

AVVISO PUBBLICO PER MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PER L'INDIVIDUAZIONE DEI SOGGETTI INTERESSATI A SVOLGERE IL SERVIZIO DI CAR SHARING SUL TERRITORIO DEL COMUNE DI TORINO

Vista la deliberazione della Giunta Comunale del 16.07.2024 n. 418 avente oggetto "Servizio di car sharing a flusso libero. Esenzione dal canone ai sensi dell'art. 11, comma 1 del regolamento per la disciplina del canone unico n. 395. Approvazione".

Vista la determinazione dirigenziale DD 4304/2024 del 22.07.2024 del Dirigente del Servizio Viabilità e Coordinamento cantieri della Città di Torino con la quale è stato approvato lo schema del presente Avviso;

Il Comune di Torino - Divisione Mobilità e Viabilità con sede in piazza Palazzo di Città 1 -10122 Torino, con il presente Avviso Pubblico intende procedere alla individuazione di uno o più soggetti interessati all'esercizio dell'attività di car sharing, quale servizio di interesse pubblico complementare al servizio di trasporto pubblico locale ai sensi del Decreto del Ministero dell'Ambiente 20 dicembre 2000, per un periodo di tre anni.

L'Amministrazione si riserva la possibilità di procedere alla richiesta di rinnovo del servizio, anche per un periodo limitato.

1. Soggetto promotore dell'iniziativa

Comune di Torino, Divisione Mobilità e Viabilità - Servizio Viabilità e Coordinamento Cantieri - piazza Palazzo di Città 1 -10122 Torino.

2. Oggetto – Finalità - Durata

Il Comune di Torino è impegnato a sviluppare e perseguire politiche di contrasto all'inquinamento atmosferico, al miglioramento della qualità dell'aria e per il decongestionamento del traffico veicolare e ampliare l'offerta di mobilità sostenibile per i cittadini, con la finalità più generale di elevare la qualità della vita in città.

Gli operatori interessati all'erogazione del servizio di car sharing a flusso libero, secondo le definizioni di cui al presente Avviso, potranno presentare istanza nei tempi e nei modi previsti dal presente Avviso.

Il servizio potrà iniziare il 1° settembre 2024 e avrà termine il 30 novembre 2027, salvo rinnovo o proroga.

Potranno essere presentate manifestazioni di interesse fino al 31 maggio 2027.

I soggetti interessati dovranno essere in possesso dei requisiti di cui al paragrafo 3 e garantire gli standard minimi di servizio di cui al paragrafo 4 del presente Avviso.

3. Soggetti ammessi e requisiti di partecipazione

La manifestazione di interesse all'esercizio del servizio di car sharing può essere presentata da operatori pubblici o privati, organizzati in forma di impresa individuale o societaria, in forma di Raggruppamento Temporaneo d'impresе o anche in forma consortile, che siano in possesso dei requisiti di seguito elencati.

a) Requisiti soggettivi:

- iscrizione al registro delle imprese, 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;

b) Requisiti oggettivi

I veicoli utilizzati per il servizio di car sharing dovranno:

1. rientrare nelle categorie M1, N1, L7e di cui all'articolo 47 del decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285.
Tutti i veicoli dovranno essere guidati esclusivamente da maggiorenni muniti di patente di guida B, indipendentemente dalle prescrizioni del codice della strada laddove prevede la guida di alcuni veicoli anche ai minori di 18 anni.
2. appartenere a una o più tipologie tra quelle di seguito riportate:
 - o Veicoli PHEV (Plug-in Hybrid Electric Vehicle) con autonomia minima, in caso di uso della sola trazione elettrica, pari a 50 km.
 - o Veicoli BEV (Battery Electric Vehicle);
 - o Veicoli HEV (Hybrid Electric Vehicle);
 - o Veicoli alimentati a GPL anche con doppia alimentazione (benzina-GPL);
 - o Veicoli alimentati a metano anche con doppia alimentazione (benzina-metano);
 - o Veicoli alimentati a benzina.

Non sono ammessi veicoli a motore diesel.

In ogni caso la flotta dovrà essere costituita da veicoli conformi ai parametri emissivi più

elevati stabiliti dalla normativa comunitaria - Euro 6 e successivi.

4. Condizioni e Standard minimi di servizio

- a) Gli operatori dovranno garantire il servizio nell'area minima come da planimetria allegata (allegato 1)
- b) l'operatore dovrà indicare inoltre, in sede di presentazione della manifestazione di interesse, l'area in cui intenderà rendere operativo il servizio, sia nel caso coincidesse con l'area minima di cui al punto a) sia nel caso di maggiore estensione. Sarà possibile modificare l'area di operatività durante il periodo di prestazione del servizio previa comunicazione alla Città di Torino, fermo restando l'area minima di cui al punto a).
- c) Il Comune di Torino metterà a disposizione aree di sosta riservate ai veicoli in servizio di car sharing, in condivisione a tutti gli operatori, elencate nell'allegato 2. Tali aree potranno essere singolarmente rimosse o spostate a cura del Comune di Torino per esigenze di pubblico interesse o qualora l'utilizzo da parte dell'utenza sia esiguo. La realizzazione della segnaletica e la manutenzione ordinaria di tali aree saranno a cura e spese del Comune.
- d) Il servizio dovrà essere assicurato continuativamente per tutti i giorni dell'anno 24 ore su 24 e deve essere garantito fino al 30 novembre 2027.
- e) In sede di presentazione della manifestazione di interesse dovrà essere comunicato il nome di un referente, un indirizzo email ed almeno un riferimento telefonico attivi h.24/7g e tempestivamente aggiornato per le esigenze di ordine e sicurezza pubblica. Tali riferimenti verranno condivisi con le Forze dell'Ordine.
- f) Il servizio dovrà essere sempre effettuato con un numero di veicoli a disposizione dell'utenza pari a non meno del 90% della flotta dichiarata in sede di manifestazione di interesse (vd. Punto 5) .
- g) Il gestore dovrà garantire un servizio di call-center per l'utente attivo H24/7g lungo tutto il periodo di erogazione del servizio, contattabile sempre attraverso numero telefonico con accesso senza tariffazioni speciali aggiuntive durante il suo utilizzo.
- h) Il servizio dovrà funzionare con prenotazione rapida da effettuarsi a ridosso del momento dell'utilizzo del veicolo, ovvero il veicolo, se libero, potrà essere utilizzato anche senza dover procedere alla prenotazione.
- i) Il servizio dovrà essere aperto all'utenza in possesso dei requisiti senza nessun elemento di esclusione (fatte salve le norme disciplinari in relazione ai regolamenti forniti all'atto di iscrizione al servizio).

- j) Tutti i veicoli dovranno essere guidati esclusivamente da maggiorenni muniti di patente di guida B, indipendentemente dalle prescrizioni del codice della strada laddove prevede la guida di alcuni veicoli anche ai minori di 18 anni.
- k) I corrispettivi di utilizzo dovranno includere tutti i costi di esercizio del veicolo, incluso il carburante e ogni altro elemento legato all'uso dello stesso, quali la manutenzione e la riparazione, l'uso di lubrificanti, pneumatici, etc.
- l) I gestori del servizio, con cadenza annuale, dovranno effettuare indagini per rilevare il livello di soddisfazione del cliente (c.d. Customer Satisfaction) secondo le modalità previste nell'allegato 3. Il ricevimento e l'utilizzo da parte della Città di Torino dei dati e dei risultati ricevuti è libero e gratuito.
- m) I Gestori dovranno mettere a disposizione del Comune di Torino tutte le informazioni relative a dati statici e relativi all'uso dei veicoli da far pervenire alla fine di ogni trimestre, come da allegato n. 4.
- n) I Gestori dovranno inviare al Comune di Torino, con cadenza annuale a partire dall'inizio del servizio, i dati relativi al numero di noleggi annuo per ciascuna vettura ed i corrispondenti giorni di operatività.
- o) I gestori dovranno disporre di una piattaforma che renda possibile accedere al servizio anche attraverso piattaforme di aggregazione della domanda, navigatori multimodali prodotti da terzi, dalla piattaforma della Città di Torino www.muoversiatorino.it come meglio specificato nei punti 1 e 2 dell'Allegato n. 5.
- p) Tutti i veicoli utilizzati dal gestore dovranno essere nella disponibilità del gestore del servizio a titolo di proprietà, di locazione finanziaria o di locazione senza conducente. Al momento della richiesta di inserimento dei veicoli per l'autorizzazione all'accesso in ZTL dovrà essere fornita copia del libretto di circolazione di ciascuna autovettura e la dichiarazione su carta intestata della società, sottoscritta da legale rappresentante, che i veicoli sono tutti riconoscibili dall'esterno da logo distintivo (da allegare all'adesione al bando), regolarmente assicurati, revisionati e non sottoposti a fermo amministrativo.
- q) L'autorizzazione all'accesso in ZTL sarà valida per un anno e potrà essere rinnovata esclusivamente su richiesta esplicita e sotto la responsabilità della società entro 15 giorni prima della scadenza. E' fatto obbligo alla società di comunicare alla Città l'indisponibilità dei veicoli che non possono più essere utilizzati a causa di sinistri o altri motivi. In caso di reimmatricolazione è fatto obbligo di inviare al Servizio la denuncia presso la P.S. ed il nuovo libretto di circolazione.

- r) I veicoli dovranno possedere una copertura assicurativa per responsabilità civile con un massimale di almeno euro 6.000.000,00 (seimilioni/00) per i terzi trasportati. Ulteriori coperture assicurative dovranno essere comprese nel contratto con l'utenza e consultabili sul sito dell'operatore.
- s) Il parco veicoli del servizio di car sharing dovrà essere periodicamente rinnovato, in modo da assicurare che i veicoli che lo compongono siano costantemente in linea con gli aggiornamenti tecnologici imposti dalle norme comunitarie in materia di valori limite di emissione di inquinanti e di CO2. Non potranno essere utilizzati per il servizio di car sharing a flusso libero veicoli che abbiano più di quattro anni e/o più di 100.000 km di percorrenza.
- t) I veicoli di nuova immissione in servizio dovranno appartenere alla categoria Euro più evoluta del modello di cui trattasi e possedere adeguati livelli di sicurezza secondo quanto previsto dal programma europeo EURONCAP.
- u) I veicoli dovranno essere riconoscibili mediante logo specifico e ben visibile da apporre sulle fiancate che dovrà essere allegato/riprodotto/indicato, pena l'inammissibilità, in sede di manifestazione d'interesse. In caso di modifica dello stesso dovrà essere tempestivamente comunicato alla Città e fornito il nuovo logo sostitutivo.
- v) Gli operatori potranno mettere a disposizione veicoli accessibili alle persone con ridotte capacità motorie per un numero massimo di un veicolo per Circostrizione per ciascun operatore. Per la gestione di tale tipologia di veicoli la Città darà in concessione, all'operatore che ne farà richiesta, uno stallo per ogni veicolo in modo tale da poter gestire tale tipologia di veicoli in modalità station based. Gli oneri per la realizzazione e manutenzione della segnaletica di tale tipologia di stalli nonché il canone di occupazione del suolo sono a carico dell'operatore.
- w) gli operatori potranno inserire nella flotta veicoli idonei al trasporto delle merci nel rispetto dei paragrafi 3, 4, 5 e 6.

5. Definizione della flotta e Attivazione del servizio.

I soggetti interessati in possesso dei requisiti soggettivi dovranno dichiarare la consistenza della flotta con cui desiderano partecipare al servizio, garantendo comunque una flotta minima di 200 veicoli, rispondenti ai requisiti oggettivi del paragrafo 3 e 4.

Durante il servizio sarà possibile variare la flotta inizialmente dichiarata presentando opportuna richiesta, fermo restando i requisiti oggettivi suddetti ed il mantenimento della flotta minima di cui al presente paragrafo 5.

Su esplicita richiesta contestuale all'adesione all'avviso è possibile scaglionare la messa in

servizio della flotta, che dovrà essere ultimata comunque entro 180 giorni dalla data di autorizzazione al servizio. Ogni scaglione non potrà essere inferiore a n. 30 autoveicoli.

Qualora durante il servizio non fosse possibile l'uso per cause di forza maggiore di uno o più autoveicoli, ad esclusione di motivi dovuti alla manutenzione ordinaria del veicolo stesso, l'operatore dovrà darne notizia immediata alla Divisione Mobilità e Viabilità con indicazione della targa del veicolo, della data di inizio dell'uscita dalla flotta e delle motivazioni supportate da trasmissione di idonea documentazione sull'impossibilità di utilizzo del veicolo.

6. Canone e versamenti

Per l'erogazione del servizio è previsto un canone annuo che sarà calcolato in base alla media annuale dei noleggi giornalieri di tutte le auto della flotta.

Al termine di ogni anno di attività si procederà alla verifica del numero medio di noleggi secondo la seguente formula:

parametro numero medio noleggi giornalieri per auto = n. totale noleggi nell'anno / Σ giorni operatività singolo veicolo nell'anno.

Il numero totale dei noleggi dell'operatore viene ripartito in base all'effettiva operatività dei singoli veicoli nei 365 giorni. Se il parametro numero medio noleggi, calcolato sulla prima cifra decimale, è maggiore di 10, il canone annuo da corrispondere è pari a:

- € 200,00/auto per veicolo termico
- € 100,00/auto per veicolo ibrido
- € 0,00/auto per veicolo full electric.

Se il parametro numero medio noleggi giornalieri per auto, calcolato sulla prima cifra decimale, è minore o uguale a 10, il canone annuo è pari a zero.

Nel caso in cui il parametro numero medio noleggi giornalieri per auto, calcolato sulla prima cifra decimale, è maggiore di 10, il canone che ne deriverà dovrà essere corrisposto secondo i canali di pagamento alla Pubblica Amministrazione entro 30 giorni dalla comunicazione dell'importo da pagare.

L'adesione alla manifestazione dà diritto a:

- a) accesso e transito in ZTL centrale e ZTL romana. Sono escluse ZTL Valentino, ZTL pedonali, aree pedonali e le altre vie e corsie riservate al trasporto pubblico;
- b) sosta gratuita negli spazi delimitati dalle strisce blu a pagamento gestiti da GTT (**strisce blu**). Laddove ci sia riserva di sosta per i residenti (**strisce giallo e blu**) la sosta per le auto in servizio car sharing è gratuita per gli orari a pagamento ed è consentita solo ed esclusivamente per gli stessi orari (**dalle ore 8 alle ore 19,30**);
- c) sosta gratuita in apposite aree di sosta specificamente individuate dal Comune di Torino

di cui all'allegato 1, delimitate da strisce colore arancione e con segnaletica verticale, dedicati ad uso esclusivo e condiviso con tutti i gestori di car sharing.

7. Contenuto delle manifestazioni di interesse

Tutti i documenti richiesti dovranno essere presentati in formato pdf e le sottoscrizioni dovranno essere in formato digitale PADES (**no P7m**).

La manifestazione di interesse, a pena di inammissibilità, dovrà:

- essere prodotta mediante dichiarazione sostitutiva resa ai sensi e per gli effetti del D.P.R. 445/2000 sottoscritta dal rappresentante legale o delegato, con firma digitale PADES (no p7m) . In caso di firma da parte di delegato è necessario allegare atto di delega da cui risultino i poteri concessi;

- contenere tutti gli elementi di cui al presente paragrafo 7:

a) dati dell'operatore:

- ditta-ragione/denominazione sociale,
- sede legale,
- domicilio fiscale,
- numero di codice fiscale e partita IVA,
- numero di iscrizione al registro delle imprese,
- eventuale sede amministrativa diversa dalla sede legale,
- visura camera di commercio in corso di validità;
- indirizzo presso il quale deve essere fatta qualsiasi comunicazione inerente l'avviso pubblico e recapito telefonico, compreso indirizzo di posta elettronica e di posta elettronica certificata (PEC);
- indirizzo mail ed almeno un riferimento telefonico attivi h.24/7g e tempestivamente aggiornato per le esigenze di ordine e sicurezza pubblica. Tali riferimenti verranno condivisi con le Forze dell'Ordine.

b) dati anagrafici, codice fiscale del legale rappresentante dell'impresa;

c) per le società costituite all'estero, prive di sede secondaria con rappresentanza stabile nel territorio italiano, la domanda 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 (art. 85 D. Lgs. 159/2011);

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

f) tipologia dei veicoli costituenti la flotta di car sharing a flusso libero, numero dei veicoli e titolo di disponibilità dei veicoli proposti;

g) riproduzione a colori in formato A4 del logo distintivo che dovrà essere apposto sulle fiancate delle autovetture;

h) l'area in cui l'operatore intenderà rendere operativo il servizio, sia nel caso coincidesse con l'area minima di cui all'allegato n. 1 sia nel caso di maggiore estensione;

i) dichiarazione del legale rappresentate contenente impegno di accettare gli obblighi, le condizioni e gli standard minimi di attività previste nell'avviso e le penali di cui al punto 10;

j) impegno all'erogazione del servizio di car sharing a flusso libero, con le modalità del presente avviso, nel territorio del Comune di Torino fino al 30 novembre 2027;

La Città ha interesse a diffondere la modalità sharing anche per persone diversamente abili e per il trasporto di cose, pertanto gli operatori sono invitati a comunicare nella manifestazione di interesse ogni eventuale/possibile modalità di offerte di tali servizi a breve/medio/lungo termine.

8. Modalità di presentazione delle manifestazioni di interesse e durata del bando

Il presente avviso resta aperto dal giorno successivo alla data di pubblicazione all'albo pretorio on line della Città di Torino sezione avvisi pubblici e altri documenti fino al 31 maggio 2027.

Le manifestazioni di interesse, da redigersi in lingua italiana **su carta intestata**, dovranno pervenire al Comune di Torino con invio tramite PEC all'indirizzo: infrastrutture.mobilita@cert.comune.torino.it con oggetto: "MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PER L'INDIVIDUAZIONE DEI SOGGETTI INTERESSATI A SVOLGERE IL SERVIZIO DI CAR SHARING SUL TERRITORIO DEL COMUNE DI TORINO".

Le manifestazioni di interesse pervenute saranno valutate dagli uffici della Divisione Mobilità e

Viabilità che verificherà i requisiti di cui al presente avviso pubblico al fine dell'ammissibilità.

Dell'esito dell'ammissione verrà data comunicazione all'indirizzo PEC indicato dall'operatore e sarà approvato idoneo provvedimento amministrativo.

Eventuali quesiti potranno essere inviati, esclusivamente alla casella di posta elettronica certificata: infrastrutture.mobilita@cert.comune.torino.it per i quali verrà data risposta sull'albo pretorio on line della Città di Torino sezione avvisi pubblici e altri documenti.

9. Ipotesi di revoca e di risoluzione

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

- accertata non sussistenza dei requisiti di cui al paragrafo 3, o perdita successiva degli stessi. Il Comune di Torino si riserva altresì di procedere alla revoca dell'autorizzazione
- nel caso di mancato pagamento delle penali previste al paragrafo 10;
- nel caso della prima reiterazione di inadempienze degli standard minimi previsti al paragrafo 4

10. Penali

Ogni violazione alle prescrizioni di cui al paragrafo 4 lettere "a, b, d, e, f, g, j, l, m, n, o, p, q, r, t, u" del presente Avviso potrà essere oggetto di sanzione da parte dell'Amministrazione previa comunicazione bonaria. La sanzione è di euro 500,00 per ogni violazione.

11. Responsabile del procedimento

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 5 co. 2 della legge 7 agosto 1990, n. 241, si informa che il responsabile del procedimento è l'arch. Bruna Cavaglià Dirigente della Divisione Mobilità e Viabilità (e-mail: segreteria.mobilita@comune.torino.it).

12. Trattamento dei dati personali.

Ai sensi del Regolamento UE 679/2016 si informano i soggetti interessati che il trattamento dei dati personali forniti direttamente con la domanda di partecipazione al presente Avviso, o comunque acquisiti a tal fine, è effettuato dal Comune di Torino, quale titolare del trattamento, nell'ambito delle funzioni istituzionali previste dall'ordinamento, unicamente per la gestione e l'espletamento della procedura di individuazione degli operatori economici per l'esercizio del servizio di car sharing a flusso libero nel territorio del Comune di Torino. Il trattamento dei dati personali sarà effettuato con l'utilizzo di procedure anche informatiche nei modi e nei limiti necessari per perseguire le predette finalità. Il conferimento dei dati è obbligatorio ed il rifiuto

di fornire gli stessi comporterà l'impossibilità di dar corso alla valutazione della domanda di partecipazione all'Avviso, nonché agli adempimenti conseguenti e inerenti alla procedura. Nell'ambito del procedimento verranno trattati solo i dati sensibili e giudiziari indispensabili per lo svolgimento delle attività istituzionali.

Il Titolare del trattamento dei dati personali è il Comune di Torino nella persona del Dirigente della Divisione Mobilità e Viabilità arch. Bruna Cavaglià , il Responsabile esterno nominato è 5T s.r.l.

Il Dirigente Divisione
Mobilità e Viabilità
arch. Bruna Cavaglià

Allegato 2

Parcheggi a rotazione car sharing

Prog.	Nome parcheggio	Ubicazione	n. Stalli
3	BOLZANO	Corso Bolzano, angolo Via Grattoni	1
4	CABOTO	Corso Galileo Ferraris, angolo Via Caboto	2
5	CAIROLI	Corso Cairoli, di fronte al numero 32	2
9	CLN	Piazza CLN, angolo Via Gobetti	5
10	DANTE	Corso Dante, angolo Corso Turati	6
11	EINAUDI	Corso Duca Abruzzi, angolo Corso Einaudi	2
12	MARIA VITTORIA	Via Maria Vittoria, di fronte al numero 37	2
13	MATTEOTTI	Corso Galileo Ferraris, angolo Corso Matteotti	2
14	ORBASSANO	Corso Duca degli Abruzzi, 106 (Largo Orbassano)	2
15	PORTA NUOVA	Via Nizza 2 (lato Porta Nuova)	3
18	RONDO' DELLA FORCA	Corso Principe Eugenio, di fronte al numero 2	2
19	SAN MAURIZIO	Corso San Maurizio, di fronte al numero 28	3
20	SANTA TERESA	Via Santa Teresa, angolo Via XX Settembre	2
21	SAVOIA	Piazza Savoia, angolo Via della Consolata	3
22	SOLFERINO	P.za Solferino, di fronte al numero 20	1
23	SOMMEILLER	Corso Sommeiller, angolo Corso Re Umberto	2
24	STAMPATORI	Via Stampatori, angolo Via Cernaia	4
25	STATUTO	Piazza Statuto, di fronte al numero 10	2
26	TURATI	Corso Turati, di fronte al numero 19	3
27	VINZAGLIO	Corso Vinzaglio, numero 3 (Via Cernaia)	2
29	XVIII DICEMBRE	Piazza XVIII Dicembre, di fronte al numero 4/G	2
31	MONTANARI	Via Tripoli, fronte numero 166	2
32	SANTA RITA	Corso Orbassano, 124/C (Piazza Santa Rita)	2
33	SIRACUSA	Corso Siracusa, angolo Corso Sebastopoli	2
34	TRIPOLI	Via Tripoli 122/B, angolo Via Filadelfia	2
35	AGNELLI	Corso Agnelli, di fronte alla sede Fiat	2
36	CAIO MARIO	Corso Unione Sovietica, di fronte al numero 427	2
37	ADRIANO	Piazza Adriano, di fronte al numero 17	2
39	LIONE	Corso Leone, angolo Via Braccini	2
40	MONGINEVRO	Corso Trapani, angolo Via Monginevro	2
41	MONTE CUCCO	Corso Monte Cucco, angolo Corso Francia (Tesoriera)	2
42	RIVOLI	Corso Vittorio Emanuele II, 237 (Piazza Rivoli)	2
43	SABOTINO	Piazza Sabotino, 84B (banchina centrale)	7
44	TOFANE	Via Tofane, angolo Corso Monte Cucco	2
45	BERNINI	Corso Tassoni, angolo Piazza Bernini	2
46	CIBRARIO	Largo Cibrario, presso il numero 13	6
47	MASSAUA	Piazza Massaua, angolo Via Pietro Cossa	2
48	OSPEDALE MARIA VITTORIA	Corso Tassoni 45/B (Ospedale Maria Vittoria)	2
49	BREGLIO	Via Breglio, angolo Via Saorgio	2
50	COPPINO	Via Coppino, angolo Via Chiesa della Salute	2
51	SAORGIO	Via Saorgio, angolo Via Chiesa della Salute	2
52	VILLARI	Piazza Villari, di fronte al numero 1/C	2
53	CHISONE	Via Chisone, di fronte alla sede GTT	2
54	BOLOGNA	Corso Novara, angolo Via Bologna	2
56	REBAUDENGO	Piazza Rebaudengo, di fronte al numero 6	2
57	SOFIA	Piazza Sofia, di fronte al numero 15	2
58	CADORE	Corso Belgio tra 152 e 156, angolo Corso Cadore	2
59	FARINI	Corso Regina Margherita, angolo Corso Farini	8
60	MONTEBELLO	Corso Regina Margherita, angolo Via Montebello	2
61	TORTONA	Corso Tortona 33	2
62	XI FEBBRAIO	Corso XI Febbraio, di fronte al numero 10	2
64	GRAN MADRE	Via Bonsignore ang Piazza Gran madre	3
65	MARCONI	Corso Marconi, angolo Via Madama Cristina	3
66	RAFFAELLO	Corso Raffaello, angolo Via Madama Cristina	3
69	LINGOTTO	Via Nizza, di fronte al numero 279 ang. via Lavagna	2
70	SPEZIA	Via Nizza 207, angolo Via Varazze	2

INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION

L'indagine periodica, con cadenza annuale, di Customer Satisfaction dovrà comprendere obbligatoriamente almeno i seguenti indicatori:

- a) Efficienza del servizio;
- b) Affidabilità del Servizio;
- c) Stato di pulizia dei veicoli;
- d) Stato di manutenzione dei veicoli;
- e) Facilità di reperimento dei veicoli sul territorio;
- f) Facilità di accesso al servizio da parte degli utenti;
- g) Facilità di acquisto/pagamento del servizio;
- h) Chiarezza delle tariffe di utilizzo del servizio;
- i) Convenienza dei prezzi;
- j) Comfort dei veicoli, inteso come disponibilità di spazio a bordo, comodità alla guida e facilità di accesso al mezzo;
- k) informazioni all'utenza (tipologia, tempestività e chiarezza);
- l) Percezione del rispetto dell'ambiente;
- m) Facilità di comunicazione con l'azienda (call center, invio suggerimenti, reclami, ecc.);
- n) Giudizio nel suo complesso;
- o) Conoscenza del servizio sul territorio intervistando i non utenti.

Dovrà inoltre essere oggetto dell'indagine periodica la definizione dei fattori che rivestono maggiore importanza, ossia quei fattori che hanno un maggior impatto sulla soddisfazione complessiva dell'utente. La valutazione dell'importanza dovrà essere effettuata chiedendo all'intervistato di evidenziare al massimo tre fattori, tra quelli indicati, che per lui rivestono maggiore importanza. Il periodo di rilevazione e la definizione del campione da indagare (struttura e quantificazione) dovranno essere concordati con la Divisione Mobilità e Viabilità del Comune di Torino, in modo da ottenere risultati statisticamente attendibili per indagini di qualità percepita, in relazione all'universo di riferimento (utenti complessivi del servizio). La struttura dei report da restituire dovrà essere illustrata al Comune di Torino prima della somministrazione delle interviste. Il ricevimento e l'utilizzo da parte della Città di Torino dei dati e dei risultati ricevuti è libero e gratuito.

L'indagine potrà essere accessibile via web dagli utenti che saranno invitati una volta l'anno con una email che conterrà un link di accesso rapido al questionario.

DATI STATICI – periodicità trimestrale**a) Anagrafica utente**

definizione di ogni utente invariante nel tempo, che deve contenere le seguenti informazioni:

- iscrizione (obbligatorio) data di iscrizione al servizio;
- sesso (obbligatorio) "M", "F" o "non specificato";
- nascita (opzionale) anno di nascita;
- cap (obbligatorio) CAP di residenza e CAP domicilio se diverso da residenza
- comune (obbligatorio) comune di residenza e comune domicilio se diverso da residenza;
- situazione (obbligatorio) attivo/non attivo con data di cessazione;
- altri (opzionale) eventuali altri campi relativi all'utente.

b) Anagrafica veicoli

definizione di ogni veicolo invariante nel tempo, che deve contenere le seguenti informazioni:

- targa (obbligatorio);
- Situazione (obbligatorio) in flotta/fuori flotta con data di esclusione dalla flotta;
- modello (obbligatorio) marca e modello del veicolo;
- tipo (obbligatorio) tipo del veicolo (auto, moto, etc.);
- alimentazione (obbligatorio) alimentazione del veicolo (benzina, diesel, elettrico, ibrido, bimodale GPL, bimodale metano, ecc.);
- Classe Emissione (obbligatorio) EURO "X";
- emissioni (obbligatorio) come da libretto di circolazione (punto V);
- altri (opzionale) eventuali altri campi relativi al veicolo.

c) Utilizzo del servizio

Per ogni corsa:

- Inizio noleggio (data-ore-minuti)
- Fine noleggio (data-ore-minuti)
- Indirizzo di partenza (coordinate)
- Indirizzo di arrivo (coordinate)
- Targa del veicolo
- Km percorsi
- Tempo in movimento
- Tempo in sosta

Il Comune di Torino si riserva, a sua discrezione, di modificare le tipologie di informazioni richieste. Lo stesso, inoltre, può procedere a titolo gratuito alla pubblicazione delle analisi effettuate aggregando sempre la totalità dei gestori.

I DATI DOVRANNO ESSERE TRASMESSI MEDIANTE FILE .XLS O .CSV

Allegato tecnico

Agli operatori dei servizi individuati dal presente bando sono richieste tre distinte tipologie di integrazione tramite API:

- 1) Fornitura di dati a consuntivo relativi al servizio erogato
- 2) Fornitura di dati real time per fini di infomobilità

1) Fornitura di dati a consuntivo relativi al servizio erogato

L'operatore si impegna a conferire alla Città di Torino, o alle proprie società in house, informazioni relative al servizio erogato nel periodo antecedente al conferimento.

Lo scambio dati dovrà avvenire nel formato MDS (Mobility Data Specification) definito dall'Open Mobility Foundation e, nello specifico, le API previste per MDS-Agency e MDS-Provider (github.com/openmobilityfoundation/mobility-data-specification).

Sulla base delle API esposte, la Città di Torino sarà in grado di ottenere informazioni relative ai veicoli dispiegati sul territorio cittadino quali targa, identificativo, modello, produttore, anno di produzione, tipo di propulsione, stato e dati di telemetria, ecc e quelle relative all'utilizzo degli stessi, come i dettagli sui viaggi effettuati in termini di distanze, durate, ecc.

I dati relativi al servizio erogato che verranno conferiti alla Città di Torino saranno gestiti unicamente ai fini della governance pubblica della mobilità e non saranno diffusi al di fuori del dominio della Pubblica Amministrazione piemontese.

2) Fornitura di dati real time per fini di infomobilità

L'operatore è tenuto ad esporre conferire alla Città di Torino o ai propri incaricati informazioni in real time relative alla propria flotta per consentire la diffusione di informazioni ai cittadini in termini di infomobilità.

Lo scambio dati dovrà avvenire nel formato GBFS (General Bikeshare Feed Specification) definito dalla North American Bike Share Association e attualmente considerato lo standard di riferimento per l'infomobilità relativa ai servizi di sharing mobility (github.com/NABSA/gbfs).

I dati di infomobilità che verranno conferiti alla Città di Torino verranno utilizzati per alimentare i canali ufficiali della Città (es. Muoversi a Torino, www.muoversiatorino.it) oltre ad essere condivisi con altre pubbliche amministrazioni piemontesi e con operatori di infomobilità operanti sul territorio cittadino.

Tempi di integrazione

L'operatore si impegna a predisporre le API di cui ai punti 1) e 2) entro e non oltre mesi 3 dall'attivazione del servizio.