indennizzo:** Segnalazione al call center entro 5' dalla presa in consegna della vettura e percorrenza effettuata inferiore a 200 mt.
- **Modalità di presentazione della richiesta ed iter successivo:** Richiesta scritta (Entro 1 mese dal ricevimento della richiesta, risposta al cliente con comunicazione delle modalità di pagamento dell'indennizzo)
- **Entità dell'indennizzo/rimborso:** Accredito di 5 euro da utilizzarsi nel servizio car sharing Corrente
- **Tipo di irregolarità:** Variazione Area Operativa Città
 - **In quale situazione? Chi?:** Modifica all'area operativa città che impedisce di usufruire di una prenotazione già effettuata Cliente che ha già effettuato una prenotazione di un'area che a seguito modifica risulta esclusa dall'area operativa
 - **Quali condizioni sono necessarie per richiedere l'indennizzo:** Aver precedentemente effettuato una prenotazione di un'area che a seguito modifica Area Operativa non risulta più essere servita
 - **Modalità di presentazione della richiesta ed iter successivo:** Richiesta scritta (Entro 1 mese dal ricevimento richieste, risposta al cliente con comunicazione delle modalità di pagamento dell'indennizzo)

7. DESCRIZIONE DEGLI STANDARD QUALITATIVI OFFERTI

a) Risultati e Impegni

- Corrente offre una soluzione innovativa per la mobilità urbana, contribuendo a decongestionare il traffico e ridurre le emissioni nocive.

b) Indagini di Soddisfazione del Cliente

- Vengono inviati questionari di Customer Satisfaction per rilevare il livello di gradimento del servizio.

ASPETTO DEL SERVIZIO

Informazioni sul servizio CORRENTE

Facilità e rapidità iscrizione al servizio

Facilità d'uso sistema prenotazioni tramite sito web

Cortesie operatori call center

VOTO

(una scala da 1 a 10 quanto si ritiene soddisfatto)

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

c) Pubblicazione e Distribuzione della Carta del Servizio Aggiornata

- o La Carta del Servizio aggiornata è disponibile sul sito [corrente.app](https://www.corrente.app)

È CORRENTE

Lo sharing **100% elettrico** del gruppo Tper!



335 auto_



100 scooter



250 bici



Paga in app



Scelta
sostenibile



Prenoti, guidi e
parceggi dove
vuoi senza
pagare la sosta

TUTTA L'AUTONOMIA
CHE TI SERVE A
PORTATA DI CLICK

