

AVVISO PUBBLICO PER MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PER L'INDIVIDUAZIONE DEI SOGGETTI INTERESSATI A SVOLGERE IL SISTEMA DI CAR SHARING A FLUSSO LIBERO SUL TERRITORIO DEL COMUNE DI MILANO

FAQ 1

*Si chiede di chiarire maggiormente la portata applicativa della disposizione di cui al punto 5-h: **“La prenotazione dovrà essere gratuita per almeno 10 minuti, oppure, qualora il veicolo risulti libero, il medesimo potrà essere utilizzato anche senza dover procedere alla prenotazione preventiva”**.*

In particolare, si chiede di confermare se debba intendersi che l'utente, qualora il veicolo risulti disponibile, possa avviare direttamente il noleggio senza essere obbligato ad effettuare preventivamente una prenotazione.

Con riferimento invece al caso in cui l'utente scelga di prenotare il veicolo, si chiede di precisare cosa debba accadere decorso il periodo minimo di gratuità di 10 minuti previsto dal Bando.

Nel modello che ipotizziamo, infatti, il veicolo può rimanere nello stato di “prenotazione” per un periodo massimo prestabilito. Decorso un primo intervallo gratuito, i successivi minuti di prenotazione sono soggetti a una tariffa specifica, distinta dalla tariffa applicata al noleggio vero e proprio.

Si chiede pertanto di chiarire se tale meccanismo possa essere mantenuto e, in particolare, se, fermo restando l'obbligo di garantire almeno i primi 10 minuti di prenotazione gratuita, resti nella facoltà dell'operatore definire autonomamente:

- la durata massima complessiva della prenotazione;
- l'eventuale tariffa applicabile ai minuti successivi ai primi 10 minuti gratuiti;
- le modalità di gestione della prenotazione fino all'avvio del noleggio o alla sua scadenza.

Si chiede, in sostanza, di confermare che la previsione del Bando imponga esclusivamente la gratuità dei primi 10 minuti di prenotazione, lasciando all'operatore autonomia nella definizione delle condizioni economiche e temporali applicabili al periodo successivo.

La disposizione di cui al paragrafo 5, lettera h) dell'Avviso consente sia la possibilità di utilizzo immediato del mezzo e sia la possibilità di prenotazione preventiva da parte dell'utente, garantendo che almeno i primi 10 minuti siano privi di addebito, mentre per i minuti successivi viene data piena autonomia organizzativa e tariffaria all'operatore sia di prolungare il periodo della gratuità, sia di fissare un tempo massimo di prenotazione e sia di quale tariffa applicare verso i clienti.

FAQ 2

*Si chiede di chiarire come debba essere applicata la disposizione, di cui al punto 5-i dell'Avviso, con riferimento agli utenti minorenni, che possono legittimamente condurre determinate categorie di veicoli, quali ad esempio i quadricicli L6e e, ricorrendone i requisiti, L7e: **“Il sistema deve essere sempre aperto all'utenza in possesso di una patente abilitante alla guida del veicolo utilizzato, compresi gli utenti dotati di patente speciale ai quali deve essere consentito l'utilizzo dei veicoli in flotta, anche se in modalità parziale (es. solo auto con cambio automatico). Non è ammesso nessun altro elemento di esclusione, fatte salve le norme disciplinari in relazione ai regolamenti forniti agli utenti all'atto di iscrizione al sistema ed eventuali restrizioni previste dal Codice della Strada”**.*

La formulazione del Bando, nella parte in cui stabilisce che il sistema debba essere aperto a tutti i soggetti in possesso di una patente abilitante e che non siano ammessi ulteriori elementi di esclusione, potrebbe infatti essere interpretata nel senso di imporre agli operatori l'accesso al servizio anche da parte di utenti minorenni.

Tale ipotesi presenta tuttavia rilevanti criticità di natura contrattuale, assicurativa e operativa.

In primo luogo, il minorenne non dispone della piena capacità di agire necessaria per sottoscrivere autonomamente il contratto di iscrizione e di noleggio e per assumere le relative obbligazioni economiche e responsabilità. Sarebbe pertanto necessario prevedere procedure specifiche di

onboarding che coinvolgano il genitore o il soggetto esercente la responsabilità genitoriale o la tutela, definendone con chiarezza il ruolo e le relative responsabilità.

Sotto il profilo assicurativo, inoltre, occorre verificare la compatibilità di tale utilizzo con le condizioni delle polizze RCA e delle eventuali coperture accessorie stipulate dagli operatori, che possono prevedere limiti di età del conducente o condizioni specifiche per l'abilitazione alla guida dei veicoli in sharing.

Vi è poi un ulteriore profilo di gestione del rischio. Pur in presenza di un titolo di guida pienamente valido ai sensi del Codice della Strada, l'affidamento di un veicolo in modalità self-service a un conducente minorenni può determinare per l'operatore un livello di rischio significativamente diverso rispetto a quello associato a un utente maggiorenne.

Per tale categoria di utenti potrebbe pertanto rendersi necessario prevedere specifiche misure di tutela, quali, a titolo esemplificativo, il consenso e l'assunzione di responsabilità da parte del genitore o tutore, procedure di verifica rafforzata in fase di onboarding, eventuali depositi cauzionali, franchigie o altre condizioni contrattuali ed economiche differenziate, ove compatibili con la normativa applicabile e con le condizioni assicurative.

Si chiede quindi di chiarire se la previsione secondo cui "non è ammesso nessun altro elemento di esclusione" debba intendersi riferita esclusivamente agli utenti maggiorenni oppure se comprenda anche i soggetti minorenni abilitati alla guida di specifiche categorie di veicoli.

Nel secondo caso, si chiede di precisare se agli operatori sia consentito adottare procedure, condizioni contrattuali e strumenti di mitigazione del rischio specifici per gli utenti minorenni, anche differenziati rispetto a quelli previsti per l'utenza maggiorenne, al fine di garantire la sostenibilità assicurativa, contrattuale e operativa del servizio.

Il riferimento contenuto nel paragrafo 5, lettera i) deve intendersi rivolto esclusivamente ai soggetti maggiorenni che, oltre a possedere il titolo di guida richiesto, siano altresì dotati della piena capacità di agire necessaria per stipulare autonomamente il contratto di utilizzo del servizio di car sharing.

FAQ 3

Si chiede di chiarire maggiormente la portata e le modalità applicative della disposizione di cui al punto 5-j dell'Avviso: **"Corrispettivi di utilizzo del sistema devono essere omogenei per tutti i prelievi e rilasci avvenuti all'interno dell'area operativa utilizzata dall'operatore, ricadente all'interno del Comune di Milano, senza alcuna differenziazione in termini tariffari in base alla localizzazione del mezzo. È tuttavia consentito applicare una tariffa al minuto, oraria e giornaliera ridotta per i noleggi che vengono avviati o conclusi nelle Aree della Mobilità realizzate dall'amministrazione comunale, oltre a quelli avviati o conclusi nelle aree esterne alla "Cerchia Filoviaria 90/91".** Inoltre, nel caso in cui lo stesso utilizzatore che abbia concluso un noleggio nell'area esterna alla suindicata cerchia riutilizzi un mezzo appartenente allo stesso operatore entro 120 minuti dalla chiusura del precedente noleggio, presente all'esterno della cerchia in oggetto e riconsegni lo stesso all'interno della cerchia, l'operatore dovrà concedere uno sconto pari al 50% della tariffa applicata. Tale sconto dovrà valere almeno per i primi 30 minuti di noleggio".

In primo luogo, si chiede di precisare cosa debba intendersi per assenza di "alcuna differenziazione in termini tariffari in base alla localizzazione del mezzo".

Nell'ambito della gestione operativa del servizio, infatti, possono essere adottate politiche tariffarie e promozionali finalizzate a favorire la movimentazione spontanea dei veicoli da parte degli utenti e il conseguente riequilibrio della flotta. A titolo esemplificativo, possono essere previste condizioni economiche più vantaggiose per incentivare il noleggio di mezzi rimasti inutilizzati per periodi prolungati, ad esempio oltre 48 ore, perché collocati in aree periferiche, a minore domanda o caratterizzate da bassi livelli di rotazione.

Si chiede pertanto di chiarire se tali meccanismi di incentivazione, che hanno una finalità eminentemente operativa e di miglioramento dell'efficienza del servizio, siano compatibili con la previsione del Bando oppure debbano essere considerati una forma di differenziazione tariffaria basata sulla localizzazione del mezzo e, come tale, non consentita.

Si chiede inoltre di specificare puntualmente cosa si intenda per “Aree della Mobilità realizzate dall’Amministrazione comunale”, indicando quali siano le aree interessate e quali caratteristiche debbano presentare ai fini dell’applicazione delle agevolazioni tariffarie previste.

Un ulteriore elemento che necessita di chiarimento riguarda la previsione di una tariffa ridotta per i noleggi avviati o conclusi nelle aree esterne alla Cerchia Filoviaria 90/91.

Dal punto di vista gestionale, infatti, proprio i noleggi che terminano nelle aree più periferiche possono generare maggiori oneri per l’operatore. Un veicolo lasciato in una zona caratterizzata da una minore domanda presenta una probabilità più elevata di rimanere inutilizzato per un periodo prolungato, rendendo spesso necessario l’intervento diretto del personale per attività di ricarica, pulizia, manutenzione e soprattutto di rebalancing verso aree a maggiore richiesta.

La riduzione tariffaria obbligatoria rischia pertanto di determinare un duplice effetto economico negativo per il gestore: da un lato, un minore ricavo sul singolo noleggio e, dall’altro, un potenziale incremento dei costi operativi conseguenti alla necessità di recuperare e riposizionare il mezzo.

Si chiede quindi di chiarire la ratio di tale previsione e di valutarne l’impatto sulla sostenibilità economica del servizio, considerato che potrebbe limitare la capacità dell’operatore di definire autonomamente politiche tariffarie coerenti con i costi effettivi di gestione e con le esigenze di equilibrio della flotta.

Particolare attenzione merita, inoltre, la previsione secondo cui lo stesso utilizzatore, dopo aver concluso un noleggio all’esterno della Cerchia Filoviaria 90/91, debba beneficiare di uno sconto del 50% qualora, entro 120 minuti, effettui un nuovo noleggio con il medesimo operatore, utilizzando un veicolo presente all’esterno della Cerchia e riconsegnandolo al suo interno.

Tale meccanismo presenta una significativa complessità applicativa e tecnologica. L’operatore dovrebbe infatti essere in grado di verificare automaticamente e in tempo reale una pluralità di condizioni: l’identità dell’utente, la posizione geografica di conclusione del primo noleggio, il rispetto della finestra temporale di 120 minuti, la posizione del veicolo utilizzato per il secondo noleggio, la destinazione finale dello stesso e, infine, l’applicazione automatica dello sconto del 50% per almeno i primi 30 minuti.

Per gli operatori che non dispongono già di tale funzionalità, ciò comporterebbe la necessità di sviluppare ex novo specifici automatismi sull’applicazione e sui sistemi di back-end, con conseguenti costi di sviluppo, integrazione, test e manutenzione.

Si chiede pertanto di valutare anche la proporzionalità di tale obbligo rispetto alle finalità perseguite dal Bando e la possibilità di individuare modalità attuative più semplici, lasciando eventualmente agli operatori maggiore autonomia nella definizione degli strumenti di incentivazione più efficaci per favorire il rientro dei veicoli dalle aree esterne alla Cerchia 90/91.

Nel complesso, si ritiene opportuno che le disposizioni in materia tariffaria perseguano gli obiettivi di distribuzione territoriale e riequilibrio della flotta senza introdurre vincoli tali da incidere in maniera eccessiva sulla sostenibilità economica del servizio, sui costi operativi e sulla libertà dell’operatore di adottare le proprie strategie commerciali e gestionali.

A seguito della richiesta di chiarimenti sul contenuto della disposizione di cui al paragrafo 5, lettera j) dell’Avviso si specifica quanto segue:

- per “senza alcuna differenziazione in termini tariffari in base alla localizzazione del mezzo” si intende che l’operatore, in termini generali, non può applicare sovrapprezzi o sconti verso i clienti che prelevano o rilasciano le auto in determinate zone all’interno dell’area operativa determinata dal gestore nel rispetto del paragrafo 5, lettera e) dell’Avviso, salvo che, in forma facoltativa, per i noleggi avviati o conclusi nelle Aree della Mobilità, oltre a quelli che interessano le aree esterne alla Cerchia Filoviaria 90/91. È invece obbligatoria l’applicazione della tariffa ridotta per coloro i quali hanno rilasciato un mezzo all’esterno della Cerchia Filoviaria 90/91 (incluse le relative aree della mobilità) e che riportano il veicolo all’interno della suddetta cerchia entro 120 minuti;
- le “Aree della Mobilità” sono punti strategici di interscambio situati in prossimità di alcune fermate del trasporto pubblico. Progettati per favorire spostamenti rapidi ed efficienti all’interno della città, questi spazi integrano soluzioni di mobilità sostenibile a basso impatto ambientale. Attualmente risultano attive 24 aree della mobilità, hub intermodali che integrano colonnine per la ricarica

elettrica, postazioni dedicate ai veicoli in sharing e offerta di trasporto pubblico locale. L'elenco delle aree e le loro caratteristiche sono consultabili sul Report della Mobilità di AMAT consultabile al link <https://www.amat-mi.it/it/progetti/report-mobilita/>. Sarà inoltre cura dell'Amministrazione fornire lo shapefile delle Aree interessate in fase di avvio del servizio da parte degli operatori autorizzati;

- la previsione relativa alla tariffa scontata del 50% per i primi 30 minuti di noleggio, successivi ad una chiusura di un altro noleggio in aree esterne alla Cerchia Filoviaria 90/91, nasce per limitare l'accumulo di veicoli nelle aree esterne, favorendo un riequilibrio verso le aree a maggior utilizzo. Lo sconto dovrà essere riconosciuto alla conclusione del noleggio in forma di minor prezzo oppure con un voucher per il noleggio successivo, convertibile in denaro a semplice richiesta del cliente. Tale previsione non è derogabile e dovrà essere disponibile, in forma stabile a partire dalla data di avvio del servizio. Si ricorda, infine, che in mancanza dell'applicazione della disposizione è prevista la revoca del provvedimento autorizzativo, di cui al paragrafo 8 dell'Avviso.

FAQ 4

*Si chiede di chiarire le motivazioni alla base della previsione di cui al punto 5-k dell'Avviso: **“Il piano tariffario dovrà essere formalmente comunicato all'Amministrazione almeno 10 giorni prima dall'avvio del sistema, e ad ogni variazione, con la stessa tempistica di preavviso”**;*

Tale vincolo appare infatti suscettibile di limitare significativamente la libertà imprenditoriale dell'operatore nella definizione e nell'adeguamento delle proprie politiche commerciali, impedendo di intervenire tempestivamente sulle tariffe in funzione dell'andamento della domanda, di specifiche esigenze di mercato o di iniziative promozionali.

La necessità di un preavviso così ampio potrebbe limitare significativamente la capacità dell'operatore di intervenire con tempestività sulle proprie tariffe. Potrebbe infatti rendersi necessario modificarle rapidamente per reagire a variazioni tariffarie introdotte da altri operatori, sia del car sharing sia di altri segmenti della mobilità condivisa, oppure per far fronte a situazioni contingenti che richiedano un immediato adeguamento dell'offerta alle dinamiche della domanda e, al contempo, la tutela della sostenibilità economica e della redditività del servizio.

Si chiede pertanto di valutare l'eliminazione del termine di preavviso di 10 giorni, riconoscendo all'operatore la possibilità di modificare le tariffe in qualsiasi momento, sia in aumento sia in diminuzione, in funzione delle condizioni di mercato, dell'andamento della domanda e delle esigenze operative. Riteniamo infatti che tale flessibilità rappresenti un elemento necessario per preservare nel tempo la sostenibilità economica del servizio.

La disposizione di cui al paragrafo 5, lettera k) è inderogabile nonché necessaria per il Comune di Milano per valutare se le modalità di applicazione delle tariffe (a libera discrezione da parte dell'operatore) risultino pienamente conformi alle disposizioni previste dall'Avviso. In caso di applicazione di tariffe dinamiche dovranno essere forniti il range minimo e massimo applicato e una descrizione del meccanismo tariffario utilizzato.

Si ricorda che in caso di accertata inosservanza è prevista l'applicazione di una penale pari ad € 1.000,00, ai sensi del paragrafo 8 dell'Avviso.

FAQ 5

*Si richiedono chiarimenti sul quesito relativo al punto 6-e: **“provvedere – con oneri e spese a proprio carico – allo spostamento/ritiro dei mezzi, su richiesta e nei tempi indicati dall'Amministrazione comunale, in caso di situazioni particolari quali ad esempio manifestazioni, motivi di ordine pubblico ecc. A tal proposito l'Amministrazione Comunale si riserva inoltre la facoltà di sospendere le attività, a proprio insindacabile giudizio, in caso di eventi sociopolitici (es. scioperi, tumulti, sabotaggi ecc.) che possano compromettere, anche solo parzialmente, la sicurezza della circolazione o degli utenti, senza che tale facoltà possa comportare oneri a carico del Comune. La sospensione momentanea delle attività per qualunque causa non fa venir meno l'obbligo di corresponsione del contributo previsto a carico dell'operatore”**;*

Si chiede di prevedere, per le richieste di spostamento o ritiro dei veicoli connesse a manifestazioni, esigenze di ordine pubblico o altre situazioni analoghe, un congruo termine di preavviso, commisurato alla natura e alla prevedibilità dell'evento.

Anche nei casi più urgenti, si ritiene opportuno che l'operatore venga informato con almeno 48 ore di anticipo, così da poter organizzare tempestivamente le attività necessarie, allertare il servizio clienti e intervenire sulla flotta.

Per eventi programmati e prevedibili, quali cortei, manifestazioni, eventi pubblici o altre iniziative già calendarizzate, si chiede invece che la comunicazione venga fornita con adeguato anticipo, possibilmente attraverso un calendario condiviso o comunque mediante una modalità di informazione preventiva e strutturata.

Tale esigenza assume particolare rilievo per gli operatori di car sharing, considerato che la movimentazione e il riposizionamento delle autovetture richiedono tempi, personale e modalità operative significativamente più complesse rispetto allo spostamento di mezzi più leggeri, quali monopattini, biciclette o scooter.

Si chiede inoltre che, qualora, nonostante la preventiva comunicazione dell'interdizione, dovessero risultare ancora presenti nell'area interessata uno o più veicoli, la Polizia Locale contatti direttamente l'operatore tramite il numero verde del Servizio Clienti, richiedendone lo spostamento e concedendo un tempo congruo per l'intervento.

Si ritiene infatti auspicabile che tali situazioni siano gestite secondo un principio di collaborazione operativa tra Amministrazione e gestore, privilegiando la tempestiva rimozione del mezzo rispetto all'immediata applicazione di sanzioni o ulteriori oneri, soprattutto nei casi in cui l'operatore si attivi prontamente a seguito della segnalazione.

Si chiede pertanto che i termini e le modalità di intervento tengano conto anche della tipologia di veicoli gestiti, al fine di consentire agli operatori di adempiere correttamente alle richieste dell'Amministrazione, evitando criticità operative e costi che potrebbero essere contenuti attraverso un'adeguata programmazione e un rapporto di collaborazione tra le parti.

Per quanto concerne la disposizione di cui al paragrafo 6, lettera e), in termini generali le richieste di spostamento o ritiro dei mezzi verranno trasmesse dall'Amministrazione con un preavviso di almeno 48 ore di anticipo rispetto all'orario di inizio dell'evento che ne determina la necessità.

Qualora l'informazione pervenga agli uffici preposti in un termine inferiore alle 48 ore, si procederà comunque ad una trasmissione tempestiva verso gli operatori, fermo restando l'obbligo di intervento degli stessi qualora la situazione lo renda necessario (ad esempio per esigenze di sicurezza o di ordine pubblico).

Occorre in ogni caso specificare che l'attività della Polizia Locale è esercitata in piena autonomia, nell'ambito delle competenze attribuite dalla normativa vigente. Pertanto, non risulta possibile prevedere protocolli operativi specifici o procedure derogatorie qualora vengano rinvenuti veicoli nelle aree interessate da manifestazioni, scioperi o altri eventi che richiedano interventi immediati a tutela dell'ordine pubblico, della sicurezza o della circolazione. Resta fermo quanto sopra previsto in merito alla tempestiva trasmissione agli operatori delle richieste pervenute agli uffici competenti da parte delle autorità preposte.