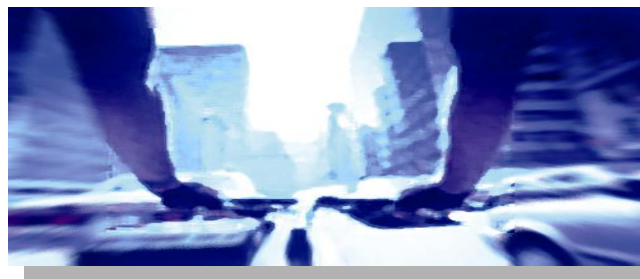




Ministero dell' Ambiente  
e della Tutela del Territorio

# Il Car Sharing in Italia

## Il Progetto I.C.S.



Firenze, 9 giugno 2004





# Il ruolo del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio

## Il quadro legislativo

*Decreto n.267 del 27 Marzo 1998 del Ministero  
dell'Ambiente riguardante la Mobilità Sostenibile*

L'obiettivo è quello di favorire lo sviluppo di un insieme di una struttura in grado di coordinare ed integrare a livello nazionale differenti proposte di servizio eterogenee tra di loro.

## ICS

### Iniziativa Car Sharing





ICS é una Convenzione tra Enti Pubblici ai sensi dell'art.  
30 della Legge n. 267



**essenzialmente**

Una struttura nazionale di coordinamento promossa dal Ministero dell'Ambiente che raccoglie le maggiori città italiane per avviare servizi locali di CAR SHARING, gestiti da differenti operatori locali ma integrati in uno schema operativo unitario.





- ▶ Sostenere l'avvio di un circuito di CAR SHARING a livello nazionale
- ▶ Promuovere politiche di mobilità sostenibile nelle aree urbane
- ▶ Definire una politica standard di mercato e comunicazione
- ▶ Integrare il Trasporto Pubblico Locale con nuovi servizi di trasporto
- ▶ Assicurare agli utenti uno standard di qualità del servizio



## STANDARD

Standard omogenei di servizio,  
e per emissioni e sicurezza  
(simili agli Standard ECS ma più restrittivi)

## FINANZIAMENTO

ICS supporta fino al 50% degli investimenti necessari  
all'avvio del servizio di CAR SHARING

## AMBITI OPERATIVI E DI SERVIZIO

Tecnologie (sistema di gestione)  
Marketing e Comunicazione  
Consulenze Tecniche e Legali  
Call center Nazionale/contact centre services

## PROMOZIONE e COORDINAMENTO

- Per aumentare il numero di Città aderenti ad ICS
- Per promuovere la conoscenza del CAR SHARING
- Per coordinare le diverse esperienze locali



# Il Progetto Nazionale di Car Sharing

## CENTRALITA'

Gli Standard sono necessari per garantire:

- **Interoperabilità** (tra le diverse città)
- **Qualità minima del servizio**
- **Immagine unitaria del Circuito e Comunicazione integrata**
- **Servizi e procedure comuni**

**ICS opera su una base federativa**



## AUTONOMIA

**sugli aspetti economici ed organizzativi**



# Il Progetto Nazionale di Car Sharing

## I Comuni aderenti ad ICS:

possono scegliere il loro Operatore Locale per il servizio di Car Sharing

## Gli Operatori Locali sono responsabili per:

- politiche tariffarie e di mercato
- manutenzione e pulizia dei veicoli
- investimenti e altri sviluppi
- ricerca della clientela
- cooperazione ed integrazione con Autorità Locali ed altre società che forniscono servizi di mobilità
- customers satisfaction e gestione del personale

**Devono però rispettare tutti gli standard ICS e utilizzare le stesse tecnologie e servizi.**





# Le peculiarità del sistema nazionale di Car Sharing

- ▶ Forte supporto politico sia a livello centrale sia locale
- ▶ Vantaggi reali da parte delle città alle auto di c.s.:  
accesso alle ZTL, possibilità di utilizzo delle corsie degli autobus, parcheggio gratuito nelle “zone blu”.
- ▶ Integrazione tra c.s. e trasporto pubblico coinvolgendo le PTO locali.
- ▶ Coordinamento degli Operatori del Circuito Nazionale all'interno del “Comitato dei Gestori” di ICS per pianificare una strategia di sviluppo e aspetti operativi comuni.







# I servizi locali del car sharing in Italia: il supporto delle città

**TORINO**

**VENEZIA**

**BOLOGNA**

**RIMINI**

**MODENA**

In tutte queste città il servizio di car sharing è stato promosso dai Comuni, che lo hanno anche supportato consentendo:

- libero accesso alle ZTL
- parcheggio gratuito nelle “zone blu”
- utilizzo delle corsie riservate al trasporto pubblico

In alcune di queste città gli Uffici Comunali sono (o stanno per diventare) anche clienti del servizio di car sharing.



## **Città aderenti al circuito di ICS:**

Bologna, Modena, Torino, Venezia, Provincia di Rimini, Brescia, Firenze, Genova, Milano, Provincia di Milano, Novara, Padova, Palermo, Parma, Reggio Emilia, Roma e Taranto.

## **Stanno avviando il servizio commerciale :**

- Genova
- Firenze
- Palermo

## **E' in fase di avvio di un servizio commerciale sperimentale :**

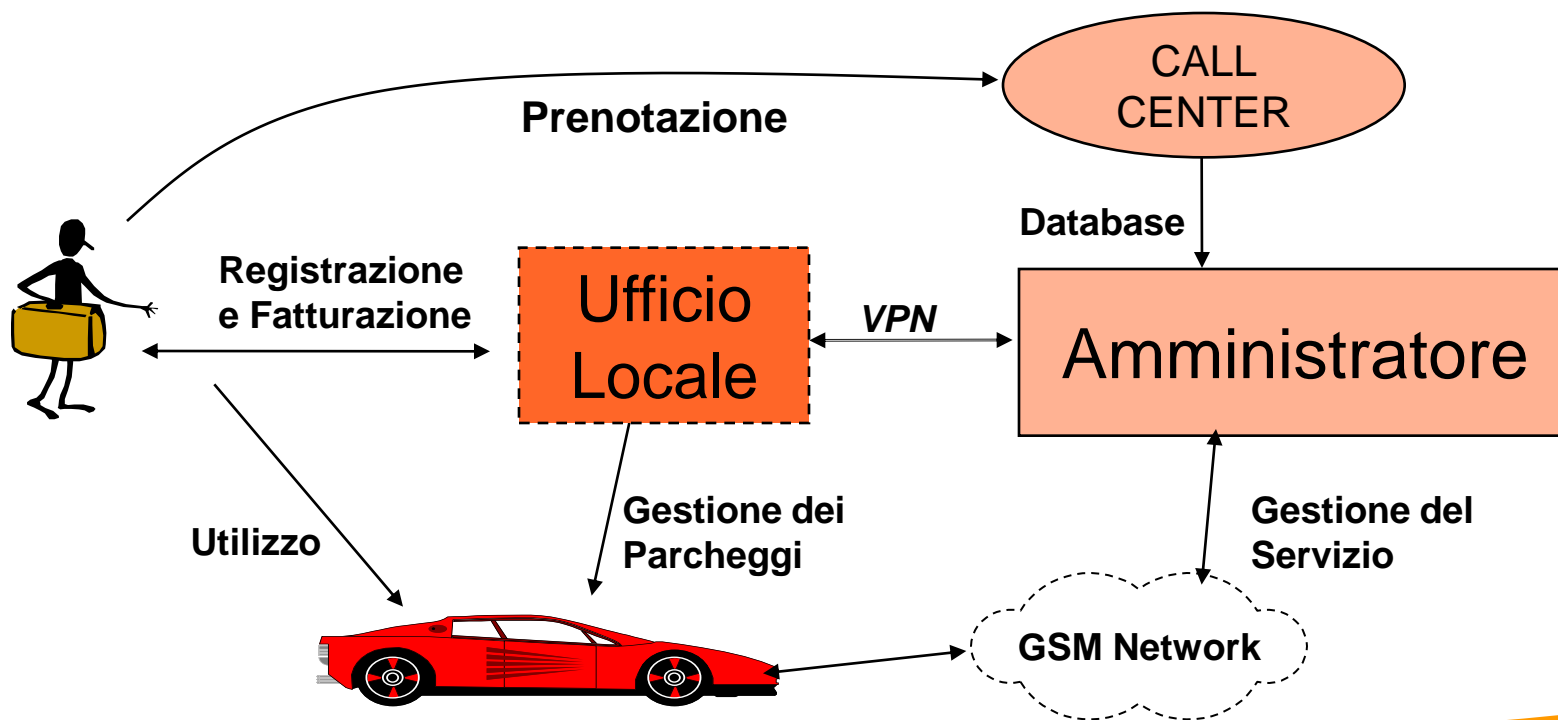
- Roma

**Altre città (Brescia, Reggio Emilia, Provincia di Milano, ecc.) hanno sviluppato progetti di servizio che non sono ancora attivi.**



# Architettura del Sistema Tecnologico di ICS

ICS ha sviluppato un sistema informatico specifico per la gestione del car sharing. Esso è basato su un'architettura comune accessibile da qualunque Azienda di c.s. aderente al circuito di ICS.





## Il Sistema è principalmente composto da:

- Un call center centrale a cui può accedere ciascun operatore locale per effettuare le operazioni necessarie.
- Un sistema locale per ciascun operatore dedicato al supporto delle diverse operazioni.
- Un computer di bordo su ciascuna auto collegato al server locale e al server del call center. È dotato di sistema GPS, interfaccia con odometro, altre interfacce con dotazioni dell'auto (lockers, windows, etc.), e comunicazione via GSM.
- Una rete VPN, che connette tutti I server dell'intero sistema.





I sistemi, sia a livello locale sia a livello centrale, sono basati su un'architettura con client server, in ambiente WINDOWS – ORACLE.

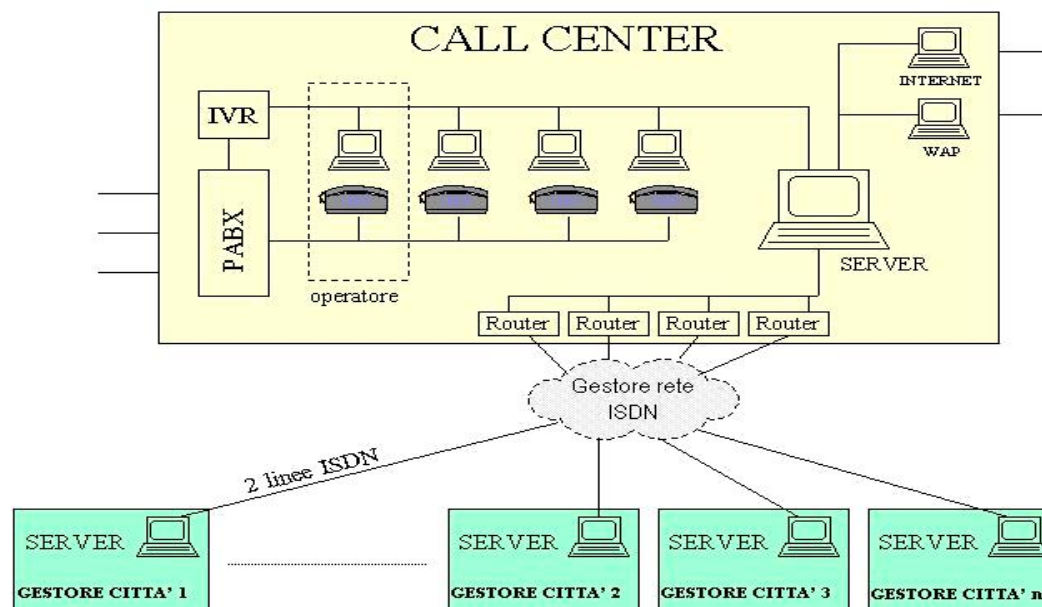


I servizi sono gestiti mediante una smart card personale che offre anche la possibilità di accedere all'auto.



# Funzionalità del Sistema Tecnologico di ICS

Il circuito ICS fornisce un servizio di call center 24 ore su 24 per effettuare le normali operazioni e per offrire agli utenti qualunque tipo di assistenza.





## Il sistema offre agli utenti:

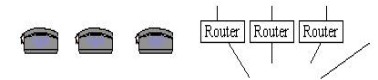
- Prenotazione con eventuale Modifica/Cancellazione attraverso un operatore, IVR e internet (disponibile dall'estate).
- Prenotazione immediata
- Connessione vocale dall'auto al call center/operatore per richiesta di informazioni, gestione delle emergenze, assistenza, ecc.
- La possibilità di accedere al servizio con qualunque operatore ICS (interoperabilità del sistema)





## Ai Gestori il sistema offre strumenti per gestire:

- Prenotazioni con la possibilità di opzioni alternative.
- Caratterizzazione del cliente e sue preferenze
- Diverse tipologie di contratti con differenti profili utente
- Differenti profili tariffari in relazione ai diversi contratti.
- Gestione delle penali
- Fatturazione (anche attraverso un'interfaccia generale)
- Report di servizio e Statistiche
- Manutenzione dell'auto.







**Inoltre, vengono fornite le normali procedure.**

- descrizione delle risorse disponibili e loro cambiamenti
- amministratore di sistema
- controllo degli allarmi

**Vengono offerte differenti tipologie di viaggi:**

- viaggi normali
- viaggi one way (solo a Venezia)
- viaggi open end

**Il sistema è in grado di gestire differenti modalità di pagamento:**

- addebito bancario diretto
- carta pre-pagata
- carta di credito

Il sistema inoltre può personalizzare alcune funzionalità (prenotazione, penali, ecc.) definendo una serie di parametri usati per l'implementazione di queste funzioni.



In Europa è attivo specialmente in:

	AVVIO	AUTO	CLIENTI
<b>SVIZZERA</b>	1987	1700	44.000

- ShareCom
- ATG

<b>GERMANIA</b>	1988	2000	50.000
-----------------	------	------	--------

- StattAuto

<b>OLANDA</b>	1988	800	25.000
---------------	------	-----	--------

(circa 30 Organizzazioni)

<b>AUSTRIA</b>	1997	120	2500
----------------	------	-----	------

(circa 30 Organizzazioni)

Il servizio si sta sviluppando anche in molte città degli Stati Uniti



	AVVIO	AUTO	CLIENTI	PARCHEGGI
<b>TORINO</b>	Nov. 2002	25	570*	19
<b>VENEZIA</b>	Ago. 2002	22	385 **	5
<b>BOLOGNA</b>	Ago. 2002	20	370	12
<b>RIMINI</b>	Estate 2002 sperim. Mar. 2003	17	367	17
<b>MODENA</b>	Apr. 2003	10	55	6

Dati aggiornati a Marzo 2004

\* 182 Contratti Business (multiutente) [Dato del Gen '04]

\*\* 63 Contratti Business (multiutente) [Dati del Set '03]