

Carta della Mobilità

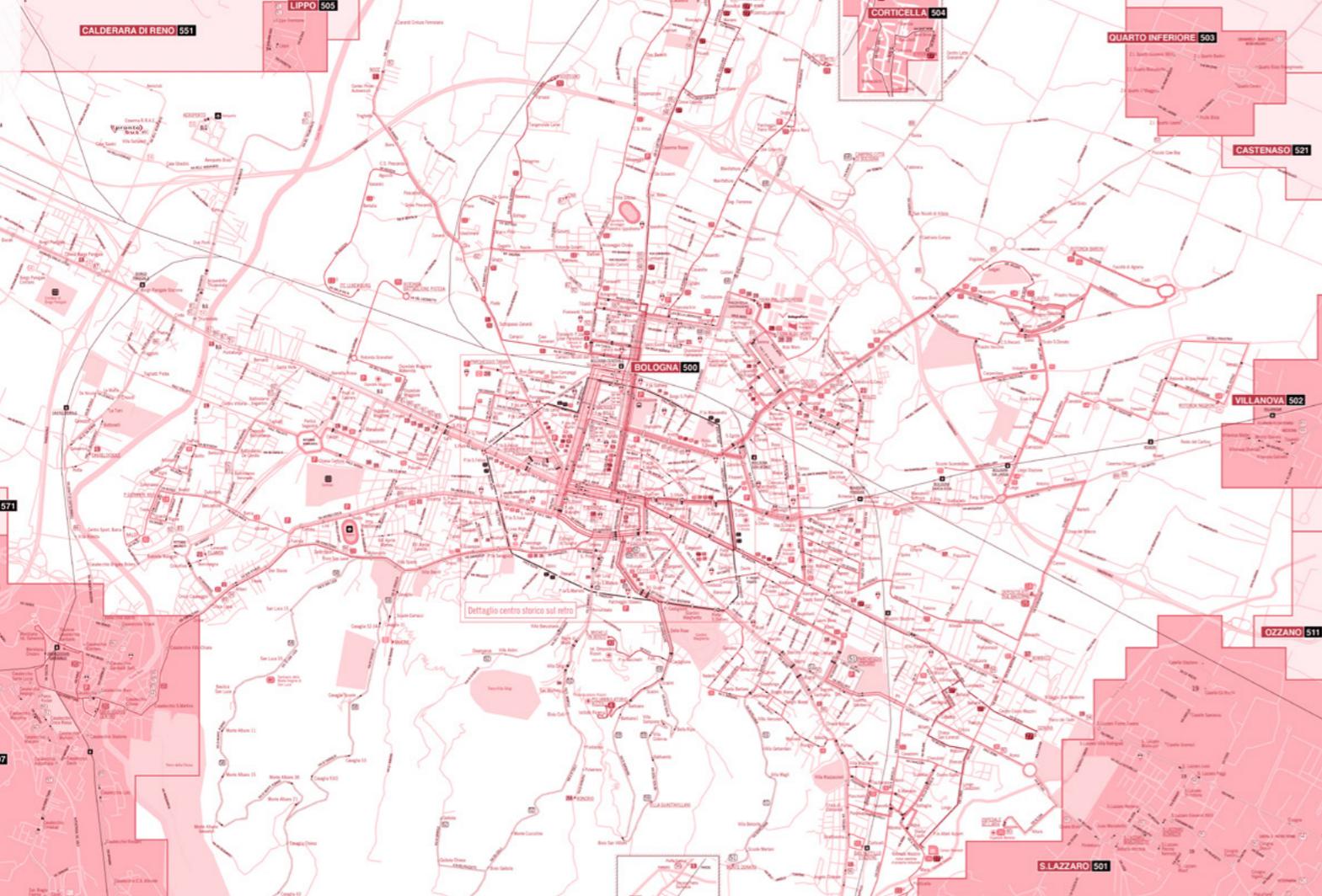
IL TRASPORTO PUBBLICO SU GOMMA NEL BACINO PROVINCIALE DI BOLOGNA

edizione settembre 2015



Indice

La Carta della Mobilità	pag. 7
La programmazione del servizio sul territorio	8
Le aziende	11
Il servizio	17
I nostri impegni	26
Le buone regole.....	34
Il rapporto cittadino azienda	43
Indennizzi	48
Indici	54



La Carta della Mobilità

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, mettendo nel contempo a disposizione,

in sintesi, tutte le informazioni pratiche per l'utilizzo del servizio offerto, in linea con l'obiettivo di creare in un orizzonte di medio-lungo periodo un'informazione indifferenziata TPB.

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.

La programmazione del servizio sul territorio

8

SRM – Reti e mobilità Srl 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 e il trasporto pubblico locale secondo quanto disposto dall'art. 19 della L.R. Emilia-Romagna n. 30 del 2 ottobre 1998.

Compito dell'Agenzia è l'attuazione delle decisioni degli enti locali per il settore; la gestione e sviluppo del patrimonio mobiliare, immobiliare e infrastrutturale funzionale all'esercizio del trasporto pubblico; la pianificazione e il reperimento delle risorse finanziarie per investimenti infrastrutturali; la progettazione, organizzazione e promozione dei servizi pubblici di trasporto, integrati tra loro e con la mobilità privata; la gestione procedure concorsuali per l'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale; il controllo dell'attuazione dei contratti di servizio relativi.

Dal 2007 il Comune e la Provincia di Bologna, insieme al Comune di Imola, hanno inoltre affidato a SRM, come previsto dalla legge regionale:

- 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;
- lo svolgimento delle funzioni della Provincia di Bologna relative ai servizi di noleggio autobus con conducente (NCC-bus).

Nel marzo del 2011 SRM ha sottoscritto con 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 a SRM la gestione della procedura di gara per l'affidamento delle attività afferenti il Piano Sosta e i servizi complementari alla mobilità, che è stata aggiudicata a Tper e per l'approfondimento delle quali si rimanda alla Carta dei servizi dedicata. Dal 20 settembre 2011 SRM è diventata una società a responsabilità limitata, amministrata da un Amministratore Unico.

9

La gestione del servizio

10 Nel dicembre 2010, il raggruppamento di imprese TPB che riuniva ATC (con una quota dell'85%), FER (5%) e OMNIBUS (10%) 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.

Unitamente al contratto di servizio SRM e TPB 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), che ha acquistato le quote in TPB che precedentemente erano di ATC mentre la quota di FER è stata ceduta alla società AUTOGUIDOVIE.



Le aziende

Tper

Trasporto Passeggeri Emilia-Romagna

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.

Il gruppo TPER produce ogni anno oltre 45 milioni di chilometri, con più di 1.000 veicoli al servizio di un territorio di 6.330 kmq e di un bacino di oltre 1,3 milioni di soli residenti. TPER offre la propria esperienza per studiare e proporre soluzioni ad hoc in tema di mobility management, promuove attività educative con le scuole e nuovi servizi e sistemi di informazione.

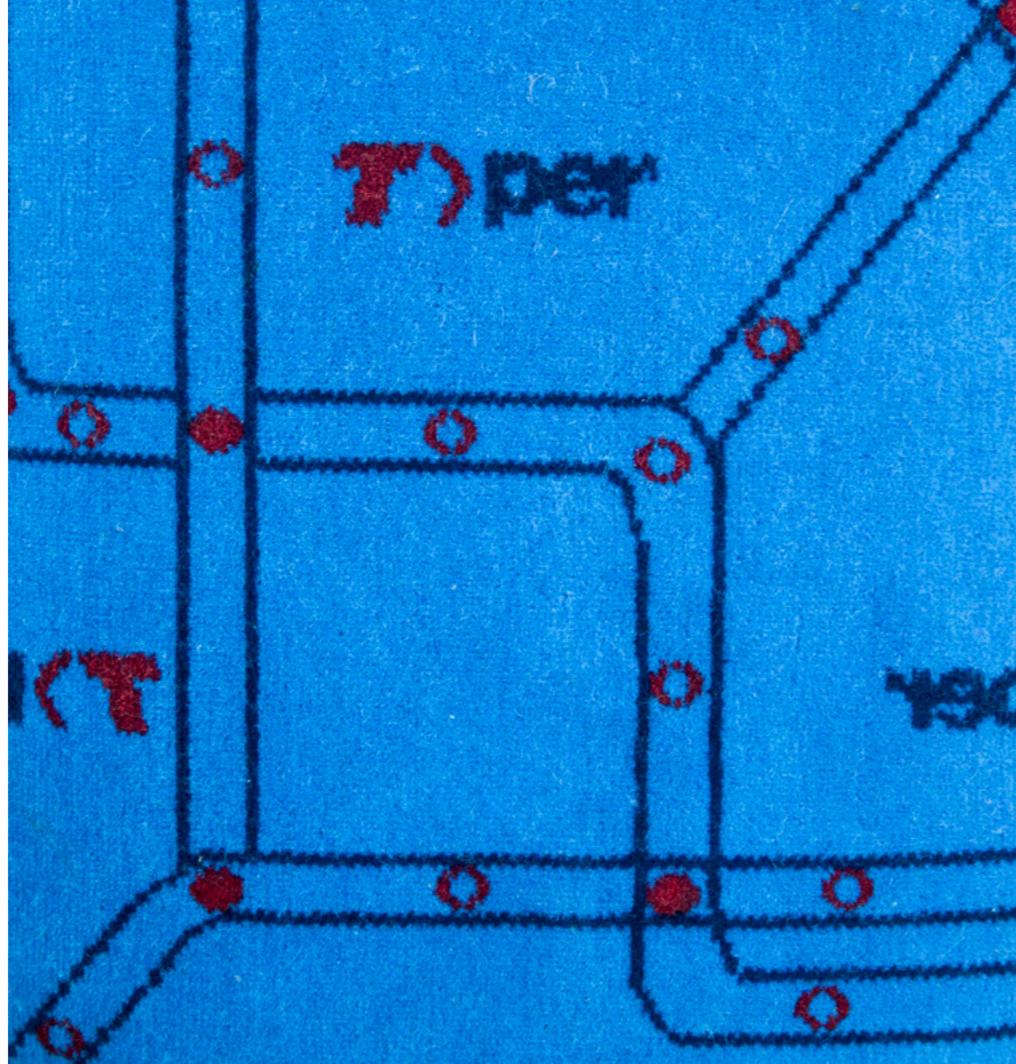
In TPER è confluita inoltre la gestione dei servizi ferroviari ex FER sulle linee Parma-Suzzara, Suzzara-Ferrara, Ferrara-Codigoro, Bologna-Portomaggiore, Modena-Sassuolo, Bologna-Casalecchio-Vignola, Reggio Emilia-Guastalla, Reggio Emilia-Sassuolo e Reggio Emilia-Ciano d'Enza. TPER è subentrata a FER nel Consorzio Trasporti Integrati, costituito con Trenitalia, che si è aggiudicato la gara per la gestione del trasporto regionale su ferro. TPER gestisce inoltre alcuni servizi

sulle linee RFI (Rete Ferroviaria Italiana) della Modena-Mantova, Ferrara-Ravenna, Bologna-Poggio Rusco, Imola-Bologna-Ferrara, Bologna – Rimini, Bologna – Milano, Bologna - Parma, Bologna - Porretta, oltre ai collegamenti estivi Bergamo-Pesaro. Oggi TPER effettua quotidianamente circa 400 treni e produce oltre 5 milioni di treni/km. La proprietà di TPER è ripartita tra Regione Emilia-Romagna (46,13%), Comune di Bologna (30,11%), Provincia di Bologna



TPER SpA è un'azienda certificata UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, e OHSAS 18001

12 (18,79%), Azienda Consorziale Trasporti ACT (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. TPER si è dotata di un Codice etico che prevede comportamenti improntati ad onestà, trasparenza e correttezza ed un organismo di vigilanza con autonomi poteri di iniziativa e controllo.



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. La Divisione Autolinee gestisce alcuni servizi di trasporto pubblico locale urbani ed extraurbani nel bacino di Bologna. COSEPURI è un'azienda certificata

UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14001.

La cooperativa **SACA** è nata nel 1972 e si è via via specializzata nei servizi di autonoleggio con conducente. All'inizio degli anni '90 la cooperativa ha intrapreso l'attività di gestione linee di servizio di trasporto locale, che oggi svolge nelle province di Bologna, Modena, Reggio, La Spezia e in tutta la zona del Tigullio. SACA è un'azienda certificata UNI EN ISO 9001.

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. COERBUS è un'azienda certificata UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, e OHSAS 18001.



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.

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 opera con 28 dipendenti e 28 autobus effettuando circa 1,2 milioni di bus/km all'anno.

AUTOGUIDOVIE è un'azienda certificata UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e SA 8000.



AREA
VIDEOSORVEGLIATA
SECURITY CAMERA AREA

1104

Non parlare al conducente

38 46 1

Miobus
VIDEOCAMERA
SECURITY CAMERA AREA

I dati

Bacino di Bologna
Servizio di trasporto pubblico su gomma

Km offerti **36.891.257**

servizio urbano Bologna	17.798.481
servizio urbano altri comuni	778.818
servizio suburbano Bologna	6.700.362
servizio extraurbano	11.613.596
<i>di cui 1.257.037 di servizi a chiamata</i>	

Passeggeri trasportati **123.283.537**

(*) Dati consuntivi 2014



Il servizio

Mi Muovo

La tariffazione integrata regionale

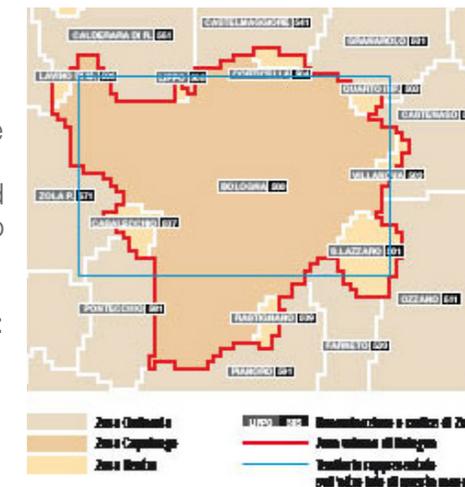
Il nuovo sistema di tariffazione regionale integrata Mi Muovo – avviato nel 2010 – con la nascita di TPER permette l'utilizzo di un solo titolo sui servizi TPB su gomma e sulle linee ferroviarie ex FER su rete regionale (per il bacino di Bologna sulla Bologna – Portomaggiore e sulla Bologna – Vignola). Il progetto prevede l'utilizzo di titoli di viaggio magnetici e a microchip in tutto il territorio regionale e la suddivisione del territorio in Zone ai fini del calcolo della tariffa, che si determina in base al numero

di Zone attraversate durante il viaggio.

Le Zone sono identificate dal nome della località principale e da un numero identificativo di tre cifre. 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.



La validazione obbligatoria

Un semplice gesto contro l'evasione: dal 25 agosto 2014 è scattata la fase sperimentale della validazione obbligatoria di biglietti e abbonamenti su tutti i mezzi pubblici di Bologna. Un modo per rendere immediatamente evidente chi paga e chi no e per fornire all'azienda tutte le informazioni necessarie per organizzare al meglio il servizio.

La validazione ad ogni accesso è una pratica diffusa in gran parte d'Europa ed era già prevista dalla Regione Emilia-Romagna nelle modifiche dell'articolo 40 della legge 30 del 1998.

Le tessere d'abbonamento Mi Nuovo a microchip devono essere semplicemente avvicinate al validatore presente sui mezzi. I biglietti a banda magnetica (ordinari, city pass, giornalieri) devono invece essere inseriti nell'apposita fessura superiore del validatore. L'accensione di una luce verde confermerà, in entrambi i casi, la validità del titolo di viaggio. I biglietti senza banda magnetica devono essere mostrati al conducente salendo dalla porta anteriore. La validazione deve essere effettuata ad ogni eventuale cambio di mezzo.

Il sistema filoviario di Bologna

L'estensione della rete filoviaria da 60 a 125 chilometri garantendo la connessione della stessa con le fermate del Servizio Ferroviario Metropolitano (SFM) e il rafforzamento di quest'ultimo consentiranno la realizzazione di un sistema di trasporto pubblico urbano e metropolitano bolognese integrato (ferro-gomma), con un maggior comfort per gli utenti e un minor inquinamento atmosferico e acustico.

In questa direzione sono previsti l'attivazione della linea 14 con la sua elettrificazione fino al deposito Due Madonne e il prolungamento della linea filoviaria urbana 13 alla Stazione di Rastignano.

Quest'ultimo intervento 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; per la linea 14 manca solo la sottostazione Due Madonne.

I restanti progetti di filoviarizzazione delle linee portanti della rete urbana di bus sono inseriti nel piano finanziato dal CIPE con la ridestinazione dei fondi ex Metrotramvia e prevedono:

- nuova linea 12: sostituirà l'attuale linea 27 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 15: sostituirà il ramo Est della linea 19 e il ramo Ovest della linea 20 collegando San Lazzaro SFM e via Pertini con Casalecchio e il nodo di interscambio modale presso la fermata SFM Casalecchio Garibaldi;
- nuova linea 19: sostituirà il ramo Ovest della linea 19 e il ramo Est della linea 20 fino alla zona periferica del Pilastro;
- nuova linea 25: effettuerà come oggi il collegamento tra i capilinea Gomito e Dozza ed il capolinea situato in prossimità del Deposito Tper Due Madonne.

Gli interventi riguarderanno anche la realizzazione delle opere accessorie connesse allo

sviluppo del sistema filoviario e consisteranno in:

- acquisto di 55 nuovi mezzi filoviari, in sostituzione di parte della flotta in esercizio ad alimentazione diesel;
- riqualificazione ed efficientamento del canale stradale, attraverso la protezione delle banchine e delle corsie preferenziali e la realizzazione di nuovi tratti di corsie preferenziali, dotate di strumenti di telecontrollo contro i transiti abusivi;
- creazione di banchine di fermata studiate per un'attesa e una salita/discesa confortevoli per gli utenti con installazione di pensiline e paline intelligenti per l'informazione real time all'utenza;
- abbattimento delle barriere architettoniche.

Per quel che concerne queste ultime tre linee di azione – grazie al salvataggio dei finanziamenti ex-Civis, oggi Crealis – dal giugno del 2014 sono partiti i cantieri in Strada Maggiore e nel tratto iniziale di via Mazzini, che si sono conclusi alla fine dell'anno. Nel mese di Febbraio 2015 è iniziato l'impegnativo cantiere di Via Ugo Bassi e Rizzoli la cui conclusione è prevista per la fine del 2015. Questi interventi non sono solo fondamentali per il trasporto pubblico, ma ancor più per migliorare la qualità urbana di una porzione importante del centro storico cittadino.

rendering Crealis NEO



La campagna di comunicazione BOBO “Bologna per Bologna”

I lavori sono stati preceduti da una capillare campagna informativa che ha utilizzato, oltre i canali consueti di comunicazione, modalità inedite quali questionari preventivi per residenti e operatori economici coinvolti, per raccogliere esigenze e problemi, call center con linea dedicata, due postazioni fisse con operatori specializzati collocate in prossimità del cantiere per dare informazione e assistenza a tutti i cittadini, nonché servizi logistici innovativi per supportare le

esigenze delle attività commerciali e artigianali coinvolte o assistenza a persone con problemi di deambulazione. L'insieme delle azioni e dei servizi per calmierare i disagi ed informare con più efficacia l'opinione pubblica sulle problematiche dei lavori e il loro impatto sono stati inquadrati in una coerente campagna di comunicazione denominata BOBO (acronimo di Bologna per Bologna).

C A N T I E R E
BOBO
BOLOGNA **PER** BOLOGNA



Servizi a chiamata



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. Particolarmente adatto a territori in cui la domanda di trasporto pubblico è più contenuta, ha permesso il collegamento con frazioni e località precedentemente non servite.

Queste le tratte oggi servite da Prontobus:

- La pianura in linea: collega 12 Comuni della zona Nord (area di Bentivoglio) e permette l'interscambio con il servizio ferroviario e con le linee suburbane sulla direttrice Galliera;
- Terre d'acqua: collega i 6 Comuni dell'associazione intercomunale Terre d'Acqua con San Giovanni in Persiceto, e permette l'interscambio con il servizio ferroviario e con le linee extraurbana 576 e suburbana 87;
- Linea 147: collega, con un servizio frequente e cadenzato, Dozza con la sua principale frazione, Toscanella e permette l'interscambio con la linea extraurbana 101;
- Linea 54: interna al quartiere Borgo Panigale, con percorso fisso e diramazioni solo a prenotazione.
- Linea 689: attivo su prenotazione nel territorio di Monte San Pietro.



Aerobus BLQ

Una linea di trasporto rapido e a tariffa speciale collega l'aeroporto Marconi 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 e viceversa.



Trasferimenti “a porte aperte”

Alcuni autobus urbani in movimento da e per i depositi possono essere utilizzati dai cittadini. Sono riconoscibili perché sui display indicano la destinazione e rallentano in corrispondenza delle fermate lungo il percorso. Vengono inoltre mantenuti mezzi e personale di riserva per garantire una miglior regolarità del servizio.



Certificazione linea 27 Corticella-Mazzini e linea 35 Ospedale Maggiore - Facoltà di Ingegneria

Otto categorie per mappare la qualità attesa e percepita, per il cliente, oppure progettata ed erogata, per l'azienda. Grazie all'attenzione e il monitoraggio di questi aspetti TPER ha ottenuto la certificazione Uni EN 13816:2002 - finalizzata a determinare la qualità del trasporto pubblico – per la linea 27 Corticella-Mazzini. In seguito la stessa attestazione è stata conseguita per la linea 35 Ospedale Maggiore - Ingegneria.



Telecontrollo Bologna

Dotare gli autobus delle tecnologie per il monitoraggio; adeguare i server della centrale operativa; garantire la copertura del sistema radio sull'intero bacino: attraverso queste azioni – realizzate grazie al Programma Strategico per la mobilità nelle aree metropolitane finanziato dal Ministero – è oggi operativo il sistema di monitoraggio della flotta di autobus per il controllo del servizio e l'informazione all'utenza su tutta la provincia di Bologna. Il sistema è oggi completato ed operativo su 850 bus; 526 veicoli urbani sono inoltre dotati di sistema di videosorveglianza

del posto guida. Sono in corso di realizzazione 40 paline di fermata con pannello informativo per i comuni limitrofi a Bologna che si vanno ad aggiungere ai 150 pannelli informativi già operativi nel comune di Bologna.

I nostri impegni

Regolarità e puntualità del servizio

La regolarità del servizio continua a sfiorare il cento per cento, raggiungendo nel 2013 il 99,65% in linea con il 99,73% dell'anno precedente. Migliora ancora, invece, la puntualità: le corse in orario sul totale di quelle effettuate sono l'85,37% contro l'81,16% del 2012 e il 76,56% del 2011.

Risultati generalmente percepiti dai cittadini, che assegnano un voto superiore al 7 per tutte le voci mappate dall'indagine di customer, per il servizio urbano di Bologna così come per quello suburbano ed extraurbano e per quello urbano di Imola.

	Servizio urbano Bologna	Servizio sub. ed extraurbano	Servizio urbano Imola
Rispetto delle corse e fermate previste	7,38	7,18	7,73
Frequenza delle corse	7,21	6,51	7,53
Rapidità del viaggio	7,12	7,08	7,58
Puntualità	6,91	6,90	7,78
Comodità e rispetto delle coincidenze	6,99	6,94	7,31



Qualità dei mezzi

L'età media dei mezzi rimane elevata, pari a 13,3 anni, ma gli investimenti programmati stanno contribuendo ad abbassarla. Nel corso dei primi mesi del 2014 sono entrati in funzione 23 nuovi mezzi, mentre 18 hanno preso servizio a inizio 2015.

La manutenzione costante garantisce comunque la sicurezza

del servizio: il numero di interventi di traino in linea a causa di un guasto è stato pari nel 2013 a 0,011 ogni 1.000 chilometri di percorrenza, in linea con i risultati degli anni precedenti (0,011 nel 2012).

Supera il sette il voto medio attribuito dall'utenza al funzionamento dei mezzi e delle strutture di bordo.

	Servizio urbano Bologna	Servizio sub. ed extraurbano	Servizio urbano Imola
Funzionamento mezzi e strutture a bordo	6,98	7,11	7,47



Comfort del viaggio

Nel bacino di Bologna oltre l'80% dei mezzi è dotato di aria condizionata. Una percentuale in crescita (era il 71% nel 2011), grazie ai costanti investimenti per garantire mezzi sempre più innovativi, confortevoli e capienti.

Ma il comfort di viaggio, più ancora che dalla qualità dei mezzi, è dato dalla condotta di autisti e verificatori, aspetti per i quali l'azienda – grazie al proprio personale – raggiunge buoni livelli di soddisfazione nella percezione dei cittadini.

	Servizio urbano Bologna	Servizio sub. ed extraurbano	Servizio urbano Imola
Comfort sul mezzo	6,33	6,89	7,33
Condotta di guida degli autisti	6,80	7,03	7,69
Cortesia ed educazione del personale	6,93	7,34	7,78

Accessibilità del servizio

Il 70% dei mezzi è provvisto di pianale ribassato, utile per favorire l'accesso a chi ha difficoltà nella deambulazione o a chi accompagna bambini.

Pensando ai più piccoli, TPER ha già attrezzato 241 mezzi con un vano concepito per ospitare un passeggino o una carrozzina, mentre il 55% dei mezzi – ovvero 536 – sono attrezzati per la salita e il trasporto di passeggeri in carrozzella, due direzioni nelle quali l'azienda continua a investire.

In accordo con l'Unione Italiana Ciechi, TPER ha installato etichette in Braille alle fermate dell'area urbana, mentre su 750 autobus

sono presenti dispositivi vocali per l'annuncio interno di prossima fermata ed esterni di linea e direzione.

I bus con pianale ribassato:

- Urbani: 408
- Suburbani: 166
- Interurbani: 112
- Totale: 686

Posti per passeggeri con disabilità sui bus

- Urbani: 349
- Suburbani: 111
- Interurbani: 76
- Totale: 536

Modalità di fruizione del servizio:

- Il servizio su questi mezzi è accessibile a tutte le persone con ridotta capacità motoria che ne facciano richiesta e non prevede costi aggiuntivi rispetto alle normali tariffe.
- È possibile richiedere il passaggio di un mezzo attrezzato per una specifica corsa in tutte le linee extraurbane, suburbane e urbane a frequenza non elevata (con passaggi superiori ai 15 minuti).
- Per prenotare è sufficiente telefonare al numero 051 290290 3 giorni prima rispetto alla data prevista di utilizzo, comunicando l'orario e la fermata di salita.

Pulizia dei mezzi

TPER garantisce la pulizia dei propri mezzi con un pacchetto di interventi programmati

- Pulizia interna ordinaria: giornaliera
- Lavaggio carrozzeria: settimanale
- Sanificazione: bimestrale
- Pulizia radicale: bimestrale

Un aspetto importante, ma i cui risultati – anche con un sempre crescente rispetto da parte di chi utilizza il servizio – possono essere migliorati: il voto medio dei cittadini, per questo aspetto, infatti, non raggiunge il 7.

	Servizio urbano Bologna	Servizio sub. ed extraurbano	Servizio urbano Imola
Pulizia dei mezzi	5,83	6,43	7,14
Pulizia delle pensiline e delle fermate	6,14	6,50	6,90



Sicurezza

Borseggi e molestie? La sicurezza a bordo dei mezzi per i cittadini merita un voto che sfiora il 7. Merito anche dagli investimenti previsti dal Protocollo che l'azienda ha sottoscritto con Prefettura, Questura e Comune.

Il telecontrollo ha raggiunto ormai il 100% della flotta urbana, mentre sono 526 i mezzi con telecamera a bordo, focalizzata sull'area adiacente al posto guida. La formazione al personale coinvolto nelle problematiche riguardanti la sicurezza – a

carattere sia tecnico-operativo che comportamentale-relazionale – ha superato le 7000 ore.

È in corso l'installazione su tutta la flotta dei dispositivi di ripresa esterna ed interna all'autobus in caso di incidenti con terzi. Si tratta di una delle flotte numericamente più grandi dotate interamente di questa attrezzatura.

	Servizio urbano Bologna	Servizio sub. ed extraurbano	Servizio urbano Imola
Sicurezza per furti, borseggi, molestie	6,13	6,84	7,70

Attenzione all'ambiente

Oltre il 75% dell'intero parco mezzi delle aziende socie di TPB è già oggi costituito da veicoli ad alta compatibilità ambientale (Euro 3 o standard superiori), molti dei quali ad emissioni in atmosfera nulle o estremamente ridotte.

Dopo aver adottato dal 2005 per mezzi a gasolio un carburante a bassissimo tenore di zolfo (10 parti per milione) che limita le emissioni di anidride solforosa e solfati, l'azienda punta, soprattutto per i servizi urbani, su filobus senza emissioni in atmosfera e sui bus a metano. Entrambi garantiscono un deciso abbassamento dell'impatto acustico e delle vibrazioni. TPER è la sola azienda in Italia ad utilizzare per la flotta di bus ben tre stazioni

di rifornimento a ricarica rapida di metano, carburante che non rilascia benzene, anidride solforosa e particolato (PM10) e presenta emissioni di anidride carbonica e di ossidi di azoto inferiori rispettivamente del 25% e del 90% a quelle dei carburanti tradizionali.

Mezzi TPB per tipologia di alimentazione

Diesel pre Euro 3	232
Diesel Euro 3*	407
Diesel post Euro 3	57
Metano	194
Ibrido	37
Elettrico	52

Prosegue il progetto di ampliamento della flotta di autobus alimentati a metano coerente con le indicazioni comunitarie in tema di trasporto su gomma: gli autobus urbani entrati in servizio nel corso del 2014 sono tutti alimentati a metano.

A pagina 52 la tabella completa di comparazione indagine customer 2013/2014.

* o con filtro antiparticolato



Le buone regole

La campagna delle buone regole

Nel novembre 2012 l'azienda ha lanciato la campagna delle buone regole "Io vado e non evado": un'azione che ha coinvolto – tra l'altro – tutti i dipendenti a fianco dei verificatori. L'obiettivo di fondo è far capire che per avere il servizio desiderato è necessario anche rispettare alcune buone regole e impegnarsi affinché tutti facciano altrettanto, a partire dal pagamento del biglietto.

Questa impostazione della lotta all'evasione tariffaria – facendo leva sul senso di appartenenza ad una comunità e, di conseguenza, sul rispetto dei beni comuni, consapevolezza ancora ben radicata a Bologna – ha dato

risultati apprezzabili già nel 2014. Ne è prova l'incremento dei titoli venduti e il raddoppio dei controlli. La campagna delle buone regole è stata completata con l'avvio della validazione obbligatoria.

**io
vado
e non
evado**

campagna
delle buone regole

T>per
Trasporto Passeggeri Emilia-Romagna



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" precedentemente descritti.

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.

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.

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. Dal 25/08/2014 l'utente è tenuto a validare il proprio titolo di viaggio ad ogni accesso sul mezzo, in applicazione dell'art.40 della L.R. 30/98 e succ. modifiche.

- Per le modalità di validazione dei differenti titoli di viaggio, consultare l'apposita sezione sul sito internet aziendale.
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).

4. 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. 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

(*) Per servizi speciali, permanenti o stagionali potranno essere definite regole specifiche in relazione alle caratteristiche particolari del viaggio.

passeggeri non vedenti possono salire liberamente e gratuitamente sui mezzi aziendali.

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 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.



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, anche per i trasferimenti "a porte aperte";
- 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 051.290290 sono rintracciabili e 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.



Il rapporto cittadino azienda

Punti TPER

In tutti i punti TPER 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. Sono accettati bancomat e carte di credito (Visa e Mastercard).

Punti TPER Indirizzo	Orari d'apertura (alla data di pubblicazione del presente documento)	Abbonamenti annuali e tessere di riconoscimento	Riscossione contravvenzioni (per mancanza titolo di viaggio)	Emissione fatture
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	si	si	si
Marconi Via Marconi, 4 / via Lame	feriali e sabato: 7.00-19.00 festivi: 13.00-19.00	si	si	si
Autostazione Imola Autostazione	feriali e sabato: 6.15-13.40 festivi: chiuso	si	si	si
Castel di Casio Deposito TPER Via Caduti di Nassiriya, 8	feriali e sabato: 8.00-12.00 ⁽²⁾ festivi: chiuso	si	si	si

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

(2) telefonando preventivamente al numero 0534-31136

Siti Internet

Calcolo del percorso personalizzato, orari delle linee, mappe del servizio, tariffe e punti vendita, regolamenti, vendita on-line abbonamenti sono disponibili on line sui siti

www.tper.it
www.tpbbologna.it

Open data e APP

TPER mette a disposizione degli sviluppatori i dati della propria rete e del servizio in tempo reale. Da questi la comunità dei developer fa nascere sempre nuovi servizi digitali e APP utili per avere tutte

le informazioni in mobilità. Visita la pagina delle app su

www.tper.it/app

Call center

È possibile rivolgersi al call center telefonico 051-290.290 (attivo ogni giorno dalle 7 alle 20) per ottenere informazioni ma anche per prenotare servizi a chiamata.

Informazioni alle fermate

A tutte le fermate sono affisse le tabelle con i percorsi, le fermate e gli orari delle linee, mentre 154 sono anche dotate di pannelli che forniscono informazioni in tempo

reale sugli arrivi dei bus, grazie al sistema Hellobus.

Hellobus

Il sistema Hellobus è nato per fornire in tempo reale via SMS previsioni di arrivo dei prossimi due autobus e informazioni sugli orari programmati dei primi due passaggi dopo un determinato orario impostato dall'utente e sulla rivendita più vicina.

Attualmente è disponibile anche tramite il risponditore vocale del call center, via internet (www.tper.it/informazione-tempo-reale) e su smartphone tramite app.

L'insieme di questi servizi è apprezzato dagli utenti che riservano loro un voto medio superiore al 7 nell'ultima indagine sulla soddisfazione dei clienti.



Rete di vendita dei titoli di viaggio

- I titoli di viaggio si possono trovare:
 - presso i punti TPER;
 - 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 emettitrici 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 banconota 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).

Diffusione e chiarezza informazioni

Servizio urbano Bologna	Servizio sub. ed extraurbano	Servizio urbano Imola
6,5	7,09	7,53

Servizio urbano Bologna	Servizio sub. ed extraurbano	Servizio urbano Imola
-------------------------	------------------------------	-----------------------

Reperimento biglietti e abbonamenti

7,31	7,19	7,04
------	------	------

Prezzo adeguato biglietti e abbonamenti

6,30	5,90	7,43
------	------	------

Segnalazioni e reclami

Qualsiasi segnalazione sul servizio nel bacino di bologna è possibile:

on line, nella sezione “parla con TPER” sul sito www.tper.it
per posta (t per spa - via saliceto 3 - 40128 Bologna)
per fax, al numero 051.350177

sui moduli, disponibili nei centri t per 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. Il tempo medio di risposta ai reclami nel 2013 è stato pari a 30 giorni.

Sanzioni

s critti difensivi avverso il verbale di accertamento per violazione delle regole di viaggio potranno essere presentati dagli interessati (o dall’ 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, possono proporre opposizione all’ordinanza-ingiunzione (emessa da t per 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.

Per reclami già inoltrati, nei limiti e nei casi definiti dal Regolamento (UE) n.181/2011 è possibile rivolgersi all’ART, Autorità di regolazione dei Trasporti: www.autorita-trasporti.it

Oggetti smarriti

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

- bologna: c omune di bologna - Ufficio Oggetti Rinvenuti - tel 051.6018626 - Via dell’Industria 2 - 40138 Bologna
- Imola: c omune di Imola - tel 0542.602 221
- porretta terme: c omune di porretta terme - vigili urbani tel 0534.22058

Coperture assicurative

t per garantisce, attraverso copertura assicurativa contro la r c a (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 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’r c a, a norma del D.lgs. n. 209/2005 e del DPR 254/2006.

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.



(*) 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 adoterà misure per la tutela non giurisdizionale dell'utente dei servizi pubblici.

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
Corsa non effettuata: in fermata	Servizio extraurbano e suburbano con corsa successiva prevista dopo oltre 30' Abbonati personali mensili ed annuali sulla linea in cui si è verificato il disservizio	Totale o parziale non effettuazione della corsa	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. Per gli abbonati mensili è necessario presentare fotocopia dell'abbonamento personale	5 volte il valore della corsa; in denaro o in titoli di viaggio a scelta dell'utente
Corsa non effettuata: a bordo	Servizio extraurbano e suburbano con corsa successiva prevista dopo oltre 30' Tutti i passeggeri a bordo del mezzo	Servizio interrotto durante il viaggio, con eventuale ripresa della corsa dopo oltre 30' dall'evento	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. E' necessario presentare il titolo di viaggio valido utilizzato per la corsa o la fotocopia dell'abbonamento personale	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	Ultima corsa del servizio urbano e suburbano nella fascia dalle 22.00 alle 4.30 oppure ultima corsa del servizio extraurbano Tutti i viaggiatori	Totale o parziale non effettuazione della corsa	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. E' necessario esibire la ricevuta del mezzo alternativo eventualmente utilizzato in assenza del servizio con indicazione dell'ora e del luogo di partenza	10 volte il valore della corsa in denaro o in titoli di viaggio a scelta dell'utente
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

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: a bordo	Servizio nella fascia dalle 22.00 alle 4.30 Tutti i viaggiatori	Servizio interrotto durante il viaggio, con ripresa della corsa dopo oltre 30' dall'evento	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. 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	10 volte il valore della corsa; in denaro o in titoli di viaggio a scelta dell'utente
Corsa non effettuata: a bordo	Servizio extraurbano e suburbano con corsa successiva prevista dopo oltre 30' Tutti i passeggeri a bordo del mezzo	Servizio interrotto durante il viaggio, con eventuale ripresa della corsa dopo oltre 30' dall'evento	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. E' necessario presentare il titolo di viaggio valido utilizzato per la corsa o la fotocopia dell'abbonamento personale	5 volte il valore della corsa; in denaro o in titoli di viaggio a scelta dell'utente

Rimborso di abbonamenti annuali personali

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.



Indagine Customer Satisfaction TPER 2013 - Bacino di Bologna

* La linea 27 Corticella-Mazzini è stata certificata secondo la UNI EN 13816:2002 nel 2013

	URBANO BOLOGNA		SUB ed EXTRAURBANO		URBANO IMOLA		LINEA 27 *	
Aspetto del servizio	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Rispetto delle corse e delle fermate previste	7,30	7,38	7,78	7,18	7,58	7,73	7,39	7,44
Puntualità (rispetto degli orari)	6,83	6,91	7,05	6,90	7,43	7,78	6,96	7,12
Frequenza delle corse (adeguato numero di passaggi alle fermate)	7,18	7,21	6,95	6,51	7,19	7,53	7,32	7,45
Rapidità del viaggio (velocità di collegamento, tempi di viaggio)	7,20	7,12	7,45	7,08	7,58	7,58	7,28	7,26
Comodità di fermate e collegamenti	7,43	7,50	7,48	7,26	7,37	7,59	7,42	7,63
Comodità e rispetto delle coincidenze	6,94	6,99	7,28	6,94	7,34	7,31	7,03	7,13
Comfort sul mezzo (facilità di accesso, aria condizionata, ecc.)	6,93	6,33	7,32	6,89	7,05	7,33	6,89	6,26
Corse non affollate	6,03	5,31	6,17	5,36	5,80	6,13	5,84	5,31
Funzionamento dei mezzi e delle strutture a bordo (porte, obliterate, ecc.)	7,26	6,98	7,56	7,11	7,59	7,47	7,19	6,97
Pulizia dei mezzi	6,36	5,83	6,86	6,43	7,07	7,14	6,35	5,65
Comfort delle fermate (pensiline, display luminosi, ecc.)	6,98	6,45	7,07	6,61	7,28	7,08	6,95	6,49

	URBANO BOLOGNA		SUB ed EXTRAURBANO		URBANO IMOLA		LINEA 27 *	
Aspetto del servizio	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Pulizia delle infrastrutture (pensiline, fermate, uffici informazioni)	6,64	6,14	6,88	6,50	6,98	6,90	6,64	6,15
Condotta di guida degli autisti	7,24	6,80	7,71	7,03	7,70	7,69	7,30	6,86
Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie	6,47	6,13	7,32	6,84	7,81	7,70	6,35	6,05
Diffusione e chiarezza delle informazioni (orari, materiale informativo, ecc.)	7,19	6,25	7,55	7,09	7,58	7,53	7,16	6,46
Possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti	7,52	7,31	7,53	7,19	7,49	7,04	7,57	7,47
Livello delle risposte alle richieste sul servizio o a reclami	6,90	6,52	7,27	6,73	7,22	7,72	6,88	6,59
Cortesia, educazione ed aspetto del personale (autisti, verificatori, ecc.)	7,48	6,93	7,79	7,34	7,80	7,78	7,54	7,25
Impegno nel rispetto dell'ambiente	7,09	7,06	7,38	6,81	7,45	7,28	7,19	7,30
Prezzo adeguato di biglietti ed abbonamenti	6,52	6,30	6,68	5,90	7,20	7,43	6,38	6,31
MEDIA dei voti rilevati	6,97	6,67	7,25	6,79	7,33	7,39	6,98	6,76
Voto complessivo al servizio	7,14	7,07	7,38	6,93	7,21	7,58	7,15	7,12

Progetto a cura di
R+P Design Consultants - Bologna

Fotografie originali
R+P Design Consultants - Bologna
francescoridolfi.com
Archivio TPER

Stampato da
...
nel mese di settembre 2015

