



Carta della mobilità

Il trasporto pubblico
su gomma nel bacino
provinciale di Bologna

Aggiornata a marzo 2013



SRM – Reti e Mobilità Srl: l’Agenzia per la mobilità e il trasporto pubblico locale

La SRM è nata nell’agosto del 2003 su iniziativa del Comune e della Provincia di Bologna, mediante scissione dell’ATC SpA, impresa incaricata della gestione del trasporto pubblico di Bologna, per conferimento di tutte le reti e gli impianti essenziali per l’utilizzo del servizio. Essa ha assunto anche le funzioni di Agenzia locale per la mobilità ed il trasporto pubblico locale secondo quanto disposto dall’art. 19 della L.R. Emilia-Romagna n. 30 del 2 ottobre 1998.

Compito dell’Agenzia, secondo la L.R. 30/98, è l’attuazione delle decisioni degli enti locali e delle previsioni dei loro strumenti di programmazione di settore. La società svolge le seguenti attività:

- gestione e sviluppo del patrimonio mobiliare, immobiliare e infrastrutturale di proprietà, funzionale all’esercizio del trasporto pubblico, in ogni forma e con ogni mezzo idoneo;
 - pianificazione e reperimento delle risorse finanziarie per investimenti infrastrutturali.
- Inoltre, previa convenzione con gli enti locali, svolge le seguenti attività:
- progettazione, organizzazione e promozione dei servizi pubblici di trasporto, integrati tra loro e con la mobilità privata;
 - gestione procedure concorsuali per l’affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale;
 - controllo dell’attuazione dei contratti di servizio relativi al trasporto pubblico locale;

Ancora, nell’oggetto sociale sono previste le seguenti ulteriori attività:

- progettazione, organizzazione e affidamento dei servizi complementari della mobilità, con particolare riguardo alla sosta, ai parcheggi, all’accesso ai centri urbani, ai relativi sistemi e tecnologie d’informazione e controllo;
- promozione di iniziative per ampliare la diffusione e valorizzazione del trasporto pubblico;
- ogni altra attività inerente il trasporto pubblico con esclusione della programmazione e gestione dei servizi autofilotranviari e della gestione diretta di sosta e parcheggi.

Al termine del 2007, il Comune e la Provincia di Bologna, insieme col Comune di Imola, hanno stabilito di dare piena attuazione alla convenzione di affidamento delle funzioni. Hanno affidato alla SRM:

- la funzione di affidante i servizi e di firmatario dei relativi contratti di servizio, nonché la revisione dei contratti di servizio vigenti;
- i compiti di progettazione, organizzazione e promozione dei servizi pubblici di trasporto, secondo proposte da sottoporre agli enti locali;
- le funzioni autorizzative correlate allo svolgimento dei servizi di trasporto pubblico e alle relative variazioni, riguardanti in particolare le modifiche dei servizi e le attestazioni di

sicurezza di percorsi e fermate;

- l'incarico di costituzione del Comitato Consultivo degli Utenti, di cui all'art. 17, comma 1 bis, della L.R. 30/98;
- lo svolgimento delle funzioni della Provincia di Bologna relative ai servizi di noleggio autobus con conducente (NCC-bus).

Nel marzo del 2011 la SRM ha sottoscritto con la TPB Scarl il contratto di servizio per l'affidamento della gestione dei servizi di trasporto pubblico autofiloviari di linea regolari, minimi e aggiuntivi, afferenti alla città di Bologna e al suo bacino provinciale, insieme col contratto di affitto di ramo d'azienda riferito all'insieme dei beni costituito dalle reti, dagli impianti, dalle dotazioni patrimoniali e dai contratti afferenti

al complesso aziendale destinato all'esercizio del servizio di trasporto pubblico nel bacino bolognese.

Al termine del 2011, il Comune di Bologna, ha delegato alla SRM la gestione della procedura di gara per l'affidamento delle attività afferenti il Piano Sosta e i servizi complementari alla mobilità.

Dal 20 settembre 2011 la SRM è diventata una società a responsabilità limitata, amministrata da un Amministratore Unico.



Indice

La Carta della Mobilità	pag. 6
Il servizio di trasporto pubblico locale a Bologna e provincia	7
Le aziende	8
Mi Muovo – La tariffazione integrata regionale	26
Informazioni e rapporto con i cittadini	29
Regole per il personale e per il viaggio	35
Indici di qualità dei servizi	40
Indennizzi	45

La Carta della Mobilità

6

La “Carta della Mobilità” offre all’utenza l’opportunità di conoscere l’attività delle Aziende che erogano i servizi di trasporto pubblico su gomma nel bacino provinciale bolognese e i principi a cui esse si ispirano, mettendo nel contempo a disposizione, in sintesi, tutte le informazioni pratiche per l’utilizzo del servizio offerto.

Attraverso la Carta, si attiva un confronto e una comunicazione permanente con l’utenza, anche mediante lo strumento dell’indagine di soddisfazione del cliente, già proficuamente applicato negli scorsi anni e sintetizzato nei risultati in questo documento.

La Carta della Mobilità vuole essere uno strumento immediato e concreto; è pertanto concentrata sui fattori del servizio ed i corrispondenti standard di qualità, espressi con dati numerici. In questo modo le Aziende possono perseguire lo scopo di una crescita autentica e di un’integrazione costantemente aggiornata nel territorio in cui operano.



La presente Carta della Mobilità è stata concepita tenendo conto del quadro normativo vigente. In particolare dell’Articolo 16 della Costituzione della Repubblica Italiana,

del Decreto-Lgs. 30 luglio 1999 n. 286, del Decreto Legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito in legge l’11 luglio 1995, della Legge Regionale n. 30/98 e successive modifiche

e integrazioni, del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri che emana lo schema di Carta della Mobilità, dell’art.2 della Legge 244/2007, comma 461, e della Carta Verde europea.

Il servizio di trasporto pubblico locale a Bologna e provincia

Nel dicembre 2010, il raggruppamento di imprese che riuniva ATC, FER e OMNIBUS si è aggiudicato in via definitiva per 6 anni (più eventuali ulteriori 3) l'esercizio del trasporto pubblico locale nel bacino provinciale bolognese in quanto vincitore della gara pubblica indetta da SRM – Reti e Mobilità Srl, la società del Comune e della Provincia di Bologna che assolve le funzioni di Agenzia locale previste dalla legislazione regionale. Il contratto di servizio per la gestione dei servizi urbani di bacino e interbacino di trasporto pubblico locale autofiloviari di linea, minimi e aggiuntivi di Bologna e provincia è, quindi, in essere tra SRM e TPB, la società consortile a responsabilità limitata costituita - a seguito

dell'aggiudicazione della gara - tra ATC SpA (con una quota dell'85%), Ferrovie Emilia-Romagna Srl (5%) e OMNIBUS Soc. cons. a r.l. (10%). Inoltre, SRM e TPB, unitamente al contratto di servizio, hanno firmato un contratto di affitto di ramo d'azienda con cui SRM rende disponibile al gestore reti e impianti di trasporto pubblico locale, compresi i depositi dotati di stazioni di rifornimento del metano e le reti filoviarie, concordando un piano d'investimenti volti al miglioramento e allo sviluppo del trasporto pubblico.

Il 1° febbraio 2012 i rami del trasporto di ATC e di FER si sono fusi dando luogo alla nuova azienda TPER (Trasporto Passeggeri Emilia-Romagna). TPER ha acquisito le

quote in TPB che precedentemente erano di ATC. Nello stesso tempo, la quota di FER in TPB è stata ceduta alla società AUTOGUIDOVIE. Oggi TBP S.c. a r.l. è composta dai soci:

- TPER S.p.a., con una quota dell'85%
- OMNIBUS S.c. a r.l., con una quota del 10%
- AUTOGUIDOVIE S.p.a., con una quota del 5%

Le aziende

8

TPER (Trasporto Passeggeri Emilia-Romagna) è l'azienda di trasporto pubblico che svolge il servizio urbano nelle città di Bologna, Ferrara e Imola e il servizio suburbano ed extraurbano nei territori delle province di Bologna e Ferrara. L'Azienda produce ogni anno oltre 50 milioni di chilometri, con più di 1200 veicoli al servizio di un territorio di 6.330 kmq e di un bacino di oltre 1,3 milioni di soli residenti.

In TPER è confluita la gestione di tutte le linee ferroviarie ex FER: Parma-Suzzara, Suzzara-Ferrara, Ferrara-Codigoro, Bologna-Portomaggiore, Modena-Sassuolo, Bologna-Casalecchio-Vignola, Reggio Emilia-Guastalla, Reggio Emilia-Sassuolo e Reggio Emilia-Ciano d'Enza.

TPER è subentrata a FER nel Consorzio Trasporti Integrati, costituito precedentemente da FER e Trenitalia, che si è aggiudicato la gara per la gestione del trasporto regionale su ferro. In virtù di questo, TPER gestisce alcuni servizi sulle linee RFI (Rete Ferroviaria Italiana) della Modena-Carpi, Ferrara-Ravenna, Bologna-Poggio Rusco, Imola-Bologna-Ferrara, Mantova-Suzzara, oltre ai collegamenti estivi Bergamo-Pesaro, Brescia-Pesaro, Cremona-Pesaro. Oggi TPER movimentata quotidianamente più di 400 treni e produce oltre 5.160.000 treni/km su un totale di 16.700.000 treni/km del servizio regionale.

TPER offre la propria esperienza per dare risposta alle diverse istanze di mobilità delle aziende, studiando e proponendo soluzioni ad hoc in tema di mobility management oltre che a promuovere attività educative con le scuole e nuovi servizi e sistemi di informazione.

La proprietà di TPER è ripartita in quote tra Regione Emilia-Romagna (46,13%), Comune di Bologna (30,11%), Provincia di Bologna (18,79%), Azienda Consorziale Trasporti A.C.T.(3,06%), Provincia di Ferrara (1,01%), Comune di Ferrara (0,65%%) e con una quota dello 0,04% le Province di Mantova, Modena, Parma, Ravenna, Reggio Emilia e Rimini.



OMNIBUS è una società consortile a responsabilità limitata controllata da TPER che raggruppa anche i soggetti privati Cosepuri, Saca e Coerbus, che erogano servizi nel bacino Bolognese.

COSEPURI è un consorzio di imprese che operano nei settori del trasporto e del turismo fondato a Bologna nel 1972. L'azienda è articolata in divisioni operative responsabili della produzione, organizzazione e commercializzazione dei servizi offerti. La Divisione Autolinee gestisce alcuni servizi di trasporto pubblico locale urbani ed extraurbani nel bacino di Bologna, nell'ambito della società consortile OMNIBUS.

La cooperativa SACA è nata nel 1972 e si è via via specializzata nei servizi di autonoleggio con conducente in Emilia-Romagna e nel resto d'Italia. All'inizio degli anni '90, la cooperativa ha intrapreso l'attività di gestione linee di servizio di trasporto locale in collaborazione e partnership con la locale azienda di trasporti bolognese. Oggi SACA svolge servizi di TPL nelle province di Bologna, Modena, Reggio, La Spezia e in tutta la zona del Tigullio.

Il COERBUS è un consorzio, nato nel 1992, attivo nel mondo del trasporto passeggeri. Conta 40 soci, un parco veicolare di oltre 500 automezzi e utilizza 530 addetti per i suoi servizi. Nell'ambito del trasporto pubblico di linea fa parte delle società consortili miste pubblico-privato che gestiscono i servizi di bacino nel territorio ravennate e bolognese.

AUTOGUIDOVIE è una società a capitale privato specializzata nel trasporto pubblico locale di passeggeri con autobus. Ha acquisito le quote che FER in precedenza aveva all'interno di TPB. La società AUTOGUIDOVIE, fondata nel 1908 da Alberto Laviosa, pioniere dei trasporti italiani, ha conosciuto nel tempo una grande espansione nel trasporto pubblico locale e turistico di noleggio; dal 1997 ha avviato un articolato processo di rinnovamento, nelle prospettive di liberalizzazione del mercato TPL; oggi gestisce reti di autolinee urbane ed extraurbane in Provincia di Milano, Monza e Brianza, Cremona, Bergamo, Reggio Emilia, Belluno e Bologna, servizi a chiamata nelle medie realtà urbane tramite Miobus, per un totale di 18

milioni di bus/km, muovendo ogni anno 30 milioni di passeggeri. AUTOGUIDOVIE conta 688 dipendenti ed una flotta di 471 autobus che si caratterizza per l'impiego di alimentazioni e propulsori evoluti per ridurre al minimo le emissioni nocive, per l'avanguardia tecnologica delle dotazioni di bordo ed il comfort offerto ai viaggiatori. Nel bacino di Bologna Autoguidovie opera con 28 dipendenti e 28 autobus effettuando circa 1,2 milioni di bus/km all'anno.



I dati (*)

Servizio di trasporto pubblico su gomma del bacino di Bologna

Km offerti	37.845.413
servizio urbano Bologna	18.418.297
servizio suburbano Bologna	6.945.059
servizio extraurbano Bologna	12.482.098
Passeggeri trasportati	108.577.700

(*) Dati consuntivi 2011

Il parco mezzi e il rispetto dell'ambiente

Investimenti nel parco mezzi

Il trend di ammodernamento del parco mezzi testimonia l'impegno delle aziende socie di TPB in investimenti mirati per un trasporto pubblico sempre più ecosostenibile: i dati al 31 dicembre 2012 evidenziano che già oltre il 72% dell'intero parco è costituito da veicoli ad alta compatibilità ambientale (Euro 3 o standard superiori), molti dei quali ad emissioni in atmosfera nulle o estremamente ridotte, e il percorso di rinnovamento del parco veicolare è destinato a progredire con i futuri acquisti.

Mezzi TPB per tipologia di alimentazione

Diesel pre-Euro	115
Diesel Euro 1 + 2	166
Diesel Euro 3 + Diesel con filtro antiparticolato	409
Diesel Euro 4	3
Diesel Euro 5	48
Metano	169
Ibrido	41
Elettrico	60
Totale	1.011

Emissioni e inquinamento acustico

L'attenzione all'ambiente è un tema che vede un costante impegno: i principali obiettivi sono la riduzione dei consumi, degli inquinanti in atmosfera ed il contenimento delle emissioni acustiche.

In particolare per i servizi urbani si punta in maniera sempre più decisa sulla filoviarizzazione e sui bus a metano:

- filobus e mezzi elettrici non comportano emissioni in atmosfera e la combustione del metano non rilascia benzene, anidride solforosa e particolato (PM10)
- le emissioni di anidride carbonica del motore a metano sono inferiori del 25% rispetto ai carburanti tradizionali, quelle di ossidi di azoto del 90%

- i bus a gas naturale e i filobus consentono un deciso abbassamento dell'impatto acustico e delle vibrazioni rispetto ai mezzi a gasolio
- i mezzi a gasolio utilizzano carburante a bassissimo tenore di zolfo (10 parti per milione); l'utilizzo di questo carburante, adottato dal 2005, consente di limitare le emissioni inquinanti (in particolare di anidride solforosa e solfati, composti che contribuiscono alla formazione di nanoparticelle), soprattutto con l'adozione combinata di speciali filtri antiparticolato.

In tema di utilizzo sempre maggiore del gas naturale come combustibile di trazione, TPER è la sola azienda in Italia ad avere tre stazioni di rifornimento di metano per la flotta di bus: due a Bologna, nei depositi di via Ferrarese e via Due Madonne, e una a Ferrara, al deposito di via Trenti. Si tratta di impianti che, a regime, consentono di rifornire fino a 280 autobus alimentati a gas naturale.

È attualmente in corso una gara per l'acquisto di ulteriori 16 nuovi bus a metano per il bacino di Bologna, la cui entrata in servizio è prevista a inizio 2014.

Il comfort e l'accessibilità al servizio

Mezzi sempre più innovativi, confortevoli e capienti consentono un maggior comfort di viaggio ed il miglioramento dell'accessibilità al bus per tutti.

Una delle dotazioni di bordo più gradite è senza dubbio l'aria condizionata: il servizio, nel bacino di Bologna, è coperto per oltre il 71% con mezzi climatizzati.

TPB persegue l'importante obiettivo della massima accessibilità ai propri mezzi da parte di tutti, con particolare e crescente attenzione alle persone con disabilità: su questo punto, TPB, anche con il costante e positivo confronto con la Consulta comunale per il superamento dell'handicap di Bologna, mette in campo azioni specifiche.

Attualmente, a bordo dei mezzi di TPB sono ospitati 498 posti attrezzati per i passeggeri in carrozzella; un dato che è destinato ad aumentare di pari passo con il progressivo inserimento in servizio di nuovi mezzi. Inoltre, sempre per quanto attiene la comodità d'accesso, ben oltre la metà dei mezzi, gran parte dei quali impiegati nei servizi urbani, è provvista di pianale ribassato, una soluzione strutturale particolarmente utile per favorire l'accesso a chi ha difficoltà nella deambulazione, ma anche a chi accompagna bambini.

In direzione di favorire anche gli utenti più piccoli, TPER sta, inoltre, introducendo in servizio sempre più mezzi dotati anche di un vano dedicato alle carrozzine per bebè, uno spazio concepito per ospitare un passeggino o una carrozzina aperti e consentire il viaggio in sicurezza sia ai piccoli passeggeri sia agli altri utenti del bus, già oggi presente su oltre 200 autobus.

Tra gli interventi per una maggiore diffusione sociale del servizio, in accordo con l'Unione Italiana Ciechi, TPER ha anche installato a Bologna etichette in Braille alle fermate dell'area urbana e, su oltre 700 autobus, sono presenti dispositivi vocali esterni di linea e direzione.

I mezzi con impianto di aria condizionata

Urbani	296
Suburbani	198
Interurbani	252
Totale complessivo	746

I bus ad accessibilità facilitata (pianale ribassato)

Urbani	395
Suburbani	198
Interurbani	73
Totale complessivo	666

Posti per passeggeri con disabilità sui bus

Urbani	314
Suburbani	108
Interurbani	76
Totale complessivo	498

Trasferimenti “a porte aperte”

Oltre ai normali servizi, vengono erogati servizi di trasferimento cosiddetti “a porte aperte” da e per i depositi. Tali servizi sono fruibili anche dall’utenza, sono riconoscibili in quanto recano sui display l’indicazione della destinazione e rallentano in corrispondenza delle fermate previste sul percorso. Inoltre vengono mantenuti mezzi e personale di riserva per garantire una miglior regolarità del servizio.

Aerobus BLQ

Servizio di trasporto rapido e frequente a tariffa speciale da e per Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna. La linea collega l'aeroporto al centro città e alla Stazione Centrale di Bologna effettuando fermate intermedie.

In occasione di manifestazioni fieristiche, eccetto i mesi di giugno, luglio e agosto, svolge servizio diretto Aeroporto-Fiera Internazionale di Bologna e viceversa.

Servizi a chiamata

Oltre quelli urbani, suburbani ed extraurbani di linea, vengono erogati sul territorio servizi a chiamata, collegamenti particolarmente adatti a servire territori in cui la domanda di trasporto pubblico è più contenuta. Inoltre, l'adozione di questi servizi ha permesso, negli ultimi anni, il collegamento con frazioni e località che precedentemente non fruivano dei passaggi dei bus, consentendo in questo modo a sempre più persone la possibilità di accesso ad importanti strutture di interesse pubblico quali, ad esempio, i presidi ospedalieri o l'interscambio modale con la rete ferroviaria locale.

Prontobus

Prontobus, attivo in alcune zone della Provincia di Bologna, è un servizio di trasporto a chiamata, ad orario e percorso predefinito, che si effettua solo a seguito di prenotazione telefonica.

Prontobus “La pianura in linea” - Area di Bentivoglio, collega 12 Comuni della zona Nord della provincia di Bologna. Permette l'interscambio con il servizio ferroviario a San Giorgio di Piano, San Pietro in Casale e Castel Maggiore e con le linee suburbane sulla direttrice Galliera.

Prontobus, attivo in alcune zone della Provincia di Bologna, è un servizio di trasporto a chiamata, ad orario e percorso predefinito, che si effettua solo a seguito di prenotazione telefonica.

Prontobus “La pianura in linea” - Area di Bentivoglio, collega 12 Comuni della zona Nord della provincia di Bologna. Permette l’interscambio con il servizio ferroviario a San Giorgio di Piano, San Pietro in Casale e Castel Maggiore e con le linee suburbane sulla direttrice Galliera.



Prontobus “Terre d’acqua” - Area di San Giovanni in Persiceto, collega i 6 Comuni dell’associazione intercomunale Terre d’Acqua con San Giovanni in Persiceto, e permette l’interscambio con il servizio ferroviario alle stazioni di San Giovanni in Persiceto, Crevalcore e Osteria Nuova con la linea extraurbana 576 a San Giovanni in Persiceto e con la linea suburbana 87 ad Anzola Emilia.

Prontobus linea 147 - Dozza, collega, con un servizio frequente e cadenzato, Dozza con la sua principale frazione, Toscanella e permette l’interscambio con la linea extraurbana 101 a Toscanella.

Prontobus linea 54 - Bologna Quartiere Borgo Panigale, è una linea interna al Quartiere Borgo Panigale, che effettua un percorso fisso in maniera frequente e cadenzata con diramazioni a Via Rigosa e Olmetola e a Via della Fornace e dell’Aeroporto, che si effettuano solo a prenotazione.

Linea 689

Il servizio della linea 689 è attivo su prenotazione nel territorio del Comune di Monte San Pietro nell’ambito delle fermate e degli orari prestabiliti e al momento è limitato a due corse.

Il sistema filoviario di Bologna

Obiettivo è l'estensione della rete filoviarizzata di Bologna comprendente oggi le linee circolari 32 e 33 e le linee diametrali 13 e 14; sono infatti previsti i prolungamenti della linea filoviaria urbana 13, lo sviluppo della 14 e l'elettrificazione prevista sulla direttrice Emilia Levante, che collegherà San Lazzaro di Savena al centro di Bologna.

Il quadro dell'evoluzione del sistema filoviario bolognese prevede:

- i terminali delle linee corrispondenti alla presenza di parcheggi scambiatori
- la maggiore protezione delle corsie riservate con riduzione significativa dei tempi di percorrenza e una maggiore regolarità del servizio
- l'abbattimento dell'inquinamento ambientale (atmosferico, acustico)
- un maggiore confort per gli utenti

In questa ottica vanno visti il prolungamento della filovia 13 fino a Via Pavese, già realizzato ed operativo, e la filoviarizzazione della

linea 14, con il suo prolungamento dalla Rotonda Paradisi fino al Deposito Due Madonne, intervento in via di realizzazione. L'ulteriore prolungamento della linea 13 dall'attuale capolinea di via Pavese alla Stazione di Rastignano è inserito nell'Accordo di Programma tra Regione Emilia-Romagna, SRM e i Comuni di Bologna, San Lazzaro di Savena e Pianoro. Si è già dato corso alla progettazione definitiva dell'intervento.

In futuro sono, inoltre, previsti ulteriori progetti di filoviarizzazione delle linee portanti della rete urbana di bus previste dal progetto finanziato dal CIPE con la ridestinazione dei fondi ex Metrotramvia per la realizzazione del servizio di un sistema di trasporto pubblico metropolitano bolognese integrato (ferro-gomma).

Il progetto riguarderà le seguenti linee:

- **Nuova linea n. 12** di collegamento del sistema di trasporto a guida vincolata tra i capilinea di via Genova e rotonda Mezzini ed il ramo Matteotti – Corticella, con attestamento ai capilinea Byron e Corticella Stazione SFM e creazione di nodo di interscambio modale con la fermata SFM di Corticella
- **Nuova linea n. 15** di collegamento del sistema di trasporto a guida vincolata tra i capilinea Caselle SFM e di via Pertini ed il ramo Ghisello – Casalecchio e creazione di nodo di interscambio modale con la fermata SFM Casalecchio Garibaldi

- **Nuova linea 19** di collegamento dell'attuale linea 19, attestata a Casteldebole, con il ramo dell'attuale linea 20 attestata al capolinea Pilastro
- **linea 25** tra i capilinea Gomito e Dozza ed il capolinea situato in prossimità del Deposito TPER Due Madonne

Il completamento di questi progetti porterà la filovia a rappresentare uno dei sistemi di trasporto rapido di massa dell'area bolognese con forte miglioramento della eco-compatibilità e con aumento della possibilità di scambi intermodali dei flussi di trasporto.

Gli interventi riguarderanno la realizzazione delle opere accessorie connesse allo sviluppo del sistema filoviario esistente e consisteranno in:

- estensione della rete di filovie, che sarà portata a circa 125 km (oggi è di circa 60 km) lungo le direttrici nord ed ovest della città, garantendo la connessione della stessa con le fermate ferroviarie presenti nel territorio
- riqualificazione ed efficientamento del canale stradale, attraverso la protezione delle banchine e delle corsie preferenziali
- acquisto di mezzi filoviari moderni e confortevoli, indispensabile per convertire la parte di flotta pubblica attualmente in esercizio ad alimentazione diesel (complessivamente 55 nuovi filobus)

Le nuove filoviarizzazioni saranno accompagnate da interventi di:

- riorganizzazione e riqualificazione del canale stradale, nella prospettiva progettuale di favorire e proteggere i pedoni e i mezzi del trasporto pubblico (interventi di moderazione della velocità e del traffico)
- creazione di banchine di fermata studiate per un'attesa e una salita/discesa confortevoli per gli utenti
- realizzazione di nuovi tratti di corsie preferenziali, dotate di strumenti di telecontrollo contro i transiti abusivi
- piano di abbattimento delle barriere architettoniche
- installazione di pensiline e paline intelligenti per l'informazione real time all'utenza



La sicurezza a bordo

Il tema della sicurezza a bordo dei mezzi pubblici, già da tempo all'attenzione delle Istituzioni e dell'azienda, ha portato alla definizione di un protocollo d'intesa fra Prefettura, Questura e Comune di Bologna e l'azienda finalizzato all'individuazione dettagliata di azioni e modalità operative per il miglioramento delle condizioni di sicurezza a bordo dei mezzi pubblici, inteso come parte integrante del territorio, quindi con conseguente presidio e tutela da parte delle Forze dell'Ordine.

Il progetto ha visto l'azienda coinvolta nella realizzazione di interventi atti a migliorare le condizioni di sicurezza a bordo dei mezzi pubblici:

- l'aggiornamento del sistema di telecontrollo del servizio e della flotta
- l'introduzione di una telecamera a bordo dei mezzi impiegati nel servizio urbano di Bologna, focalizzata sull'area adiacente al posto guida
- azioni formative destinate a tutto il personale (conducenti, verificatori, ecc.) coinvolto nelle problematiche riguardanti la sicurezza, a carattere sia tecnico-operativo che comportamentale-relazionale per un totale di più di 15.000 ore di formazione
- l'elaborazione dei dati relativi alla gestione della sicurezza attraverso monitoraggi ed analisi congiunte con le Forze dell'Ordine

Il sistema di telecontrollo e monitoraggio della flotta

TPB punta in maniera significativa sul monitoraggio dei propri mezzi: per migliorare la gestione del servizio, grazie alla sempre più puntuale e continua localizzazione degli autobus sul territorio, sta compiendo l'adeguamento tecnologico del sistema di telecontrollo per consentire la copertura totale della flotta in tutto il bacino servito; è previsto anche l'acquisto e installazione di 40 nuovi pannelli informativi alle fermate che si aggiungono alle 150 già esistenti. Sono stati installati gli impianti di bordo di localizzazione su 840 autobus.

Progetti europei

MIMOSA

Il **progetto MIMOSA** finanzia la realizzazione di attività per il miglioramento della qualità del trasporto pubblico, per la gestione della mobilità, e per l'utilizzo più efficiente dell'energia e di combustibili alternativi.

Il progetto coinvolge le città di Bologna, Funchal - Portogallo, Gdansk - Polonia, Tallin - Estonia, Utrecht - Olanda. I partners coinvolti per Bologna sono Comune di Bologna, Azienda, Regione Emilia Romagna e la Società Reti e Mobilità, agenzia per la mobilità del bacino di Bologna.

Durante il 2011 sono state svolte le seguenti attività:

- Acquisto di due veicoli di nuova generazione : trattasi di ibridi senza batteria e dotati di supercapacitor
- “Sistema di tariffazione integrata”: è stata realizzata la campagna di informazione sul nuovo sistema tariffario e di bigliettazione STIMER “Mi Nuovo”.
- “Vendita a bordo”: è stato progettato un sistema di vendita a bordo in grado di sfruttare il terminale-autista e il validatore già presenti, evitando di installare ulteriori apparati, quali stampanti,

con i conseguenti problemi di manutenzione ed affidabilità; il sistema è disponibile su tutto il servizio extraurbano da ottobre 2012.

- “Ricarica via bancomat”: è stato realizzato un sistema per la ricarica delle tessere Stimer- MiMuovo tramite gli sportelli bancomat dislocati sul territorio; questa nuova modalità di ricarica è operativa dall'agosto del 2011. Inoltre, nel corso del 2012, è stato attivato sul sito web TPER il servizio online di emissione e ricarica degli abbonamenti annuali.

Codice etico

TPER, ai sensi del D.lgs. 231/2001, nel 2009 si è dotata di un modello di organizzazione, gestione e controllo che prevede un Codice etico ed un organismo di vigilanza con autonomi poteri di iniziativa e controllo.

Il Codice Etico, adottato da TPER, è un insieme di norme generali di etica che prevede comportamenti improntati ad onestà, trasparenza e correttezza nell'operare quotidiano.

Una politica aziendale basata sul principio di integrità morale permette, infatti, di stabilire un solido standard di condotta aziendale. Le norme del Codice si applicano, senza alcuna eccezione, ai componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, ai dirigenti, quadri, a tutti i dipendenti di TPER nonché a tutti coloro che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaurano, a qualsiasi titolo, rapporti e relazioni di collaborazione od operano nell'interesse di TPER.



Mi Muovo - la tariffazione integrata regionale

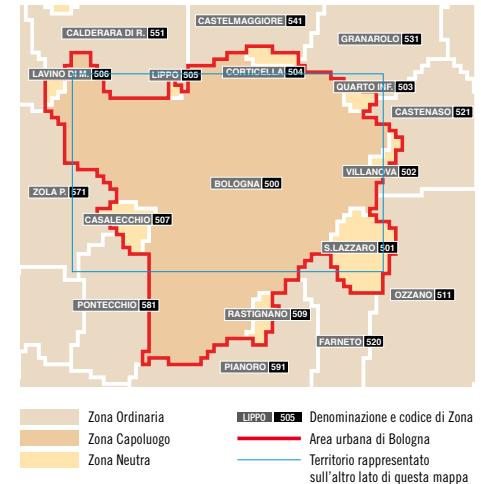
Nel corso del 2010 è stato attivato il nuovo sistema di tariffazione integrata MIMUOVO su tutta la flotta TPB. La nascita di TPER permette ora l'utilizzo di un solo titolo sui servizi TPB su gomma e la sua estensione alle linee ferroviarie ex FER su rete regionale a partire da quelle dei bacini di Bologna e Ferrara.

Il progetto finalizzato alla semplificazione tariffaria e all'integrazione dei servizi di trasporto prevede:

- suddivisione del territorio in Zone ai fini del calcolo della tariffa, che si determina in base al numero di Zone attraversate dall'origine alla destinazione del viaggio;
- titoli di viaggio magnetici e a microchip;

- appositi validatori a bordo dei mezzi per l'utilizzo dei titoli di viaggio.

Il territorio è stato suddiviso in Zone con caratteristiche diverse, identificate da un nome, che generalmente richiama la località principale della Zona stessa, e da un numero identificativo di tre cifre (ad esempio: Castenaso 521). Ad ogni fermata è presente un adesivo che riporta il numero di Zona a cui la fermata stessa appartiene.



Queste le diverse tipologie di Zone:

Zone Ordinarie

Si tratta della maggior parte delle Zone in cui è suddiviso il territorio servito. L'attraversamento di una Zona Ordinaria dà luogo ad uno scatto tariffario. Quando, invece, lo spostamento avviene, anche utilizzando più mezzi, esclusivamente all'interno di una Zona Ordinaria, è necessario un solo titolo di viaggio da una Zona.

Zone Capoluogo

(Bologna 500 - Imola 510)

Denominate anche Zone Tecniche, sono Zone che offrono una più alta densità e quantità di servizi di trasporto; ognuna di esse possiede, infatti, una propria rete di linee urbane. Nei percorsi effettuati interamente all'interno delle singole Zone Capoluogo vengono utilizzati specifici titoli per l'Area Urbana. L'interscambio all'interno della zona capoluogo comporta la maggiorazione di una zona per i biglietti e un'integrazione per gli abbonamenti.

Zone Neutre

Sono Zone che, in caso di attraversamento, non vengono conteggiate ai fini tariffari. Quando origine e destinazione del viaggio sono comprese entrambe all'interno della stessa Zona Neutra, è necessario un titolo di viaggio da una Zona. Esistono Zone Neutre che confinano con Zone Capoluogo e formano assieme a queste ultime le Aree Urbane.

Aree Urbane

Sul territorio servito sono presenti due Aree Urbane:

- Area Urbana di Bologna comprende la Zona Capoluogo Bologna 500 e le Zone Neutre confinanti San Lazzaro 501 - Villanova 502 - Quarto Inferiore 503 - Corticella 504 - Lippo 505 - Lavino di Mezzo 506 - Casalecchio 507 - Rastignano 509

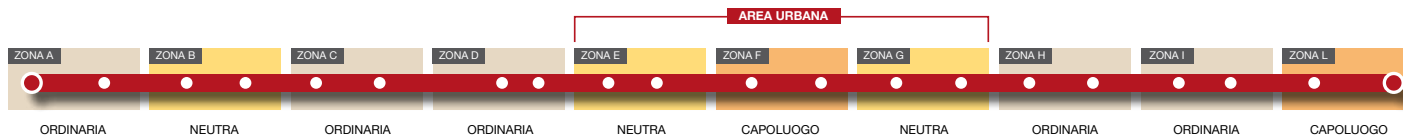
- Area Urbana di Imola comprende la Zona Capoluogo Imola 510 e la Zona Neutra confinante Toscanella 514.

Informazioni più dettagliate sul sistema tariffario, su titoli di viaggio e tariffe sono presenti sul sito web di TPER.

A fondo pagina: un ipotetico percorso che attraversa Zone differenti. Nella tabella: il conteggio del numero di Zone attraversate, a cui corrisponde una equivalente tariffa.

A-A	1	B-E	2
A-B	1	B-F	3*
A-C	2	D-G	3
A-D	3	E-E	Area Urbana
A-E	3	E-F	Area Urbana
A-F	4*	E-G	Area Urbana
A-G	5	F-F	Area Urbana
A-H	5	F-G	Area Urbana
B-B	1	I-L	2*
B-C	1	L-L	Area Urbana

* Il numero di Zone indicato si riferisce ai viaggi senza trasbordo in Zona Capoluogo. Il trasbordo è consentito con biglietto o multicorse a zone valido per un'ulteriore Zona oppure, per gli abbonati, con l'integrazione per la specifica Area Urbana.



Informazioni e rapporto con i cittadini

È possibile ottenere informazioni sui servizi forniti in molti modi.

Punti TPER Indirizzo	Orari d'apertura (alla data di pubblicazione del presente documento)	Abbonamenti annuali e tessere di riconoscimento	Riscossione contravvenzioni (per mancanza di titolo di viaggio)	Emissione di fatture
IV Novembre Via IV Novembre, 16/a	feriali: 8.00-19.00 sabato: 8.00-14.00 festivi: chiuso	sì	sì	sì
Re Enzo Via Rizzoli, 1/d	feriali: 8.00-19.00 sabato e festivi: chiuso		sì	
Stazione FS Piazza Medaglie d'Oro	feriali e sabato: 7.00-19.00 festivi: 8.30-19.00 ⁽¹⁾			
Autostazione Bologna Piazza XX Settembre	feriali e sabato: 6.00-20.20 festivi: 6.45-18.15	sì	sì	sì
Cabina Lame ang. Via Lame/Marconi	feriali e sabato: 7.00-19.00 festivi: 13.00-19.00	sì	sì	sì
Autostazione Imola Autostazione	feriali e sabato: 6.15-13.40 festivi: chiuso	sì	sì	sì
Castel di Casio Deposito TPER Via Caduti di Nassiriya, 8	feriali e sabato: 8.00-12.00 ⁽²⁾ festivi: chiuso	sì	sì	sì

(1) in occasione delle manifestazioni fieristiche, nei giorni festivi anticipa l'apertura alle ore 8.00

(2) telefonando preventivamente al numero 0534-31136.

I centri TPER di informazione e vendita

I centri TPER sono a disposizione per ogni richiesta relativa al trasporto pubblico e alle diverse forme di mobilità.

In tutti i centri è possibile ottenere informazioni sui servizi e acquistare i titoli di viaggio (con limitazioni per gli abbonamenti annuali e le tessere di riconoscimento), presentare suggerimenti, richieste o reclami mediante apposito modulo. Sono accettati bancomat e carte di credito (Visa e Mastercard).

On line

Consultando l'apposita sezione "Parla con TPER" presente nella home page del sito www.tper.it

Call center

Il call center telefonico 051-290.290 è attivo ogni giorno dalle ore 7 alle ore 20.

È possibile rivolgersi al call center per:

- ottenere informazioni;
- prenotare servizi a chiamata.

Siti Internet

Servizi disponibili: calcolo del percorso personalizzato, orari delle linee, mappe del servizio, tariffe e punti vendita, regolamenti, vendita on-line abbonamenti annuali personali.

- www.tper.it
- www.tpbbologna.it

Informazioni alle fermate

A tutte le fermate del servizio urbano, suburbano ed extraurbano sono affisse le tabelle con i percorsi delle linee, con l'indicazione delle fermate lungo il percorso e i relativi orari. 154 fermate sono dotate di pannelli che forniscono informazioni in tempo reale sugli arrivi dei bus con il sistema automatico **Hellobus** (accessibile via sms o tramite il risponditore vocale del call center).

Il sistema Hellobus nato per le informazioni in tempo reale via SMS nelle fermate urbane, nel corso degli anni si è evoluto ed è disponibile ora anche tramite il risponditore vocale del call center e via internet alla pagina <http://www.tper.it/informazione-tempo-reale>

Hellobus rende disponibili in tutte le fermate urbane suburbane ed extraurbane i seguenti servizi:

- previsioni di arrivo dei prossimi due autobus
- gli orari programmati dei primi due passaggi dopo un determinato orario impostato dall'utente
- la rivendita più vicina

E' in corso di estensione alla intera rete su area extraurbana. TPB metterà in atto, per quanto possibile, procedure e simbologie volte a garantire un'informazione indifferenziata nel bacino, sia per i servizi esistenti che per gli eventuali servizi di nuova istituzione.



Segnalazioni e reclami

Qualsiasi segnalazione sul servizio nel bacino di Bologna è possibile:

On line	Consultando la sezione “Parla con TPER” nella home page del sito www.tper.it
Posta	TPER SpA Via Saliceto 3 40128 Bologna
Fax	051 350 177
Modulo reclami	Disponibile nei centri TPER d’informazione e vendita

Per un approfondimento efficace e celere delle segnalazioni di eventuali disservizi è opportuno riportare la data, l’orario, la linea, la direzione del mezzo e la località in cui si è verificato l’episodio e, quando possibile, la matricola del mezzo o, se del caso, del conducente.

Rete di vendita dei titoli di viaggio

Una rete capillare per l’acquisto dei biglietti e abbonamenti per il servizio di trasporto è a disposizione dei clienti. I titoli di viaggio si possono, infatti, trovare:

- presso i punti TPER per il bacino di Bologna e provincia
- nelle oltre 1.200 rivendite distribuite sul territorio (tabaccherie, edicole, bar, ipermercati, ecc.)
- alle biglietterie automatiche self-service, posizionate in corrispondenza di alcune delle principali fermate di Bologna
- sui bus delle linee urbane di Bologna e Imola, a prezzo maggiorato, alle emittitrici automatiche di biglietti

- a bordo delle linee extraurbane del bacino di Bologna (escluse la 101 e la 671), dove è possibile acquistare direttamente dall’autista il biglietto, a prezzo maggiorato, con monete o banconote di taglio non superiore a 5 euro
- negli URP di numerosi comuni della provincia di Bologna (abbonamenti annuali)
- on-line sul sito TPER (emissioni di abbonamenti annuali - escluse tariffe agevolate)

Sanzioni elevate per mancanza o uso irregolare di titoli di viaggio e violazioni del regolamento di servizio

32 Scritti difensivi avverso il verbale di accertamento per violazione delle regole di viaggio potranno essere presentati dagli interessati (l'esercente la potestà in caso di minori), entro e non oltre 30 giorni dalla contestazione/notificazione della violazione, esclusivamente con una delle seguenti modalità:

Posta TPER S.p.A.
Via Saliceto, 3
40128 – Bologna

Fax 051 350 177

E-mail sanzioni@tper.it

Gli interessati (l'esercente la potestà in caso di minori), possono proporre opposizione all'ordinanza-ingiunzione (emessa da TPER se entro 60 giorni dalla contestazione/notificazione del verbale non è stato effettuato

il pagamento) davanti al Giudice di Pace del luogo in cui è stata commessa la violazione, entro e non oltre il termine di 30 giorni dalla notificazione del provvedimento. Il termine è di 60 giorni se l'interessato risiede all'estero. La presentazione del ricorso non sospende i termini.

Oggetti smarriti

Gli oggetti rinvenuti sui bus o presso le strutture aziendali sono consegnati agli appositi uffici:

Bologna

Comune di Bologna
Ufficio Oggetti Rinvenuti
tel 051 601 8626
Via dell'Industria 2
40138 Bologna

Imola

Comune di Imola
tel 0542 602 221

Porretta Terme

Comune di Porretta Terme
Vigili Urbani
tel 0534 22058

Coperture assicurative

TPB garantisce, attraverso copertura assicurativa contro la RCA (Responsabilità Civile Auto), il risarcimento dei danni a terzi e ai passeggeri trasportati derivanti dalla circolazione dei veicoli. Se un passeggero trasportato su mezzi subisce un danno alla persona dovrà formulare la richiesta di risarcimento secondo le modalità previste dagli articoli 141, 145 e 148 del D. Lgs. n. 209/2005. Per informazioni in merito alla Compagnia di Assicurazione cui indirizzare la

richiesta, è possibile contattare l'Ufficio di Sinistri di TPER ai seguenti numeri di telefono: 051 350264 - 051 350265 - 051 350 266. In tutti gli altri casi, salvo deroghe specifiche previste dalla legge, il danneggiato dovrà inoltrare la richiesta di risarcimento danni alla propria Compagnia di Assicurazione contro l'RCA, a norma del D.lgs. n. 209/2005 e del DPR 254/2006.

Regole per il personale e per il viaggio

Le regole per il personale

Tutto il personale a contatto con il pubblico:

- nei rapporti con il cittadino dimostra disponibilità e non ne ostacola l'esercizio dei diritti
- risponde alle richieste di informazioni con cortesia
- evita le discussioni mantenendo sempre un atteggiamento corretto e disponibile
- si astiene da comportamenti non consoni al ruolo che gli è affidato per lo svolgimento del servizio pubblico o che contrastino con le disposizioni aziendali.

Per quanto riguarda specificamente il viaggio, il conducente:

- non fuma in vettura
- non utilizza per motivi personali telefoni ed altri apparecchi con o senza auricolare
- evita ogni altro comportamento che

possa ridurre l'attenzione alla guida e la sicurezza dell'esercizio

- in presenza di passeggeri in attesa, anche in mancanza di segnali specifici, rallenta in modo da poter effettuare la fermata in sicurezza anche nel caso in cui l'intenzione di salire a bordo venga manifestata all'ultimo momento; ciò vale anche per i trasferimenti "a porte aperte" descritti a pag. 16
- agevola la salita dei passeggeri, aprendo tutte le porte di entrata del bus
- durante il servizio mantiene una postura corretta, consona alla sicurezza del servizio ed all'immagine verso la cittadinanza
- fornisce il proprio numero di matricola quando questo gli viene richiesto
- evita di conversare con colleghi fermi nei pressi del posto guida, anche per non rendere difficoltoso l'accesso ed il passaggio a chi utilizza le porte anteriori
- spegne il motore del mezzo durante le soste ai capolinea
- aggiorna in modo appropriato gli

indicatori di linea e di destinazione

- utilizza correttamente i dispositivi e gli impianti di bordo (aria condizionata, pedana di accesso per carrozzelle, cartelli indicanti il funzionamento delle macchinette emettitrici, ecc.)
- fornisce le proprie generalità in caso di richiesta alle forze dell'ordine e, in caso di sinistro, alle controparti.

La trasparenza e la rintracciabilità

- tutto il personale a diretto contatto con il pubblico è fornito di un tesserino di riconoscimento, che viene appuntato bene in vista durante il servizio
- gli operatori del servizio telefonico 051 290 290 sono rintracciabili ed identificabili tramite la matricola personale, che viene annunciata all'inizio della conversazione.

La cura della persona

Il personale di contatto:

- cura il proprio aspetto personale
- indossa un abbigliamento decoroso e pulito
- indossa la divisa di servizio prevista dalle disposizioni aziendali.

Le regole del viaggio

Art. 1 - Le informazioni

Le informazioni sulle modalità del viaggio, sulle tariffe, sugli orari, sono fornite attraverso i mezzi, le infrastrutture aziendali ed altri spazi informativi dedicati.

Gli orari delle linee sono pubblicati tempestivamente ed in luoghi facilmente accessibili.

In caso di modifiche di percorso a seguito di manifestazioni programmate, tutte le variazioni rispetto al servizio standard sono preventivamente comunicate.

In caso di deviazione improvvisa o incidente i passeggeri ricevono indicazioni sulle possibilità e le modalità del proseguimento del viaggio.

Art. 2. - La salita, il viaggio, la discesa

Per salire:

1. Il passeggero in attesa, segnalando l'intenzione di salire, evita ai conducenti di effettuare inutilmente fermate non richieste, contribuendo ad una migliore qualità del servizio.
2. I passeggeri sono tenuti a servirsi

delle porte di entrata sul mezzo come indicato dalla segnaletica.

3. Non è possibile salire fuori fermata e quando la vettura è in movimento; inoltre, alla fermata, non è consentito avvicinarsi all'autobus prima che questo sia fermo e con la porta di salita completamente aperta; ciò vale anche per i trasferimenti "a porte aperte" descritti a pag. 16.

Durante il viaggio:

4. Non è possibile occupare più di un posto a sedere.
5. Per l'utilizzo ottimale dello spazio sui mezzi, è richiesto ai passeggeri di evitare di fermarsi vicino alle porte ed alle macchinette obliterate.
6. Non è consentito sporgersi dai finestrini e gettare oggetti fuori dal mezzo.
7. Sull'autobus, che è un mezzo pubblico, non è consentito fumare.
8. È richiesto a tutti di concorrere ad evitare schiamazzi, disagi e disturbi durante il viaggio tenendo comportamenti conformi al decoro e rispettosi degli altri passeggeri.
9. I passeggeri sono tenuti ad adottare, nei confronti dei conducenti e del personale di verifica dei titoli di

viaggio, comportamenti di rispetto e collaborazione, per favorirli nello svolgimento del servizio.

10. È possibile rivolgersi al conducente per informazioni, senza però distrarlo dalle funzioni di guida, in modo da garantire la sicurezza di tutti i passeggeri. I conducenti appuntano bene in vista il tesserino di riconoscimento e forniscono la propria matricola personale qualora sia richiesta: in questo modo viene garantita la riconoscibilità e la rintracciabilità del personale durante il viaggio.
11. L'Azienda intende fornire ai cittadini un "ambiente di viaggio" decoroso, garantendo standard di igiene e pulizia dei mezzi: è richiesto a tutti di contribuire al mantenimento della pulizia non insudiciando, non lasciando rifiuti e non danneggiando, rimuovendo o manomettendo parti o apparecchiature dei veicoli.
12. È consentito usare i dispositivi di emergenza solo in caso di grave necessità, per motivi di sicurezza.
13. Non è consentito trasportare materiale infiammabile, escluse le piccole quantità di uso comune confezionate secondo le norme di legge.

14. Non possono essere trasportate armi da fuoco cariche e non smontate (questa norma non si applica agli agenti di Forza Pubblica).
15. Non è consentito, senza autorizzazione, distribuire, affiggere o esporre oggetti o stampe, esercitare commercio e vendere o offrire oggetti anche a scopo reclamistico; sui mezzi aziendali non è permessa alcuna forma di accattonaggio.
16. Gli oggetti rinvenuti sulla vettura devono essere consegnati al conducente rilasciando le proprie generalità; gli oggetti smarriti dai passeggeri vengono inviati ai competenti Uffici.
17. Sulle tratte extraurbane fuori dai centri abitati, i viaggiatori seduti dovranno fare uso dei sistemi di ritenuta (cinture di sicurezza), ove presenti sui veicoli, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente.
19. Servirsi delle porte di uscita come indicato dalla segnaletica.
20. Evitare di chiedere all'autista di scendere fuori fermata, perché è un'operazione consentita solo all'interno delle aree definite.

Art. 3 - Documenti di viaggio e verifica

1. All'inizio del viaggio l'utente deve essere in regola con le norme di utilizzo del titolo di viaggio: convalida di biglietti ordinari o multicorse, rispetto delle norme di utilizzo delle diverse tipologie di abbonamento (ad esempio, ove richiesto, inserimento del numero della tessera di riconoscimento, osservanza della validità degli abbonamenti mensili fino all'ultimo giorno del mese in cui è avvenuta la convalida, ecc.). Per i servizi che prevedono la bigliettazione in vettura l'utente potrà munirsi del titolo di viaggio anche a bordo, sempre all'inizio del viaggio. Il biglietto deve essere mantenuto integro e riconoscibile durante tutta la durata del viaggio.
2. Dopo la convalida, il passeggero è tenuto a verificare l'esattezza della timbratura (data e orario sul titolo) e, in caso di errore, avvertire



immediatamente il conducente del mezzo.

3. Ai sensi dell'art. 40 comma 2 della Legge Regionale Emilia-Romagna n. 30 del 2/10/98 e successive modifiche e integrazioni, i passeggeri sono tenuti ad esibire il titolo di viaggio al personale ispettivo, di controllo e di verifica dell'Azienda che, nell'esercizio di queste funzioni, è Pubblico Ufficiale: il documento dovrà essere integro e riconoscibile ed in nessun modo manomesso o alterato; in caso di irregolarità sull'utilizzo dei titoli di viaggio, gli agenti accertatori sono autorizzati a procedere all'identificazione del passeggero (art. 40 comma 12).

Per scendere:

18. Segnalare per tempo, in prossimità della fermata richiesta, l'intenzione di scendere dalla vettura utilizzando il pulsante di prenotazione di fermata. Non è consentito fare uso, senza necessità, del segnale di richiesta di fermata.

Art. 4. - Trasporto bambini (*)

1. I bambini di statura inferiore a un metro, accompagnati da un passeggero adulto, viaggiano gratuitamente.
2. Sugli autobus opportunamente attrezzati e riconoscibili da apposita segnaletica è possibile salire con bambini su carrozzine e passeggini rispettando le indicazioni esposte. Sugli autobus non attrezzati, carrozzine e passeggini devono essere ripiegati. Carrozzine e passeggini, anche se aperti, sono trasportati gratuitamente.

Art. 5. - Trasporto animali (*)

1. I cani e gli altri animali da compagnia di piccola taglia possono viaggiare gratuitamente, portati in braccio o dentro gabbiette o contenitori protetti le cui dimensioni siano inferiori a cm 55x40x20 (limite previsto per gli oggetti trasportabili senza il titolo di viaggio); i cani di taglia maggiore possono accedere, a pagamento.
2. I cani trasportati devono essere sempre muniti di museruola e guinzaglio.
3. Ogni passeggero può accompagnare un solo animale.

4. Gli animali non devono ingombrare gli accessi e le uscite del mezzo e non possono occupare posti a sedere.
5. Se l'animale insudicia, deteriora la vettura, o provoca in qualunque modo un danno alle persone ed alle cose, il proprietario o detentore a qualsiasi titolo è tenuto al risarcimento del danno.
6. Sui mezzi pubblici non possono essere trasportati animali appartenenti a specie selvatiche di comprovata pericolosità.
7. I cani-guida che accompagnano i passeggeri non vedenti possono salire liberamente e gratuitamente sui mezzi aziendali.
8. Il personale di guida non può impedire l'accesso al servizio o allontanare i passeggeri dal mezzo. Per motivi di sicurezza allerta la centrale operativa Tper per richiedere l'intervento delle Forze dell'Ordine.

Art. 6. - Trasporto bagagli (*)

1. Possono essere trasportati gratuitamente bagagli di dimensione inferiore a cm 55x40x20.
2. I bagagli di dimensioni superiori possono essere trasportati previo pagamento del biglietto e comunque

- devono rientrare nei limiti massimi di cm 40x60x80.
3. Ogni passeggero può portare con sé non più di due bagagli.
4. I bagagli trasportati non devono contenere materie od oggetti pericolosi, infiammabili, esplosivi, maleodoranti, che possano in qualche modo creare problemi agli altri passeggeri.
5. I bagagli devono essere depositati o tenuti in posizione tale da non ostacolare il passaggio, e comunque non devono occupare posti a sedere.

Art. 7. - Sanzioni

- le infrazioni relative ai titoli di viaggio (articolo 3) sono soggette alle sanzioni amministrative previste dalla Legge Regionale Emilia Romagna n. 30 del 2/10/98 e successive modifiche e integrazioni, art. 40 comma 6
- le altre sanzioni previste sono applicate in base alla stessa Legge Regionale Emilia Romagna n. 30 del 2/10/98 e successive modifiche

(*) Per servizi speciali, fuori linea, di noleggio e di granturismo permanenti o stagionali potranno essere definite regole specifiche in relazione alle caratteristiche particolari del viaggio.

e integrazioni, art. 40 comma 15 e comma 16:

- per le infrazioni relative all'art. 2 punto 6 (gettare oggetti fuori dal mezzo) è prevista una sanzione che va da un minimo di 5 euro ad un massimo di 15 euro
- per le infrazioni relative all'art. 2 punto 7 (non è consentito fumare) è prevista una sanzione che va da un minimo di 2 euro ad un massimo di 7 euro
- per le infrazioni relative all'art. 2 punto 11 (mantenere la pulizia, non danneggiare, rimuovere o manomettere parti o apparecchiature dei veicoli) è prevista una sanzione che va da un minimo di 103 euro ad un massimo di 309 euro (oltre al risarcimento del danno)
- per le infrazioni previste dall'art. 2 punto 12 (relative ai dispositivi di emergenza) è prevista una sanzione che va da un minimo di 258 euro ad un massimo di 1.549 euro
- per le infrazioni relative all'art. 2 punto 14 (non trasportare armi da fuoco) è prevista una sanzione che va da un minimo di 77 euro ad un massimo di 232 euro
- in caso di inosservanza delle regole

stabilite ai precedenti articoli 2, 4, 5, 6 non specificamente richiamati al presente articolo 7, sono previste sanzioni da un minimo di 7 euro ad un massimo di 23 euro.

Art. 8 - Modalità di pagamento delle sanzioni

Le sanzioni relative alle "Regole del viaggio" potranno essere pagate:

- direttamente all'agente accertatore o entro 5 giorni dalla data del verbale nella misura minima stabilita
- entro 60 giorni dalla data del verbale nella misura ridotta (cioè per la somma più favorevole, per il cliente, tra il doppio dell'importo minimo e la terza parte dell'importo massimo stabiliti per ogni singola sanzione).

Trascorsi i 60 giorni senza che sia stato effettuato il pagamento in misura ridotta, verrà emanata ordinanza-ingiunzione di importo fino al massimo stabilito dalla legge.

Indici di qualità dei servizi

Parametro monitorato	Risultato 2011 (*)	Risultato 2012
Regolarità: corse effettuate / corse programmate	99,77%	99,73%
Puntualità: corse in orario / corse effettuate	76,56%	81,16%
Qualità manutenzioni: numero di interventi di traino in linea per guasto per 1.000 km di percorrenze programmate	0,012	0,011
Numero di rivendite	1.193	1.293
Fermate dotate di pannelli informativi	154	154
Tempi di aggiornamento informazioni alle fermate	Le informazioni relative al 88,7% delle linee sono state aggiornate nei tempi previsti	Le informazioni relative al 87,7% delle linee sono state aggiornate nei tempi previsti
Tempo medio di risposta ai reclami	28,61 giorni	33,36 giorni
Sinistri ogni 10.000 km	0,65	0,74

Parametro monitorato	Risultato 2011 (*)	Risultato 2012
Percentuale dei mezzi climatizzati	73,73%	74,40%
Percentuale dei veicoli urbani dotati di pianale totalmente ribassato per l'accessibilità a utenti di ridotta capacità motoria, rispetto al totale dei veicoli urbani	61,09%	83,51%
Percentuale dei veicoli suburbani ed extraurbani dotati di pianale parzialmente ribassato per l'accessibilità a utenti di ridotta capacità motoria, rispetto al totale dei veicoli suburbani e extraurbani	53,08%	52,33%
Percentuale veicoli attrezzati per l'incarozzamento e il trasporto delle persone con disabilità non deambulanti	43,24%	44,02%
Percentuale di bus a metano, ibridi, filobus, elettrici, CRT o con caratteristiche rispondenti alle normative "Euro"	88,53%	88,65%
Percentuale di bus urbani ad energia / trazione alternativa (elettrici, filobus, metano, ibridi)	44,98%	44,54%

(*) i dati sono relativi al periodo di contratto marzo-dicembre 2011

Igiene e pulizia dei mezzi

Pulizia ordinaria dei mezzi

- Frequenza pulizia interna: giornaliera
- Lavaggio carrozzeria: settimanale

Pulizia integrativa dei mezzi

- Sanificazione: bimestrale

Pulizia radicale dei mezzi

- Frequenza media della pulizia radicale degli autobus: bimestrale
+ una radicale annuale



Le indagini di misurazione della qualità

In relazione al servizio erogato negli anni 2011-12 sono state effettuate indagini sulla soddisfazione degli utenti del servizio di trasporto pubblico su gomma del bacino di Bologna (valori da 1 a 10).

Aspetto del servizio	Valore medio servizio urbano di Bologna		Valore medio servizio suburbano ed extraurbano		Valore medio servizio urbano di Imola	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Rispetto delle corse e delle fermate previste	7,64	7,76	7,52	7,84	7,73	7,33
Puntualità (rispetto degli orari)	7,22	7,35	7,13	7,38	7,65	7,47
Frequenza delle corse (adeguato numero di passaggi alle fermate)	7,39	7,60	6,68	6,83	7,03	6,81
Rapidità del viaggio (velocità di collegamento, tempi di viaggio)	7,30	7,55	7,29	7,49	7,50	7,55
Comodità di fermate e collegamenti	7,63	7,83	7,40	7,66	7,23	6,83
Comodità e rispetto delle coincidenze	7,12	7,43	7,24	7,51	7,02	6,36
Comfort sul mezzo (facilità di accesso, aria condizionata, ecc.)	6,42	6,94	7,10	7,36	6,90	7,32
Corse non affollate	5,23	5,58	5,79	6,13	5,37	5,67
Funzionamento dei mezzi e delle strutture a bordo (porte, obliterate, ecc.)	7,12	7,41	7,49	7,68	7,41	7,59

Aspetto del servizio	Valore medio servizio urbano di Bologna		Valore medio servizio suburbano ed extraurbano		Valore medio servizio urbano di Imola	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Pulizia dei mezzi	6,01	6,47	6,69	6,90	7,26	7,39
Comfort delle fermate (pensiline, display luminosi, ecc.)	6,62	7,02	6,63	7,12	6,76	6,95
Pulizia delle infrastrutture (pensiline, fermate, uffici informazioni)	6,37	6,73	6,72	7,04	6,75	7,04
Condotta di guida degli autisti	7,04	7,38	7,45	7,81	7,66	7,73
Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie	6,60	6,78	7,53	7,73	7,82	7,82
Diffusione e chiarezza delle informazioni (orari, materiale informativo, ecc.)	7,35	7,42	7,59	7,69	7,65	7,41
Possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti	7,60	7,78	7,52	7,45	7,77	7,49
Livello delle risposte alle richieste sul servizio o a reclami	7,00	7,16	7,14	7,52	7,36	7,03
Cortesìa, educazione ed aspetto del personale (autisti, verificatori, ecc.)	7,33	7,63	7,63	7,91	7,84	7,66
Impegno nel rispetto dell'ambiente	6,75	7,31	7,17	7,67	7,71	7,59
Prezzo adeguato di biglietti ed abbonamenti	5,53	6,06	6,03	6,44	5,87	6,26
Media dei voti rilevati	6,86	7,16	7,09	7,36	7,21	7,16
Voto complessivo al servizio	7,10	7,25	7,21	7,39	7,50	7,04

Indennizzi

Le richieste di indennizzo potranno essere inviate via posta a TPER - Via Saliceto, 3 - 40128 Bologna, o presentate direttamente ai centri TPER di Via IV Novembre, Via Marconi, Piazzale Medaglie d'Oro lato est, Autostazione di Bologna, Autostazione di Imola, Uffici di Castel di Casio.

Casi di indennizzo/rimborso del cliente

Tipo di irregolarità (*)	In quale situazione? Chi?	Quali condizioni sono necessarie per richiedere l'indennizzo	Modalità di presentazione della richiesta ed iter successivo	Entità dell'indennizzo/rimborso
Variazione o soppressione di una linea	Servizio extraurbano Clienti con abbonamento mensile o annuale personale extraurbano	Variazione o soppressione di una linea che fa perdere di utilità al titolo acquistato	Richiesta scritta (via posta o tramite il modulo presente nei centri di informazione e vendita TPER). Entro 1 mese dal ricevimento della richiesta, risposta al cliente con comunicazione delle modalità di pagamento dell'indennizzo	Rimborso dell'intero abbonamento diminuito della quota relativa al periodo di utilizzo fino alla modifica, previa restituzione del titolo

Tipo di irregolarità (*)	In quale situazione? Chi?	Quali condizioni sono necessarie per richiedere l'indennizzo	Modalità di presentazione della richiesta ed iter successivo	Entità dell'indennizzo/ rimborso
Corsa non effettuata: in fermata	<p>Servizio extraurbano e suburbano con corsa successiva prevista dopo oltre 30'</p> <p>Abbonati personali mensili ed annuali sulla linea in cui si è verificato il disservizio</p>	Totale o parziale non effettuazione della corsa	<p>Richiesta scritta (via posta o tramite il modulo presente nei centri di informazione e vendita TPER). Entro 1 mese dal ricevimento della richiesta, risposta al cliente con comunicazione delle modalità di pagamento.</p> <p>Per gli abbonati mensili è necessario presentare fotocopia dell'abbonamento personale</p>	5 volte il valore della corsa in denaro o in titoli di viaggio a scelta dell'utente
Corsa non effettuata: a bordo	<p>Servizio extraurbano e suburbano con corsa successiva prevista dopo oltre 30'</p> <p>Tutti i passeggeri a bordo del mezzo</p>	Servizio interrotto durante il viaggio, con eventuale ripresa della corsa dopo oltre 30' dall'evento	<p>Richiesta scritta (via posta o tramite il modulo presente nei centri di informazione e vendita TPER). Entro 1 mese dal ricevimento della richiesta, risposta al cliente con comunicazione delle modalità di pagamento.</p> <p>E' necessario presentare il titolo di viaggio valido utilizzato per la corsa o la fotocopia dell'abbonamento personale</p>	5 volte il valore della corsa in denaro o in titoli di viaggio a scelta dell'utente

Tipo di irregolarità (*)	In quale situazione? Chi?	Quali condizioni sono necessarie per richiedere l'indennizzo	Modalità di presentazione della richiesta ed iter successivo	Entità dell'indennizzo/ rimborso
Corsa non effettuata in fermata	<p>Ultima corsa del servizio urbano e suburbano nella fascia dalle 22.00 alle 4.30 oppure ultima corsa del servizio extraurbano</p> <p>Tutti i viaggiatori</p>	Totale o parziale non effettuazione della corsa	<p>Richiesta scritta (via posta o tramite il modulo presente nei centri di informazione e vendita TPER). Entro 1 mese dal ricevimento della richiesta, risposta al cliente con comunicazione delle modalità di pagamento.</p> <p>E' necessario esibire la ricevuta del mezzo alternativo eventualmente utilizzato in assenza del servizio con indicazione dell'ora e del luogo di partenza</p>	10 volte il valore della corsa in denaro o in titoli di viaggio a scelta dell'utente
Corsa non effettuata: a bordo	<p>Servizio nella fascia dalle 22.00 alle 4.30</p> <p>Tutti i viaggiatori</p>	Servizio interrotto durante il viaggio, con ripresa della corsa dopo oltre 30' dall'evento	<p>Richiesta scritta (via posta o tramite il modulo presente nei centri di informazione e vendita TPER). Entro 1 mese dal ricevimento della richiesta, risposta al cliente con comunicazione delle modalità di pagamento.</p> <p>E' necessario presentare il titolo di viaggio valido utilizzato per la corsa o fotocopia dell'abbonamento. In caso di utilizzo di city pass o tesserino metropolitano non esaurito è accettata la fotocopia del titolo</p>	10 volte il valore della corsa in denaro o in titoli di viaggio a scelta dell'utente

Tipo di irregolarità (*)	In quale situazione? Chi?	Quali condizioni sono necessarie per richiedere l'indennizzo	Modalità di presentazione della richiesta ed iter successivo	Entità dell'indennizzo/ rimborso
Tempo di risposta ai reclami superiore ai 30 giorni (non sono considerati reclami le richieste di rimborso di titoli di viaggio)	Invio, da parte di TPER, della risposta ad un reclamo presentato in tempi superiori a 30 giorni dalla data di ricevimento dello stesso o mancato invio della risposta Tutti i reclamanti	Aver presentato reclamo a TPER tramite posta, alle biglietterie o tramite Internet (fa fede la data di protocollo in ingresso), telefonicamente (fa fede la data di ricezione registrata dagli operatori TPER), con richiesta di risposta scritta. Trasmissione, da parte di TPER (fa fede la data del protocollo in uscita), di una risposta in tempi superiori a 30 giorni	Richiesta scritta (via posta, o tramite il modulo presente nei centri di informazione e vendita TPER). Entro 1 mese dal ricevimento della richiesta, risposta al cliente con comunicazione delle modalità di pagamento dell'indennizzo	5 biglietti di corsa semplice

(*) L'indennizzo non verrà corrisposto in tutti i casi di disservizio non derivanti dalla responsabilità dell'Azienda, quali ad es. i disservizi causati da terzi o verificatisi per cause di forza maggiore, o in caso di astensione del personale dal lavoro per sciopero, ad eccezione delle fasce di garanzia previste, o in caso di condizioni circolatorie particolari, ecc. Sono esclusi i servizi speciali, riservati e granturismo.

TPB, in applicazione dell' art. 30 della Legge 18 giugno 2009, n. 69 adotterà misure per la tutela non giurisdizionale dell'utente dei servizi pubblici.

Rimborso di abbonamenti annuali personali

48

Gli abbonamenti annuali personali possono essere rimborsati entro otto mesi dalla data di inizio della validità solo in particolari e comprovati casi (variazione sede di lavoro o studio, trasferimento residenza in altra città, cessazione dello stato di studente, malattia grave, decesso del titolare). Le richieste di rimborso sono accettate relativamente alla parte residua di validità. Non sono rimborsabili gli abbonamenti a tariffa agevolata "Mi Muovo insieme" previsti dalla Delibera della Regione Emilia-Romagna n. 1928/2012.

I titoli senza scadenza o resi inutilizzabili per cause riconducibili al cliente non vengono rimborsati. Per qualunque approfondimento consultare il sito www.tper.it.





Progetto a cura di motoridimpresa.com - Bologna

Fotografie originali di francescoridolfi.com
eccetto l'immagine di pagina 21 (archivio fotografico TPER)

Stampato da Grafiche Baroncini nel mese di aprile 2013

