

CARTA DEL SERVIZIO



SERVIZIO SPERIMENTALE INTEGRATO DI MICROMOBILITA' CONDIVISA CON BICICLETTE MUSCOLARI, BICICLETTE A PEDALATA ASSISTITA E MONOPATTINI ELETTRICI NEL TERRITORIO DEL COMUNE DI PARMA



La Società

Ridemovi Spa è proprietaria del servizio di micromobilità RIDEMOVI in Europa, azienda leader nel mercato del bike sharing a flusso libero presente in più di 40 città e con un fatturato dell'azienda superiore a € 20.000.000,00. RIDEMOVI Spa gestisce il servizio nelle città di Milano, Bologna, Firenze, Reggio Emilia, Torino, Padova, Lignano Sabbiadoro, Mantova, Venezia/Mestre, Vicenza, Santa Margherita Ligure, Piacenza, Pisa oltre che in Spagna, Svezia, Portogallo e Grecia. Con oltre 1,5 milioni di italiani iscritti al servizio e con più di 40 mila mezzi a terra, il servizio di micromobilità europeo di RIDEMOVI Spa fornisce un tipo di business sostenibile ed efficiente ed è l'unico operatore di micromobilità leader in Europa a guida italiana. Il gruppo Generali Assicurazioni ha investito in Ridemovi. Ridemovi ha partecipato attivamente ai tavoli di lavoro nei comuni dove è concessionaria di servizio in esclusiva per il bike sharing a seguito di gara europea. La nuova bicicletta a pedalata assistita ha riscontrato molto successo, diventando, in alcuni casi un "proseguimento" del tpl e, in altri, un mezzo sostitutivo dell'auto privata. Ridemovi, da circa due anni, ha avviato il noleggio di un proprio monopattino che oggi rappresenta il 40% del fatturato dell'azienda.

Ridemovi ha l'intento di rendere la mobilità cittadina una soluzione alla portata di tutti e rivoluzionare, in particolare, la mobilità del cd. *ultimo miglio* mettendo in risalto la semplicità e la convenienza dei propri servizi.

1. Il Servizio

Ridemovi Spa per la gestione del servizio di monopattini, e-bike e biciclette muscolari, di cui all'avviso pubblico come di seguito definito **GESTORE**, gestirà sul territorio del **Comune di Parma** il **servizio di noleggio (c.d. *sharing*) di monopattini, ebike e biciclette muscolari**, in conformità ai requisiti previsti dal contratto **"PER IL SERVIZIO SPERIMENTALE INTEGRATO DI MICROMOBILITA' CONDIVISA CON BICICLETTE MUSCOLARI, BICICLETTE A PEDALATA ASSISTITA E MONOPATTINI ELETTRICI NEL TERRITORIO DEL COMUNE DI PARMA"** e relativi allegati.

Lo schema di noleggio dei veicoli può essere iniziato e/o concluso solo sull'intero territorio comunale. Station based nella zona del centro storico e in free flow nella restante parte della città. In futuro valuteremo la possibilità di estenderlo nei comuni con termine facente parte dell'area metropolitana di Parma e che hanno provveduto ad identificare opportune aree di sosta e a renderle riconoscibili.

Il servizio prevede l'utilizzo delle biciclette muscolari, E-bike e monopattini Ridemovi (i **"Veicoli"**) per spostamenti medio-brevi all'interno dei tracciati urbani rientranti nel territorio del Comune di Parma. Questo sistema di trasporto contribuisce alla diminuzione del traffico cittadino e alla riduzione dell'inquinamento.

La tecnologia applicata ai Veicoli consente un controllo da remoto e in tempo reale dello spostamento dei mezzi sia all'interno che all'esterno dell'Area Operativa. L'intera flotta a disposizione degli utenti sarà composta dal numero massimo di **Veicoli** autorizzati nel contratto tra Infomobility e Ridemovi (la **"Flotta"** e gli **"Utenti"**) e per tutta la durata del servizio sarà sempre garantita la presenza in strada di un numero di Veicoli non inferiore al 90%.

Il sistema GPS dei mezzi è dotato di una batteria con un'autonomia di 48h dal momento in cui i Veicoli sono totalmente scarichi e di un sistema che consente un monitoraggio sia da remoto che su strada, in grado di permettere agli operatori di conoscere e intervenire sulla posizione di quei mezzi che siano stati parcheggiati dagli Utenti in maniera non conforme ai termini e condizioni del servizio di noleggio, a quanto stabilito dalla Legge n. 156, del 9 novembre 2021, che ha convertito il Decreto Legge n. 121 del 10 settembre 2021.

È inoltre presente e disponibile per gli Utenti il servizio di assistenza clienti (il **"Customer Service"**), attivo anche tramite call center **h 8 - 23, 7 giorni su 7**, che oltre a rispondere a qualsivoglia quesito degli Utenti relativo al servizio di noleggio, costituisce un ulteriore canale di segnalazione per il rapido intervento del Gestore su quei Veicoli che presentino anomalie di funzionamento o danneggiamenti, che si trovino in posizione di parcheggio non conforme o che necessitino in ogni caso di un

intervento di riposizionamento e/o manutenzione o ricarica. In tali casi interverrà tempestivamente un team dedicato di operatori che si muove all'interno e all'esterno dell'Area Operativa per monitorare e garantire la costante efficienza e funzionalità della Flotta. Il Servizio Clienti del Gestore, totalmente internalizzato, permette di avere un monitoraggio completo dei veicoli su strada e di avere una comunicazione costante e diretta con il personale in loco in grado di poter espletare le pratiche di pronto intervento nel minor tempo possibile. Le operazioni di recupero dei dispositivi mal posizionati saranno in ogni caso presi in carico **entro 60 min** dalla relativa segnalazione/rilevamento dell'evento. Gli Utenti potranno usufruire del Servizio mediante un'applicazione software e scaricabile gratuitamente sia su sistemi operativi Android che IOS e da installarsi sui dispositivi di telefonia mobile personale (la “**App Ridemovi**” e i “**Dispositivi**”).

2. La procedura di registrazione

Per usufruire del Servizio per la prima volta, gli Utenti dovranno semplicemente:

- **Scaricare la App Ridemovi** dall'Apple Store, in caso di Dispositivi *Apple* o da PlayStore, in caso di Dispositivi *Android*;
- **Registrarsi** inserendo i propri dati personali (nome cognome luogo e data di nascita)
- Inserire il documento d'identità;
- Effettuare il ***log-in***;
- Individuare il **Veicolo** disponibile **più vicino**;
- **Iniziare il noleggio prestando attenzione alla sicurezza!**
- Al termine del noleggio, l'Utente dovrà parcheggiare il Veicolo come mostrato nel tutorial e premere il pulsante "**Termina corsa**" per concludere la corsa. È obbligatorio **caricare la foto del mezzo** parcheggiato all'interno di una delle aree opportunamente segnalate. L'utente potrà esprimere il gradimento alla fine corsa. Potrà ricevere una penalità qualora il veicolo non stazioni nella posizione corretta

I Veicoli, se liberi, potranno essere noleggiati in qualsiasi momento senza dover procedere ad alcuna prenotazione. L'Utente, per poter sbloccare i Veicoli, dovrà inquadrare con il Dispositivo il QR Code presente sul manubrio del Veicolo, ovvero inserendo, manualmente, il codice indicato al di sotto del QR Code.

3. Gestione della Flotta e standard organizzativi

Per garantire la massima efficienza del Servizio, il Gestore intende operare con figure tecniche da dislocare in maniera strategica su tutto il territorio del Comune di Parma. Vi sarà **una sede operativa**.

Tutti i Veicoli sono conformi agli standard europei e presentano le caratteristiche tecniche prescritti all'art. 2, comma 3 del Decreto (c.d. monopattini), ed espressamente richiamati dalla Legge 27 dicembre 2019 n. 160 (come modificata dalla Legge 28 febbraio 2020, n. 8), art. 1 comma dal 75 al 75 septies, come modificati dal D.L. n.121/2021, convertito, con modificazioni, dalla Legge 9 novembre 2021, n.156, riportanti la marcatura CE prevista dalla Direttiva n.2006/42/CE.

- **Conformità al marchio CE**
- **Facilità di guida**
- **GPS intelligente**
- **Indicatori luminosi di svolta (per i monopattini)**
- **Due Freni**
- **Targa metallica**
- **QR code**

I Veicoli sono equipaggiati con un esclusivo modulo intelligente Ridemovi (il “**Modulo Intelligente**”). Si tratta di un innovativo modulo elettronico dotato di un sistema di geolocalizzazione e di connettività 4G e Bluetooth ad alta precisione, con un grado di scarto inferiore al **mt**.

Il Modulo Intelligente permette:

- la localizzazione dei veicoli;
- lo sblocco ed il blocco da remoto;
- la limitazione ed impostazione della velocità da remoto (per i monopattini);
- attivazione di un sistema innovativo di allarme ogni qualvolta il mezzo viene toccato più volte senza essere oggetto di noleggio. In tali ipotesi, verranno individuati

direttamente dalla sede operativa del Gestore che presentano frequenti stati di allarme e, conseguentemente, segnalati alla squadra operativa più vicina al mezzo per effettuare gli opportuni controlli. Il Gestore si riserva la facoltà, ove dallo stesso ritenuto opportuno, di avvisare le Forze dell'Ordine;

- controllo dei parcheggi;
- attivazione del sistema di georeferenziazione e di limitazione della velocità in determinate aree predisposte;

Ogni giorno i Veicoli sono oggetto di numerosi controlli per assicurare che gli stessi soddisfino le aspettative degli Utenti più severi e, allo stesso tempo, ne garantiscano l'incolumità e la loro più totale sicurezza. Le attività di recupero si svolgono in maniera costante grazie al Gestore adibito al recupero dei Veicoli scarichi, danneggiati, malfunzionanti o non correttamente parcheggiati. Il controllo da remoto dei Veicoli e della loro localizzazione viene svolto presso la centrale operativa del Gestore che rileva sia le segnalazioni pervenute dagli Utenti e dagli addetti del Team stessi, sia anomalie di funzionamento rilevate tramite controllo remoto dei mezzi grazie al Modulo Intelligente.

Il team interviene entro **30 minuti** e, in ogni caso, non oltre **1 ora** dalla segnalazione/rilevamento dell'anomalia all'esito dell'intervento, il Veicolo è immediatamente riposizionato in strada, o altrimenti sostituito con altro Veicolo funzionante. Il funzionamento di ogni parte meccanica ed elettronica dei Veicoli è minuziosamente controllato dal team operativo prima che siano posizionati sulle strade.

Ci occupiamo della manutenzione ordinaria e straordinaria della Flotta in maniera tale da assicurare una perfetta **efficienza e sicurezza** dei Veicoli, garantendo che il numero di Veicoli a disposizione degli Utenti non sia mai inferiore al **90%** della Flotta autorizzata.

Proprio al fine di garantire la continuità, efficienza e sicurezza del Servizio, il Gestore si impegna a sostituire i Veicoli: (i) provvisoriamente, ogniqualevolta un intervento manutentivo, per qualsivoglia ragione, dovesse comportare l'inutilizzabilità del mezzo per più di 24 ore o non fosse momentaneamente attivo il servizio di assistenza tecnica per qualsivoglia ragione indipendente dalla volontà e/o al di fuori dal controllo del gestore; e (ii) definitivamente, ogni qualvolta i mezzi, per particolare usura ovvero per atti vandalici o furto, dovessero risultare inidonei all'uso ovvero irreparabili o non più disponibili.

Le **operazioni di sostituzione** del Veicolo non utilizzabile avverranno entro e non oltre **60 minuti** dalla segnalazione/rilevamento dell'evento, mentre la rimozione delle cause di malfunzionamento dei Veicoli avverrà entro e non oltre 60 minuti dal verificarsi dell'evento che ha determinato la necessità di sostituzione provvisoria o definitiva. In ogni caso il Gestore garantisce il tempestivo adeguamento della propria flotta nell'ipotesi di variazione dei requisiti, anche tecnici, previsti dalla normativa via via vigente per la circolazione dei Dispositivi fino al termine dell'Autorizzazione.

4. Comunicazione con i cittadini

Il Gestore ha a cuore il rapporto con i propri Utenti e, più in generale, con i cittadini ed è per questo che offre sempre un'ampia gamma di informazioni relative ai servizi di micromobilità in condivisione che consentano ai medesimi Utenti di godere a pieno dell'offerta. La comunicazione con gli Utenti avviene con diverse modalità:

- Call center attivo **h 8 - 23, 7 giorni su 7**;
- Servizio di chat bot;
- Tramite **App**, con la comparsa di *pop-up* informativi o la messa a disposizione di specifiche indicazioni quali: le aree ed i percorsi nei quali è consentita la circolazione dei Veicoli, con aggiornamento in tempo reale in relazione ai provvedimenti che saranno adottati in merito dall'Amministrazione; l'ubicazione delle aree nelle quali è consentita la sosta dei Veicoli; l'accesso nelle zone pedonali ove è consentito dalla legge ovvero nelle altre aree in cui è previsto un limite di velocità massimo di 6 Km/h; la velocità, il livello della batteria, la distanza di viaggio, l'autonomia rimanente del Veicolo; l'impossibilità di apertura e/o chiusura del noleggio e, conseguentemente, di effettuare la sosta dei Veicoli, all'interno dell'Area Operativa;
- Sempre tramite **App**, per l'invio di *alert* di varia natura, quali: aggiornamenti sulla viabilità in tempo reale, informazioni riguardo a scioperi o interruzioni del servizio di trasporto pubblico; sponsorizzazione di eventi; etc.
- Tramite **Social Network** (quali Instagram, Facebook, Twitter e LinkedIn), con la pubblicazione di *post ad hoc* atti a promuovere il brand e l'utilizzo dei mezzi di micro-mobilità elettrica e/o a sensibilizzare gli Utenti (e i potenziali utenti) su tematiche quali la sicurezza stradale nell'utilizzo del Servizio, l'eco-sostenibilità, etc.
- Tramite l'**organizzazione di eventi** gratuiti in collaborazione con gli enti locali, nel cui ambito promuovere il Servizio, distribuire materiale informativo e dispositivi di sicurezza in strada, offrire *test drive* dei Veicoli, etc. Fermo restando quanto sopra, maggiori informazioni sul Servizio saranno disponibili nei seguenti documenti che saranno forniti all'Utente all'atto della registrazione al Servizio, nonché sempre consultabili tramite l'App Ridemovi, nella sezione "*Impostazioni*": (i) **Contratto Quadro**, contenente i termini e condizioni generali per il servizio di noleggio dei Monopattini; (ii) **Regolamento di Gestione**, contenente la disciplina di dettaglio che regola la sperimentazione del servizio di *sharing* dei Monopattini sul territorio del Comune di Parma; (iii) **Privacy Policy**, contenente l'informativa resa da Ridemovi ai sensi dell'articolo 13 del GDPR sul trattamento dei dati personali degli Utenti.

5. La sicurezza al primo posto

La sicurezza è una priorità imprescindibile. I veicoli rappresentano il *non plus ultra* dell'affidabilità in tema di *e-vehicle*. Nello specifico, i dispositivi sono conformi ai più rigidi e stringenti standard qualitativi nonché dotati di marchio CE secondo la Direttiva Europea 2006/42/CE.

Ogni Veicolo rispetta tutti i requisiti previsti dal Decreto del Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 229 del 4 giugno 2019 per la definizione delle modalità di attuazione e gli strumenti operativi della sperimentazione della circolazione su strada di veicoli per la mobilità personale a propulsione prevalentemente elettrica, quali *segway*, *hoverboard* e monopattini, adottato ex art. 1, c. 102, L. n. 145/2018 recante “*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2019 e Bilancio pluriennale per il triennio 2019-2021*”, espressamente richiamati dall'art. 1, comma 75 della L. n. 160/2019, così come modificata dalla legge n. 8 del 28 febbraio 2020.

Il Gestore organizza, inoltre, periodicamente eventi dedicati alla comunità per un agire sempre più informato e consapevole dei cittadini che intendono utilizzare i servizi di micromobilità in *sharing*.

Gli incontri che il Gestore organizza in autonomia, in concerto con altri partner commerciali e/o con gli enti locali hanno principalmente ad oggetto temi come la sicurezza stradale, l'uso consapevole dei veicoli a propulsione prevalentemente o completamente elettrica e le modalità di parcheggio. Durante tali eventi vengono distribuiti materiale informativo, gadget e accessori per la sicurezza, quali giubbotti catarifrangenti o bretelle ad alta visibilità, il tutto in un'atmosfera leggera e amichevole.

Con particolare riferimento ai Monopattini in *sharing*, il Gestore si pone l'obiettivo di sensibilizzare gli Utenti in materia di funzionamento di tali mezzi, del rispetto della L. n. 160/2019, del Codice della Strada nonché di tutte le disposizioni adottate dal Comune di Parma per l'utilizzo degli stessi su strada. L'informazione, l'educazione e la promozione del parcheggio responsabile e della circolazione stradale a bordo dei mezzi sono punti cruciali del progetto educativo che persegue il Gestore e che ha come obiettivo quello di creare una soluzione di *sharing* ordinata, informata e sicura per la cittadinanza.

Per assicurare il corretto utilizzo dei mezzi, tenendo sempre a mente la sicurezza ed il rispetto dell'ambiente cittadino, sarà inoltre possibile accedere, sempre tramite l'App Ridemovi, ad ulteriori tutorial e **consigli di utilizzo**. Con cadenza almeno settimanale, il Gestore verifica i dati di viaggio, le aree di parcheggio, la modifica delle zone di calore rispetto alla settimana precedente, le zone di parcheggio scelte e se i conducenti hanno guidato in conformità alla disciplina applicabile, ivi incluso il rispetto dei limiti di velocità. La prima volta che un Utente sarà sorpreso a infrangere le regole circa il corretto utilizzo del Veicolo secondo i termini e condizioni del servizio di noleggio e/o la guida in conformità alla disciplina applicabile, sarà destinatario di un mero **avvertimento**; la seconda volta di un **provvedimento di**

sospensione dall'utilizzo del servizio di noleggio; e la terza volta, gli sarà **preclusa la possibilità di effettuare ulteriori noleggi** in seguito, disattivando l'utenza Ridemovi.

Nel caso in cui i Veicoli non siano correttamente posizionati nella fase di sosta saranno rimossi in conformità a quanto previsto dal Codice della Strada e verrà elevata la relativa sanzione nei confronti dell'Utente.

6. Data-sharing

Lo **scambio dei dati** è una componente essenziale per un monitoraggio ottimale del Servizio, del suo funzionamento e della sua evoluzione. Per tale ragione il Gestore è pronto a condividere con il Comune di Parma, ovvero con gli altri soggetti dallo stesso individuati, tutte le informazioni ottenute dai continui rilevamenti effettuati sulla Flotta, in un'ottica di implementazione del Servizio che entrambe le parti intendono perseguire. Il Gestore assicura all'Amministrazione i dati sul Servizio, in tempo reale, a consuntivo, o statici, mediante utilizzo di **web service** e/o **API** (*Application Programming Interface*), che attraverso un sistema di reportistica/rendicontazione.

Il Gestore si impegna a fornire gli indirizzi mail per l'accesso alla piattaforma di monitoraggio web del Comune di Parma sulla quale dovranno essere gestite le segnalazioni immediate relative agli aspetti di sosta e sicurezza inviate dal Comune di Parma, anche attraverso sue società partecipate.

Il Gestore si impegna ad aderire alle piattaforme di integrazione dei servizi di mobilità (conosciuti con il nome di Mobility as a Service), in corso o che dovessero essere sviluppate dal Comune di Parma e da Infomobility o da soggetti dal medesimo accreditati, fornendo tutte le informazioni necessarie allo scopo e garantendone la piena interoperabilità con i sistemi di erogazione dei servizi MaaS locali e nazionali.

Il Gestore si impegna a mettere a disposizione del Comune di Parma tutte le informazioni relative ai mezzi e all'uso dei medesimi e degli utenti iscritti; effettuata, con cadenza annuale, un'indagine di Customer Satisfaction il cui risultato deve essere comunicato al Comune di Parma ogni anno. L'indagine deve essere svolta secondo gli accordi tra le parti.

Saranno inoltre messi a disposizione dati sul servizio a consuntivo in forma anonimizzata, con la finalità di consentire all'amministrazione comunale di disporre di analisi statistiche sull'effettivo utilizzo dei servizi, conformemente alle previsioni dell'Avviso pubblico.

7 Tariffe

Standard Bike: € 1,20 / 30 min

E-bike: sblocco € 1 e € 0,24 / min

Monopattino: sblocco € 1 e € 0,24 / min

Nella zona centrale della città di Parma sono state individuate delle zone di parcheggio delimitate da segnaletica orizzontale. L'utente è obbligato a terminare il noleggio all'interno di queste aree. La sanzione è di € 10,00. Se l'utente non carica la foto la sanzione è di € 10,00.

Nella zona esterna alla zona centrale della città di Parma sono state individuate delle zone di parcheggio delimitate da segnaletica orizzontale. L'utente può terminare il noleggio all'esterno di queste aree nel rispetto dello spazio pubblico. Se decide di terminare il noleggio all'interno di queste aree riceverà uno sconto di € 0,30. Se l'utente non carica la foto la sanzione è di € 10,00.

Fuori dall'area operativa se l'utente terminerà il noleggio gli verrà notificata una multa di € 10,00 per le biciclette muscolari e di € 40,00 per i monopattini ed ebike.

Nelle "no parking area" la sanzione sarà di € 3,00