



## 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;
- Livello di soddisfazione delle prenotazioni superiore al 90%, per le richieste pervenute fino a tre ore prima dell'effettivo utilizzo, calcolato su base mensile;
- L'organizzazione deve essere contattabile almeno con orario di ufficio, il call center deve rispondere attraverso operatore almeno 18 ore al giorno, dalle 6 – 24;
- Il numero di utenti deve essere di almeno 10 per veicolo;
- L'iscrizione al servizio deve essere permessa a tutti coloro che abbiano i ragionevoli requisiti (patente, solvibilità, ecc.);
- Le auto devono essere posizionate nelle vicinanze delle residenze 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 ad un'ora;
- Le tariffe di uso vanno calcolate proporzionalmente al tempo e alla percorrenza;
- La 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 orarie devono essere inferiori al 15% delle tariffe medie giornaliere;
- Le tariffe devono includere tutti i costi di esercizio (carburante, olio, ecc.) e quelli fissi (assicurazione, manutenzione, ecc.). In casi particolari (trasporto carichi, rimorchi, ecc.) la spesa del carburante può essere fatturata a parte;
- 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;
- I veicoli devono rispettare gli standard fissati dalla Comunità Europea per il car-sharing europeo, in particolare per gli aspetti relativi ai consumi di carburante ed alle emissioni di inquinanti, sonore e alla sicurezza. Le flotte di car sharing dovranno essere periodicamente rinnovate, in modo tale da assicurare che i veicoli che le compongono siano costantemente in linea con gli aggiornamenti tecnologici imposti dalle norme comunitarie in materia di valori limite di emissione di inquinanti e di CO<sub>2</sub>;
- I gestori del servizio di car sharing che abbiano attivato il servizio da 18 mesi devono essere in possesso di almeno un autoveicolo ad alimentazione ibrida;
- 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 alla settimana;

- I veicoli devono essere sostituiti almeno ogni 4 anni o 100.000 Km sottoposti a revisione annuale, secondo le norme applicabili alle autovetture in servizio pubblico di piazza;
- Gli utenti devono essere consultati e coinvolti (almeno una circolare deve essere inviata annualmente);
- I reclami devono essere gestiti entro 3 giorni;
- Deve essere prevista la disponibilità di accessori gratuiti secondo determinate regole e in base al possibile utilizzo del veicolo (catene, seggiolino bambini, portapacchi, ecc.);
- I gestori dei servizi locali dovranno coordinarsi con gli altri gestori dei servizi attivati nelle città facenti parte di ICS, per consentire l'accesso al servizio, con le stesse modalità garantite ai propri associati, anche agli utenti di altre organizzazioni (eventualmente dopo spiegazione delle modalità d'uso e la consegna di tessere / chiavi di accesso al servizio temporanee);
- 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.