

Carta della Sosta

PIANO SOSTA ➤ SERVIZI PER LA MOBILITÀ

edizione 2017

Carta della Sosta

PIANO SOSTA > SERVIZI PER LA MOBILITÀ

edizione 2017



Indice

L'azienda	pag. 6
Parcheggi e sosta su strada.....	9
Rilascio Contrassegni	15
Io Guido - Car Sharing	17
Muoversi in bicicletta	20
Marchiatura bicicletta.....	23
Informazioni e rapporto con i cittadini	24
Indennizzi	28
Indagine Customer Satisfaction	33

L'azienda

6

TPER, a seguito della procedura di gara ad evidenza pubblica deliberata dal Comune di Bologna e indetta da SRM, è risultata aggiudicataria dei servizi e delle attività a supporto della mobilità, quali: gestione dei parcheggi su strada e in struttura, controllo della sosta, car e bike sharing, rilascio dei contrassegni.

Per conto del Comune di Bologna, in materia di sosta e mobilità, TPER si occupa della gestione dei parcheggi e dell'accertamento

delle violazioni al Codice della Strada. Inoltre gestisce le attività di Car Sharing e Bike Sharing.

La proprietà di TPER è ripartita in quote tra Regione Emilia Romagna (46,13%), Città Metropolitana di Bologna (18,79%) , Comune di Bologna (30,11%), ACT (3,06%), Provincia di Ferrara (1,01%), Comune di Ferrara (0,65%), altri Enti (0,25%).

Sosta e mobilità nel Comune di Bologna

Stalli auto totali	41.039
Stalli auto a pagamento	34.414
Parcometri	920
Parcheggi in struttura	5
Parcheggi aperti a tutti	5
Auto Car Sharing (Io Guido)	60
Parcheggi Car Sharing	46
Biciclette (C'entro in bici)	216
Rastrelliere (C'entro in bici)	22
Contrassegni non a pagamento	38.506
Contrassegni operativi emessi	2.694
Titoli di accesso ZTL	74.109

Dati al 30/11/2016





Parcheeggi e sosta su strada

Sosta su strada e accesso ZTL

I servizi di mobilità offerti da TPER si integrano con i servizi di trasporto pubblico e, in particolare, con i servizi dei parcheggi di interscambio, dei servizi car e bike sharing ed infine dei nuovi servizi di informazione sulla mobilità.

Il Piano Sosta è lo strumento utilizzato dal Comune di Bologna per gestire le esigenze del territorio in relazione a sosta e circolazione.

Esso individua quattro macroaree di recente deliberazione (tariffaria): Cerchia del mille, Centro storico, Corona semicentrale (zone

tariffarie A1, B, C, D, E, F), Corona semiperiferica e periferica (zone tariffarie A2, I, L, M, N).

Per sostare senza incorrere in sanzioni, l'utente ha a disposizione un ampio ventaglio di titoli di sosta acquistabili tramite i punti vendita, i parcometri su strada oppure tramite telefono cellulare.

Per conto del Comune di Bologna, TPER gestisce il piano sosta della città, in ausilio alla Polizia Municipale, effettuando i relativi controlli per il rispetto del codice della strada e il rilascio dei

permessi per l'accesso in Zona a Traffico Limitato, l'area situata all'interno del centro storico di Bologna in cui, tutti i giorni dalle ore 7 alle ore 20, la circolazione dei veicoli a motore è soggetta a limitazioni.

L'attività svolta da TPER, che comprende ulteriori servizi per la mobilità di seguito descritti, è regolata dal contratto di servizio sottoscritto tra il Comune di Bologna, l'Agenzia per la Mobilità (SRM) e TPER.

Parcheggi

Nell'ambito del piano sosta del Comune di Bologna, TPER gestisce alcuni parcheggi in città.

Parcheggi aperti a tutti, situati fuori dalla sede stradale:

- Staveco (Viale Panzacchi 10);
- Tanari (Via Tanari 17);
- Marco Polo (Via Fantin adiacenze Centro Lama);
- Prati di Caprara (Via Prati di Caprara 12 vicinanze Ospedale Maggiore)
- Santa Viola (Via della Ferriera 1)

In tutti i parcheggi di interscambio (Tanari, Prati di Caprara e Santa Viola) è attiva la modalità P+BUS: la sosta è gratuita se dopo aver parcheggiato ci si sposta tramite il mezzo pubblico. Inoltre, al parcheggio Tanari sono attive anche le modalità P+ Bici e P+Taxi e al parcheggio Santa Viola è attiva anche la modalità P+ Car Sharing.

Parcheggi in struttura con accesso riservato a coloro che abbiano sottoscritto una richiesta di abbonamento:

- Bitone (Via Emilia Levante angolo Viale Lenin)
- Buton (Viale Masini 24 - Mascarella);
- Foscolo (Via Ugo Foscolo angolo Via Frassinago);
- Marco Polo interrato (Via Fantin adiacenze Centro Lama);
- Stiasse (Via Miliani - Borgo Panigale).

Il dettaglio delle caratteristiche dei parcheggi è disponibile sul sito TPER alla pagina www.tper.it/parcheggi



Modalità di pagamento e rete di vendita

Il dettaglio delle modalità di pagamento insieme all’indicazione della rete di vendita dei titoli di sosta, è presente sul sito TPER alla pagina www.tper.it/sosta/modalità-di-pagamento

Parcometri su strada

I parcometri installati nelle vie interessate dal piano sosta, permettono tutti il pagamento della sosta oraria/giornaliera tramite moneta. Alcuni parcometri consentono anche il pagamento tramite Fastpay (bancomat o carta di credito abilitati) oppure tramite tessera prepagata a scalare (acquistabile nei punti vendita

TPER di Bologna o presso le rivendite autorizzate).

L’utilizzo dei parcometri è semplificato dalle istruzioni poste sul fronte e dall’interfaccia che guida l’utente nelle scelte passo dopo passo. L’alimentazione ad energia solare, prevista nelle misure atte a contrastare l’inquinamento, permette di ridurre l’impatto ambientale di questi dispositivi.

Abbonamenti

Gli abbonamenti per la sosta possono essere di tipo giornaliero (con esclusione del centro storico), mensile o semestrale. Si convalidano grattando le caselle che indicano anno, mese e primo giorno di utilizzo.

Ticket orari “gratta e sosta”

Si tratta di ticket che hanno validità

di un’ora, da convalidare grattando le caselle che indicano anno, mese, giorno e orario di inizio sosta.

Applicazioni mobili per il pagamento della sosta

Grazie all’accordo con i principali operatori del settore, TPER ha ampliato la gamma dei sistemi di pagamento inserendo il pagamento tramite App per smartphone. Sul sito TPER, alla pagina www.tper.it/appsosta accessibile anche tramite il codice QR riportato di seguito, sono

disponibili le applicazioni scaricabili e utilizzabili su smartphone.



Ticket per l’accesso occasionale alla ZTL

I tagliandi per l’accesso occasionale alla Zona a Traffico Limitato offrono la possibilità di accesso a coloro che non hanno i requisiti per ottenere i permessi specifici per entrare nella ZTL. I ticket, che hanno validità

giornaliera/quadri giornaliera e consentono un numero massimo di accessi mensile, devono essere autorizzati e convalidati prima dell’accesso alla ZTL. Il ticket non autorizza alla sosta gratuita. Sul sito TPER, alla pagina www.tper.it/sosta-e-contrassegni/accesso-temporaneo-alla-ztl, sono presenti le istruzioni di utilizzo e le indicazioni per l’acquisto dei ticket.



Rilascio contrassegni

Per conto del Comune di Bologna, TPER rilascia i contrassegni e i permessi per accedere alle zone a traffico limitato e per sostare nelle zone regolamentate dal Piano Sosta:

- contrassegni per accesso e sosta alla Zona a Traffico Limitato: Residenti, Posto Auto, Medici, Accompagnamento Scolastico, Temporanei, titoli sosta agevolata per assistenza, tessere elettroniche per l'accesso alle zone protette da dissuasori mobili;

- contrassegni per la circolazione e la sosta di persone invalide;
- vetrofanie di sosta gratuita per i residenti per tutte le Zone di Sosta;
- vetrofanie per veicoli elettrici, ibridi o alimentati a gas metano/gpl;
- titoli per Residenti Zona Stadio;
- contrassegni Operativi (commercio e servizi).

Le informazioni relative a permessi e contrassegni (requisiti, modulistica, documentazione

da allegare, tempi di erogazione) si possono consultare sul sito del Settore Mobilità Urbana del Comune di Bologna.

Le modalità di accesso agli sportelli e gli orari di apertura al pubblico si trovano sul sito TPER alla pagina www.tper.it/sosta/contrassegni-0

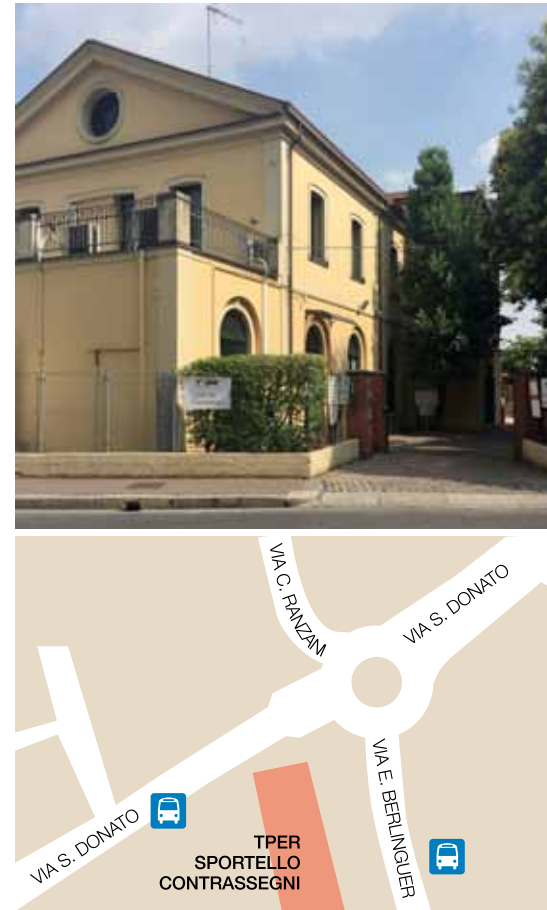
Le informazioni telefoniche possono essere richieste al Call Center TPER 051.290290 (dal lunedì al venerdì 8.30/13.30 e 14.30/18.00; sabato 8.30/13.00).

Per ottimizzare i tempi di attesa è attivo un sistema elimina code a numerazione progressiva che gestisce le richieste per categoria di contrassegno.

L'Ufficio è aperto dal lunedì al venerdì:
8.30 - 13.30 / 14.30 - 18.00
(la distribuzione dei numeri termina alle 16,30).
Il Sabato (solo su appuntamento):
8.30 - 13.00 (ultimo appuntamento ore 12.30).

Gli sportelli dell'Ufficio Contrassegni TPER si trovano in Via San Donato, 25 - 40127 Bologna

- fermata autobus Sant'Egidio (linee 20, 28, 37, 93)
- parcheggio riservato H (anche richiedenti H)



Io guido - Car Sharing

Per conto del Comune di Bologna, TPER gestisce il servizio **Io Guido Car Sharing**.

Il servizio, utile ed economico per chi ha la necessità saltuaria di muoversi in auto, permette all'utente di spostarsi utilizzando autoveicoli moderni ed ecocompatibili, a basso impatto ambientale, senza le preoccupazioni e le spese legate al possesso dell'auto. I costi quali bollo, assicurazione kasko, manutenzione e carburante sono ricompresi nelle tariffe di utilizzo.

La sosta, nelle zone assoggettate alle tariffe del piano sosta, è gratuita.

L'auto prenotata attraverso il call center, il sito web o l'App appositamente dedicati, viene prelevata attraverso la smart card consegnata al momento dell'iscrizione, da uno dei parcheggi riservati presenti sul territorio comunale di Bologna e nei Comuni che hanno aderito al progetto di Car Sharing Area Vasta (Casalecchio di Reno, Anzola nell'Emilia e San Lazzaro).

La quota di abbonamento annuale per i privati, pari a 100 Euro, è gratuita per gli abbonati al trasporto pubblico locale. Sono attive convenzioni che permettono di ridurre la quota ordinaria. Per aziende ed enti il costo dell'abbonamento annuale è di 150 Euro.

Sul sito TPER alla pagina www.tper.it/car-e-bike-sharing/carsharing sono disponibili tutte le informazioni e i contatti per iscriversi al servizio.

Parcheggi veicoli Car Sharing nel Comune di Bologna

- Largo Nigrisoli (Fronte Ospedale)
- Piazza dei Martiri
- Piazza della Costituzione Stalingrado
- Piazza della Costituzione Ingr. Fiera
- Piazza della Pace
- Piazza della Pioggia
- Piazza VII Novembre 1944
- Piazza di Porta Mascarella
- Piazza di Porta S. Stefano
- Piazza di Porta San Felice
- Piazza Malpighi
- Piazza Roosevelt
- Piazza S. Francesco
- Via Aldo Moro
- Via Boldrini
- Via Corticella
- Via Dante
- Via D’Azeglio
- Via De’ Maria
- Via dello Scalo
- Via della Ferriera
- Via di Saliceto
- Via Fioravanti
- Via Foscolo
- Via Garibaldi
- Via Mainoldi
- Via Malaguti
- Via Mascherino
- Via Massarenti
- Via Pacchioni
- Via Po
- Via Riva Reno ang. Brugnoli
- Via Riva Reno ang. Marconi
- Via S. Giacomo
- Via S. Isaia
- Via S. Donato (Centro Civico)
- Via Tanari
- Via Venezian
- Via Zamboni
- Via Zanolini
- Viale Oriani
- Viale XII Giugno fr. Vascelli
- Viale XII Giugno fr. civ.22



Muoversi in bicicletta

Per conto del Comune di Bologna, TPER gestisce il servizio di biciclette pubbliche **C'entro in bici**.

C'entro in bici

Il servizio mette a disposizione dei cittadini 216 biciclette ubicate in apposite postazioni dislocate in vari punti della città.

La bicicletta può essere prelevata utilizzando l'apposita chiave consegnata all'utente al momento dell'iscrizione, dietro pagamento dell'apposita cauzione.

L'utilizzo della bicicletta è gratuito e può avere luogo dalle ore 6.00 alle ore 23.00. Al termine dell'utilizzo la bicicletta deve essere riposta nella medesima posizione di prelievo.

Un servizio di controllo giornaliero vigila sul corretto uso delle biciclette.

Il Regolamento del servizio prevede sanzioni da applicare in caso di utilizzo non corretto della bicicletta prelevata.

Sul sito TPER, alla pagina www.tper.it/bici, sono disponibili le informazioni per iscriversi al servizio e il Regolamento in vigore.



Rastrelliere

- Largo Trombetti (Università)
- Ospedale Maggiore (Largo Nigrisoli)
- Parcheggio "Certosa Nord" (Viale Gandhi)
- Parcheggio "Ghisello" (Via della Barca)
- Parcheggio "Lercaro" (Largo Lercaro)
- Parcheggio "S. Orsola" (Via Albertoni)
- Parcheggio "Tanari"
- Piazza Liber Paradisus (nuova sede Comune)
- Piazza Puntoni (Università)
- Piazza XX Settembre / Via Boldrini
- Porta Santo Stefano (Via Murri)
- Porta San Felice
- Porta San vitale
- Quartiere San Donato (Centro Civico)
- Stazione SFM Mazzini (Pontevecchio)
- Stazione SFM San Vitale (Via Zanolini)
- Via Filippo Re
- Via Irnerio (Porta San Donato)
- Via IV Novembre (sede storica del Comune)
- Via Matteotti (Via de' Carracci)
- Viale Pietramellara (Stazione Centrale)
- Via Amendola / Viale Pietramellara

Mappa rastrelliere biciclette



Sistema marchiatura biciclette

È a disposizione dei cittadini un servizio di marchiatura delle biciclette volto a scoraggiare i furti ed il riciclaggio delle biciclette rubate che permette, in caso di ritrovamento, di risalire al proprietario e procedere alla restituzione del mezzo. Mediante una fresa diamantata viene inciso sul telaio della bicicletta un codice alfanumerico.

I dati della registrazione confluiscono in un archivio elettronico nazionale; al proprietario viene inoltre rilasciata una certificazione di titolarità del mezzo.

Il costo del servizio è di 5 euro.

Consultare il sito www.tper.it/bici per conoscere giorni e orari in cui viene effettuata la marchiatura delle biciclette.



Informazioni e rapporto con i cittadini

Contatti

Presso i punti TPER di Bologna è possibile ottenere informazioni sui servizi di trasporto pubblico, sosta e diverse forme di mobilità. È possibile acquistare titoli di sosta TPER anche tramite bancomat o carte di credito Visa e Mastercard e presentare suggerimenti, richieste o reclami mediante compilazione di apposito modulo.

È possibile ottenere informazioni sui servizi forniti da TPER anche tramite il Call Center al numero 051.290290 (tutti i giorni dalle 7.00 alle 20.00) oppure consultando le pagine del sito internet www.tper.it

È inoltre disponibile l'indirizzo mail infopianososta@tper.it

Ricorsi per sanzioni

Chiarimenti sui verbali

È possibile chiedere chiarimenti sul verbale di preavviso ricevuto inviando una e-mail all'indirizzo: sanzionisosta@tper.it

Sanzioni elevate per le violazioni del Codice della Strada

Nel caso si ritenga infondato l'accertamento di una violazione, ricorrano presupposti evidenti e dimostrabili o sussistano altre

circostanze documentabili, tali da poter richiedere l'annullamento del verbale, è necessario presentare ricorso alle autorità preposte: Prefetto oppure Giudice di Pace.

Si precisa che né l'agente accertatore, né TPER, hanno la possibilità di annullare verbali già redatti o contestati.

Il Ricorso al Prefetto* (www.prefettura.it/bologna) va presentato:

Il ricorso redatto in carta semplice oppure su apposito modulo

distribuito dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Bologna, deve essere consegnato

- entro 60 giorni dalla data della contestazione o della notifica del verbale tramite una delle seguenti modalità
- direttamente alla Prefettura negli orari all'uopo indicati ed esposti al pubblico
- tramite raccomandata AR al Comando della Polizia Municipale Via E. Ferrari 42 - Bologna.

Al ricorso va allegato il verbale impugnato e possono essere presentati i documenti ritenuti idonei; inoltre, può essere richiesta l'audizione personale.

*non è possibile ricorrere al Prefetto se la violazione viene pagata. In caso di mancato accoglimento del ricorso, il Prefetto ingiungerà, ai sensi dell'art. 204 del Nuovo Codice della Strada, una somma non inferiore al doppio della cifra indicata nel verbale impugnato.

Il Ricorso al Giudice di Pace**

Il ricorso, redatto in carta semplice e accompagnato dalla ricevuta di pagamento del relativo Contributo Unificato, va presentato

- entro 30 giorni (pena l'inammissibilità) dalla data di contestazione della violazione o di notifica del verbale di accertamento
- entro 60 giorni se il ricorrente risiede all'estero, alla Cancelleria del Giudice di Pace, Via Barontini

16 - 40138 Bologna, anche a mezzo del servizio postale.

Al ricorso, che dovrà contenere un recapito in Bologna, va allegato l'originale del verbale impugnato. In assenza del recapito, le comunicazioni a colui che ha presentato ricorso avverranno tramite deposito alla Cancelleria del Giudice di Pace. Il modulo per il ricorso e le indicazioni riguardo al Contributo Unificato si trovano sul sito del Giudice di Pace www.giudicedipace.bologna.it.

giudicedipace.bologna.it .
Ufficio Informazioni: tel. 051.4203100, dalle ore 08.30 alle ore 12.30.

Pagamenti delle sanzioni con riduzione del 30%

La legge 98/2013 ha introdotto la possibilità di ridurre del 30% le sanzioni amministrative in ordine ad alcune violazioni del Codice della Strada se pagate tempestivamente. Il trasgressore, il proprietario del

veicolo o qualsiasi altro obbligato in solido, può pagare la somma pari al minimo fissato dalle singole norme, ridotta del 30%. Il pagamento della sanzione deve essere effettuato entro 15 giorni

dalla data di preavviso del verbale o entro 5 giorni dalla contestazione o notifica del verbale. Sul sito del Comune di Bologna, Polizia Municipale, è attivo il servizio di pagamento multe on line

che consente di pagare le sanzioni amministrative (multe) relative alle violazioni al codice della strada, elevate sul territorio del Comune di Bologna, con carta di credito.

** non è possibile ricorrere al Giudice di Pace se la violazione viene pagata. Il ricorso non sospende i termini fatto salvo che, a seguito di richiesta dell'interessato, il Giudice di Pace non lo disponga.



Indennizzi

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
CONTRASSEGNI				
Errore materiale nell'inserimento della targa per il rilascio del contrassegno	Ufficio contrassegni / Operatore TPER	Documentazione comprovante l'errore	Attraverso il punto TPER oppure tramite il sito internet al canale Il Cliente. Entro 30 giorni dalla richiesta, risposta da parte degli uffici competenti	Ticket <i>Gratta e sosta</i> orario (n.2 Centro storico + n.2 Centrale e Semicentrale)
Attesa superiore a due ore per l'accesso allo sportello senza appuntamento	Numero di sportelli operativi inferiore a 7 per più di un'ora (sabato escluso)		Attraverso il punto TPER oppure tramite il sito internet al canale Il Cliente. Entro 30 giorni dalla richiesta, risposta da parte degli uffici competenti	Ticket <i>Gratta e sosta</i> orario (n.2 Centro storico + n.2 Centrale e Semicentrale)
Attesa superiore a un'ora per l'accesso allo sportello con appuntamento	Numero di sportelli operativi inferiore a 2 per più di un'ora		Attraverso il punto TPER oppure tramite il sito internet al canale Il Cliente. Entro 30 giorni dalla richiesta, risposta da parte degli uffici competenti	Ticket <i>Gratta e sosta</i> orario (n.2 Centro storico + n.2 Centrale e Semicentrale)

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
RECLAMI				
Mancata risposta al reclamo entro il termine di 30 giorni	Nel processo gestionale reclami		Attraverso il punto TPER oppure tramite il sito internet al canale Il Cliente. Entro 30 giorni dalla richiesta, risposta da parte degli uffici competenti	Ticket <i>Gratta e sosta</i> orario (n.2 Centro storico + n.2 Centrale e Semicentrale)
PARCHEGGI				
Mancata apertura del parcheggio in struttura agli orari previsti	Indennizzo concesso agli abbonati impossibilitati ad usufruire del parcheggio in struttura	Il cliente deve dimostrare di aver contattato il numero dell'assistenza per lo sblocco dell'accesso	Attraverso il punto TPER oppure tramite il sito internet al canale Il Cliente. Entro 30 giorni dalla richiesta, risposta da parte degli uffici competenti	Ticket <i>Gratta e sosta</i> orario (n. 5 Centro Storico)
Mancata comunicazione al Cliente della sua posizione in lista di attesa entro 7 giorni dalla richiesta di abbonamento	Indennizzo concesso ai richiedenti abbonamento al parcheggio in struttura che non ricevano comunicazione relativa alla loro posizione in lista di attesa		Attraverso il punto TPER oppure tramite il sito internet al canale Il Cliente. Entro 30 giorni dalla richiesta, risposta da parte degli uffici competenti	Ticket <i>Gratta e sosta</i> orario (n. 5 Centro Storico)

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
Mancata esposizione/ pubblicazione sul sito di specifico avviso per la chiusura dei parcheggi STAVECO e TANARI con un anticipo di almeno 48 ore	Indennizzo concesso agli utilizzatori non informati dell'impossibilità di accedere al parcheggio a causa di lavori di manutenzione imputabili a TPER	Il Cliente deve segnalare la mancata informazione al Call Center TPER	Attraverso il punto TPER oppure tramite il sito internet al canale Il Cliente. Entro 30 giorni dalla richiesta, risposta da parte degli uffici competenti	Ticket <i>Gratta e sosta</i> orario (n.1 Centro storico + n.1 Centrale e Semicentrale)
ACCESSO ZTL				
Errato inserimento della targa dell'utente per l'accesso alla ZTL	Nel corso della telefonata con l'operatore del Call Center TPER per ottenere l'autorizzazione all'accesso	Errore da parte dell'operatore nella trascrizione della targa: è sufficiente che l'utente conservi l'sms di convalida della targa da cui risulta che essa è sbagliata	Entro 30 giorni viene fornita agli uffici copia della carta di circolazione dove è visibile la targa del veicolo e allo stesso tempo stampa dell'sms (anche foto) con l'indicazione della targa erroneamente inserita. Presentare richiesta entro 48 ore attraverso il punto TPER oppure tramite il sito internet al canale Il Cliente.	Ticket accesso ZTL (n.1)

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
CAR SHARING				
Impossibilità ad utilizzare il servizio	L'abbonato ha prenotato il servizio ma l'auto risulta non utilizzabile o non prelevabile	L'abbonato ha avisato il Call Center Car Sharing del problema	Presentazione della ricevuta del taxi secondo le modalità previste dal Regolamento del servizio Car Sharing	Rimborso di 20 euro o rimborso della corsa taxi per un valore massimo equivalente
Impossibilità a terminare la corsa, in area urbana	L'abbonato che sta utilizzando il servizio non può concludere la corsa causa guasto del veicolo	L'abbonato ha avisato il Call Center Car Sharing del problema	Presentazione della ricevuta del taxi secondo le modalità previste dal Regolamento del servizio Car Sharing	Rimborso di 30 euro o rimborso della corsa taxi per un valore massimo equivalente
Impossibilità a terminare la corsa, in area extraurbana	L'abbonato che sta utilizzando il servizio non può concludere la corsa causa guasto del veicolo	L'abbonato ha avisato il Call Center Car Sharing del problema	Presentazione della ricevuta del taxi secondo le modalità previste dal Regolamento del servizio Car Sharing	Rimborso di 50 euro o rimborso della corsa taxi per un valore massimo equivalente
Mancata risposta alle richieste inviate all'indirizzo carsharing@tper.it entro 15 giorni		Il richiedente deve dimostrare di aver inviato email	Attraverso il punto TPER oppure tramite il sito internet al canale Il Cliente. Entro 30 giorni dalla richiesta, risposta da parte degli uffici competenti	Ticket <i>Gratta e sosta</i> orario (n.1 Centro storico + n.1 Centrale e Semicentrale)

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
MOBILITÀ CICLABILE				
Mancata iscrizione/ assegnazione della chiave entro 5 giorni dalla richiesta	La pratica di iscrizione al servizio non si è conclusa causa indisponibilità chiavi presso il punto vendita TPER		Attraverso il punto TPER oppure tramite il sito internet al canale Il Cliente. Entro 30 giorni dalla richiesta, risposta da parte degli uffici competenti	Ticket <i>Gratta e sosta</i> orario (n.1 Centro storico + n.1 Centrale e Semicentrale)
Mancata risposta alle richieste inviate all'indirizzo centroinbici@tper.it entro 15 giorni		Il richiedente deve dimostrare di aver inviato email	Attraverso il punto TPER oppure tramite il sito internet al canale Il Cliente. Entro 30 giorni dalla richiesta, risposta da parte degli uffici competenti	Ticket <i>Gratta e sosta</i> orario (n.1 Centro storico + n.1 Centrale e Semicentrale)
VERBALI ACCERTATORI				
Mancata risposta entro 10gg dall'invio della email indirizzata a sanzionisosta@tper.it	Il cittadino che ha ricevuto un verbale di preavviso relativo alla sosta	Avere inviato l'email per chiarimenti su un preavviso di verbale e non aver ricevuto risposta entro 10 gg	Per posta elettronica con disposizione dell'ufficio che autorizza al rilascio dell'indennizzo presso un punto venditaTPER	Ticket <i>Gratta e sosta</i> orario (n.2 Centro storico + n.2 Centrale e Semicentrale)

Indagine Customer Satisfaction

SOSTA SU STRADA

Media voti (scala 1_10)

Strisce blu nella zona dove ha il permesso	
Voto alla disponibilità di parcheggio (tempo necessario per trovare un posto) sulle strisce blu nella zona dove ha il permesso	4,94
Strisce blu nelle aree in cui deve pagare	
Disponibilità di parcheggio (tempo necessario per trovare un posto)	4,84
Visibilità dei parcometri	5,81
Vicinanza dei parcometri al luogo di sosta	5,90
Semplicità di utilizzo dei parcometri	7,50
Funzionamento dei parcometri (frequenza di guasti, malfunzionamenti)	7,59
Tariffe adeguate	4,26
Possibilità di reperimento dei titoli per il pagamento della sosta	5,66
Diffusione e chiarezza delle informazioni relative alla sosta	6,50
Personale TPER addetto al controllo della sosta	
Aspetto e riconoscibilità (divisa in ordine,...)	7,11
Competenza e correttezza delle multe	5,55
Cortesia ed educazione	6,08
Capacità di risposta a richieste di informazioni	6,25

CAR SHARING

Media voti (scala 1_10)

Numero parcheggi disponibili	6,99
Posizione parcheggi	7,39
Flessibilità del servizio	6,60
Prontezza e celerità Ufficio Car Sharing	7,82
Cortesia e competenza risposte	8,33
Completezza e chiarezza info su sito	7,37
Completenza e chiarezza info Call Center	7,66
Importo adeguato tariffe	5,65
Numero veicoli disponibili	7,05
Funzionamento e stato manutenzione veicoli	8,29
Pulizia dei veicoli	8,16
Sistema prenotazione veicoli	7,70
Adeguatezza modelli e dimensioni	8,07
Soddisfazione complessiva Car Sharing	7,10

PARCHEGGI IN STRUTTURA

Media voti (scala 1_10)

Sicurezza veicolo	7,82
Sicurezza persona	7,87
Prontezza e celerità Ufficio Parcheggi	7,72
Cortesia e competenza risposte Ufficio Parcheggi	8,26
Manutenzione parcheggio	6,97
Pulizia parcheggio	6,78
Importo adeguato	7,56
Soddisfazione complessiva Parcheggio in struttura	7,95

Progetto a cura di
R+P Design Consultants - Bologna

Fotografie originali
R+P Design Consultants - Bologna
Archivio TPER

Stampato da

nel mese di luglio 2017

