

**T>per**  
Cambia il movimento

**Tof**

# CARTA DEI SERVIZI



**20**  
**25**

Trasporto Passeggeri Emilia-Romagna - S.p.A  
Sede legale Via di Saliceto 3, 40128 Bologna  
P.IVA e C.F. 03182161202  
[tper.it](http://tper.it)

## La Carta della Mobilità

La Carta dei Servizi è un documento con cui la Società Consortile a responsabilità limitata denominata Trasporto Pubblico Ferrarese (di seguito TPF) informa i cittadini ed assume precisi obblighi nei loro confronti, al fine di fornire servizi sempre più rispondenti alle loro aspettative.

La presente Carta della Mobilità è stata concepita tenendo conto del quadro normativo vigente. Oltre ai principi richiamati dall'Articolo 16 della Costituzione della Repubblica Italiana, le norme di riferimento sono dettate in ambito europeo, nazionale e regionale. Il Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento Europeo, stabilisce i "Diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus". Norme nazionali, (come il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti") e regionali (come la Legge regionale 2 ottobre 1998, n. "Disciplina 30 generale del trasporto pubblico regionale e locale"), integrano e definiscono gli ambiti di applicazione e gli obiettivi del presente strumento.

La redazione della carta dei servizi è regolata nell'ambito del Contratto di Servizio sottoscritto con l'Agenzia per la Mobilità competente per il bacino di riferimento.

## Ragioni e finalità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi permette di migliorare il rapporto fra TPF, le Aziende consorziate ed i clienti avviando un confronto ed una comunicazione permanente.

- La Carta è lo strumento con cui: TPF e le aziende consorziate si relazionano con la propria utenza per informarla sul servizio erogato nei suoi diversi aspetti e sui principi cui si ispira, mettendo nel contempo a disposizione, in sintesi, tutte le informazioni pratiche utili per l'utilizzo del servizio offerto;
- Il cliente verifica l'effettiva attuazione degli impegni assunti da TPF, fornisce le sue indicazioni e valutazioni attraverso le indagini di customer satisfaction e contribuisce al miglioramento dell'offerta stessa attraverso richieste, reclami e suggerimenti.

La Carta infine permette di definire i fattori che maggiormente influenzano la qualità del servizio offerto e i corrispondenti indicatori di qualità (affidabilità, puntualità, sicurezza dei mezzi, etc...) quantificando, per ognuno di essi, i livelli prestazionali raggiunti nel corso dell'anno e gli obiettivi di miglioramento tenendo conto delle aspettative dell'utenza e delle potenzialità del soggetto erogatore. Nel documento si riportano gli indicatori e gli obiettivi comuni a tutto TPF, mentre le singole Carte dei Servizi delle Aziende consorziate riportano consuntivi ed obiettivi sui servizi direttamente erogati.

## La gestione del servizio

In data 27 settembre 2005 Acft SpA in Associazione Temporanea di Impresa con le altre aziende del settore di seguito specificate, si è aggiudicata, a seguito di gara europea esperita da AMI (Agenzia mobilità e Impianti Ferrara), il servizio di trasporto pubblico locale nel bacino di traffico ferrarese fino al 31/12/2010.

Secondo le indicazioni contenute nel bando di gara la predetta associazione temporanea si è trasformata, in data 23/01/2006, in società consortile a responsabilità limitata, denominata Trasporto Pubblico Ferrarese, in acronimo TPF.

Della Società Consortile TPF fanno oggi parte, a valle dell'incorporazione di ACFT SpA in ATC SpA, avvenuta nell'aprile 2009, e della fusione tra i rami trasporto di ATC e FER in Tper SpA, avvenuta nel febbraio 2012: Tper SpA che detiene il 97% delle quote e gestisce il servizio urbano nella città di Ferrara, gran parte del servizio extraurbano e quello di Taxibus.



## Il gruppo Tper

Tper - Trasporto Passeggeri Emilia-Romagna SpA è l'azienda di trasporto pubblico che svolge il servizio di trasporto locale automobilistico urbano nelle città di Bologna, Ferrara e Imola e il servizio suburbano ed extraurbano nei territori della Città Metropolitana di Bologna e della Provincia di Ferrara. Tper svolge i servizi citati, e altre attività connesse, sia direttamente sia attraverso società controllate e partecipate, configurandosi come gruppo industriale della mobilità in senso ampio. Tper svolge assieme a Trenitalia anche il trasporto passeggeri in ambito ferroviario regionale, attraverso la società [Trenitalia Tper](#), di cui detiene il 30%.

Tper è inoltre socio della [Marconi Express SpA](#) società che gestisce l'esercizio del People Mover, il servizio navetta su monorotaia elettrica che collega la Stazione centrale ferroviaria con l'aeroporto di Bologna con solo una fermata intermedia presso il Lazzaretto.

La proprietà di Tper è ripartita tra Regione Emilia-Romagna (46,13%), Comune di Bologna (30,11%), Città Metropolitana di Bologna (18,79%), Azienda Consorziale Trasporti ACT di Reggio Emilia (3,06%), Provincia di Ferrara (1,01%), Comune di Ferrara (0,65%) e con una quota dello 0,04% la provincia di Parma e Ravenna Holding SpA.

Tper SpA è un'azienda certificata UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI EN ISO 45001:2023, UNI ISO 37001:2016 e UNI/PdR 125:2022.

Tper si è dotata di un MOG ai sensi del d.lgs. 231/2001 e di un Codice etico che prevede comportamenti improntati ad onestà, trasparenza e correttezza. Tper ha nominato un Organismo di vigilanza con autonomi poteri di iniziativa e controllo sull'applicazione del Modello.

SISTEMI DI  
GESTIONE CERTIFICATI



UNI EN ISO **9001:2015**  
UNI EN ISO **14001:2015**  
UNI EN ISO **45001:2023**

SISTEMA DI GESTIONE  
PARITÀ DI GENERE



UNI/PDR **125:2022**



## FE.M

FE.M., Società consortile a r. l. costituita da Cosepuri, LaValle e Saca, con il 3%, che gestisce alcuni servizi in ambito extraurbano.

### Il consorzio TPF

La società svolge le seguenti attività:

- La gestione del trasporto pubblico locale, in ogni forma e con ogni mezzo idoneo;
- L'attività di studio, ricerca progettazione, formazione nel settore del trasporto pubblico e della mobilità.

L'1 febbraio 2006 è iniziata l'operatività del Contratto di Servizio tra TPF e AMI per la gestione del servizio di trasporto pubblico locale nella provincia di Ferrara. TPF gestisce attualmente:

- Il servizio di trasporto urbano ed extraurbano della città di Ferrara;
- Il servizio di trasporto Taxibus della città di Ferrara e provincia.

FE.M. detiene la seguente certificazione UNI EN ISO 9001, sistema di gestione per la qualità, per le tre imprese socie: Cosepuri, LaValle e Saca.

## Le linee

Le linee gestite nel Bacino di Ferrara sono 80

19 linee urbane  
46 extraurbane  
15 Taxibus  
(su prenotazione)

Sulle quali ogni giorno vengono effettuate oltre 1717 corse, che collegano circa 2800 fermate su un territorio di oltre 2635 km<sup>2</sup>.



## Il Servizio

Il servizio di trasporto pubblico svolto da TPF nel Bacino di Ferrara si basa su un sistema urbano ed extraurbano "a zone". Il territorio del Bacino è infatti suddiviso 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 ed hanno 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.



## Il Servizio

### I dati 2024

Servizio di trasporto pubblico su gomma nel bacino di Ferrara:

Chilometri	<b>9.052.924 Km</b>
Servizio urbano di Ferrara	<b>2.511.641 Km</b>
Servizio extraurbano	<b>6.533.569 Km</b>
Taxibus	<b>1.144.600 Km</b>
Linee specializzate	<b>7.714 Km</b>
Passeggeri trasportati	<b>14 Mln</b>

## Per accedere al servizio

Per accedere al servizio è obbligatorio dotarsi di un titolo di viaggio. È buona norma verificare il titolo di viaggio e prepararlo per la validazione prima di salire sull'autobus. La validazione è obbligatoria e deve essere svolta ad ogni cambio mezzo.

Nell'ambito della validità del titolo di viaggio, una successiva validazione su un mezzo differente viene automaticamente letta dal sistema come "continuazione" del viaggio e non comporta alcun addebito.

I titoli di viaggio possono essere: più fidelizzati oppure di corsa a tempo. Tra i primi rientrano gli abbonamenti annuali, necessariamente personali; i mensili personali e i mensili impersonali. Esistono poi carnet di titoli che in ambito urbano vengono nominati Citypass ed in ambito extraurbano Tesserino metropolitano. Esiste, poi, l'Eco Ticket, un titolo personale che consente di utilizzare i bus nell'area urbana di Bologna dal momento di ogni convalida fino alle ore 24 del giorno stesso, è utilizzabile per 20 giornate, con una validità di 6 mesi dal primo utilizzo. Infine il biglietto di corsa a tempo, urbano ed extraurbano a zone.



## Come acquistare i titoli di viaggio

Su tutti i mezzi delle aree urbane ed extraurbane è possibile pagare la corsa direttamente accostando la propria carta bancaria, di debito o di credito, ai [validatori verdi](#). Pagare con la carta bancaria è facile, semplice e vantaggioso.

Il sistema in automatico riconosce se si tratta di una nuova validazione o di una prosecuzione di viaggio e non prevede alcun sovrapprezzo, a differenza di quanto avviene con le emettitrici a bordo mezzo, ed anzi applica la migliore tariffa possibile in automatico. Dopo la mezzanotte il sistema conteggia il numero dei viaggi compiuti da un singolo utente con il medesimo strumento di pagamento e applica la tariffa massima giornaliera.

È, poi, possibile acquistare il titolo di viaggio online direttamente dal sito [tper.it](#) o utilizzare la [app Roger](#) che consente l'acquisto e anche la validazione direttamente dallo smartphone.

Abbonamenti e titoli sono inoltre acquistabili presso i [Punti Tper](#) anche prenotando (nei periodi di massimo afflusso e durante la campagna abbonamenti) il proprio turno in biglietteria direttamente dal sito Tper. È infine possibile utilizzare la rete delle oltre 1200 [rivendite Tper](#).

Da ultimo, in aree urbana, è possibile acquistare il titolo a bordo mezzo con le emettitrici di bordo ad una tariffa maggiorata. Allo stesso modo in area extraurbana è possibile acquistare il titolo dall'autista. Presso la stazione FS di Bologna e all'aeroporto Guglielmo Marconi sono infine presenti macchine automatiche per l'emissione dei titoli di viaggio.

## 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 nostra Regione nelle modifiche dell'art. 40 della legge 30 del 1998. Successivamente è intervenuto un provvedimento di raccordo e di aggiornamento della normativa con l'art. 48 del d.l. 50/2017, convertito nella legge 96/2017.

Le tessere d'abbonamento MiMuovo e le Boost devono essere semplicemente avvicinate al validatore presente sui mezzo, mentre i biglietti con codice qr devono essere letti dall'apposito lettore posto nella parte inferiore del validatore. L'accensione di una luce verde conferma, 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.

## Viaggiare informati

Direttamente dal [sito Tper](#) o dall'[app Roger](#) è possibile avere tutte le informazioni necessarie sugli orari e i percorsi del servizio urbano, suburbano ed extraurbano.

In più l'app Roger rappresenta un vero e proprio assistente di viaggio perché consente di verificare qual è la miglior soluzione di mobilità per il tragitto di interesse dell'utente, fornisce gli orari aggiornati in tempo reale e consente l'acquisto e la validazione del titolo. L'app Roger indica inoltre il livello di riempimento di ciascun autobus in arrivo alla fermata di interesse dell'utente consentendo alle persone di scegliere se salire sul primo autobus disponibile o attendere quello successivo per avere un maggiore comfort di viaggio. Sempre sull'app Roger, così come sulle paline intelligenti, nei display che si trovano in molte fermate, è possibile avere in tempo reale informazioni sulla presenza di pedana a bordo mezzo e sui tempi di arrivo dei singoli autobus.

TPB assicura, attraverso tutte le forme disponibili, la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio.

Il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, deve indossare la divisa aziendale ed è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste. Il personale è, in ogni caso, tenuto ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile ed a mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra azienda ed utenti. La riconoscibilità del personale a contatto diretto con il pubblico è assicurata attraverso la dotazione di appositi cartellini di riconoscimento riportanti, in modo visibile, le generalità o il numero di matricola del personale medesimo. Per il personale operante ai centralini la risposta deve essere preceduta dall'indicazione dal nome dell'ufficio dell'addetto e di appartenenza o, comunque, da una sigla di identificazione univoca del soggetto.

## Servizi a chiamata

I servizi "Taxibus" a chiamata operano su Ferrara e nel territorio dei comuni di: Formignana, Jolanda, Copparo, Tresigallo, Ro Ferrarese, Codigoro, Lagosanto, Mesola, Goro, Migliaro, Migliarino, Massafiscaglia, Comacchio, Argenta.

Il servizio taxibus ha il carattere di servizio feriale e può essere prenotato in modo continuativo.

Gli utenti sono tenuti al pagamento di un titolo di viaggio che dovranno acquistare nelle rivendite autorizzate, oppure a bordo del mezzo stesso, in questo caso, previo il pagamento di un sovrapprezzo.

### Come prenotare

La prenotazione deve essere effettuata entro il giorno precedente a quello in cui si intende utilizzare il servizio, contattando il Call Center ai seguenti numeri:

- Numero verde 800 521616 (gratuito da rete fissa)
- 199 113155 (da telefono cellulare, con costo della chiamata a carico dell'utente)

Il Call Center è attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 15.00, il sabato dalle 9.00 alle 12.00.

In casi eccezionali, TPF può accettare prenotazioni per il giorno stesso, purché effettuate con almeno due ore di anticipo rispetto all'orario richiesto e compatibilmente con la disponibilità dei mezzi.

### Informazioni da comunicare al momento della prenotazione

Al momento della chiamata l'utente dovrà fornire:

- nome e cognome;
- recapito telefonico;
- orario e località di partenza (numero della fermata Taxibus);
- destinazione (numero della fermata Taxibus);
- eventuali dati relativi al viaggio di ritorno;
- numero delle persone che intendono usufruire del servizio.

Tali informazioni consentono di organizzare il servizio e, se necessario, di ricontattare l'utente per eventuali comunicazioni.

## Siti Internet

Calcolo del percorso personalizzato, orari delle linee, mappe del servizio, tariffe e punti vendita, regolamenti, vendita online abbonamenti sono disponibili on line sul sito [tper.it](http://tper.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.

### Call center

È possibile rivolgersi al call center telefonico [051290290](tel:051290290), 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 150 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 e su smartphone tramite app.

## Telecontrollo e Videosorveglianza

Tutta la flotta di Tper è dotata di impianti per un sistema di controllo centralizzato del servizio.

1.100 autobus urbani ed extraurbani (nei bacini di Bologna e Ferrara) sono dotati di computer di bordo con localizzazione GPS e con un collegamento in tempo reale alla centrale operativa per garantire procedure per regolarizzare il servizio, fornire informazioni dinamiche alle fermate ed a bordo bus, assistere e supportare il personale viaggiante.

La centrale di telecontrollo è connessa alla centrale semaforica per consentire politiche di preferenziamento degli autobus negli incroci dotati di regolatori intelligenti.

Tutti gli autobus urbani sono inoltre dotati di una videocamera, integrata nel sistema di telecontrollo e posta nella zona del posto guida che, attivata dal conducente in caso di emergenza, consente agli Operatori di Centrale Operativa di vedere in tempo reale cosa sta accadendo a bordo bus.

Gli Operatori di Centrale possono quindi valutare in tempi minimi la situazione, inviare personale di supporto o richiedere l'intervento alle Forze dell'Ordine.

Su tutta la flotta è inoltre installato un sistema di dispositivi di ripresa video esterna ed interna all'autobus in caso, ad esempio, di incidenti con altri veicoli, in grado di attivarsi sia in modo automatico (collisioni, brusche frenate, ecc.) che manuale.

Il dispositivo permette la registrazione, della durata di qualche decina di secondi prima e dopo l'evento che ne ha provocato l'attivazione, di immagini relative alla zona immediatamente di fronte al bus e di buona parte della parte anteriore interna al bus, utili per ricostruire sia la possibile dinamica dei sinistri stradali che gli effetti degli stessi sui passeggeri.

## Il coinvolgimento dell'utenza

Per sostenere la cultura della legalità ed applicare in maniera il più puntuale possibile l'obbligo normativo della validazione obbligatoria Tper da anni mette in campo attività premiali rivolte all'utenza.

In particolare vengono promossi concorsi riservati agli utenti che mettono in pratica un comportamento virtuoso validato correttamente il proprio abbonamento. Per partecipare a questi concorsi è necessario essere abbonati annuali ed è ulteriormente richiesta l'iscrizione al [Web Club di Tper](#).

## L'adesione al Comitato utenti

Sempre dal punto di vista del rapporto con l'utenza Tper partecipa ai lavori del Comitato Consultivo Utenti del Bacino di Ferrara presso l'agenzia della mobilità AMI.

In quella sede, assieme alla associazioni dei consumatori, svolge attività di verifica dei livelli di soddisfazione dell'utenza sul servizio.

Tra le varie attività, una riveste particolare importanza: dal 2026 verrà messa in campo la figura del facilitatore digitale, nell'ambito di un progetto tra Tper e le associazioni aderenti al comitato consultivo utenti, con lo scopo di aiutare le persone più diffidenti verso la tecnologia ad approcciare in totale sicurezza gli strumenti smart messi in campo dall'azienda.

## I nostri impegni

Tper si impegna a tutelare le esigenze di trasporto collettivo nei territori in cui opera e a garantire l'efficienza, la continuità e l'accessibilità dei servizi offerti e di monitorare e migliorare la qualità.

Nel rispetto del Regolamento (UE) n. 181/2011 del 16 febbraio 2011 e della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, la Carta dei Servizi si ispira ai principi fondamentali di Uguaglianza e Continuità, imparzialità, Sicurezza, Partecipazione, Libertà di scelta, Efficienza ed efficacia.

Di seguito i principi fondamentali dettati dalla Direttiva e che sono alla base dell'erogazione dei servizi:

- il principio dell'uguaglianza, la parità di trattamento (sia fra aree geografiche che fra diverse categorie o fasce di utenti)
- la continuità e regolarità del servizio
- il diritto di scelta e di partecipazione
- l'efficienza e l'efficacia dei servizi



## Uguaglianza e parità di trattamento

Per l'accessibilità ai servizi non c'è alcuna distinzione di sesso, identità di genere, orientamento sessuale, disabilità, età, origine etnica, origine nazionale, religione o convinzioni personali. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie di utenti.

Con riferimento all'accessibilità del servizio per specifiche esigenze di viaggio, la percentuale di mezzi provvisti di pianale ribassato è del 89,07%. Tper ha già attrezzato 88,34% dei mezzi per la salita e il trasporto di passeggeri in carrozina. Nel 2023 il 92% dei mezzi ha almeno un dispositivo per agevolare discesa e salita. Nel Bacino di Bologna è quindi disponibile un'ampia flotta di autobus attrezzata con le pedane per il trasporto delle persone con disabilità.

I mezzi che riportano all'esterno, sulla fiancata e frontalmente, l'apposito adesivo sono attrezzati per il trasporto di persone che utilizzano sedie a rotelle o dispositivi analoghi. Il sistema è progettato per trasportare carrozzine fino ad un peso massimo di 350 kg e dalle dimensioni standard (112x70x109 cm).

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.

Il servizio Hellobus, Roger e le app informative forniscono le informazioni in tempo reale sulla presenza della pedana dei bus in arrivo ad una fermata.

## 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 migliore regolarità del servizio.

### **Continuità e regolarità dei servizi**

È garantita la continuità e la regolarità del servizio di trasporto pubblico locale, fatti salvi i casi in cui il funzionamento del servizio o la sicurezza del viaggio siano compromessi da fattori esterni, condizioni meteorologiche avverse, catastrofi naturali o da altre cause di forza maggiore. È promosso, attraverso sistemi MaaS (Roger) o specifici servizi (Corrente) il diritto dei cittadini alla scelta tra più soluzioni modali.

### **Partecipazione**

Per garantire il confronto con gli utenti e le loro specifiche esigenze, sono attivati sistemi e modalità per presentare osservazioni o reclami e per fornire suggerimenti per il miglioramento del servizio, anche attraverso organismi di rappresentanza. Per maggiori dettagli si rimanda alla sezione "Il rapporto cittadino azienda".

### **Efficienza ed efficacia**

Sono adottate tutte le misure idonee a garantire l'efficienza e la qualità del servizio di trasporto pubblico locale, in particolare prevedendo specifici investimenti per la sostituzione dei mezzi e il miglioramento del comfort a bordo. Molto impegno è dedicato per garantire la qualità dei servizi e la condotta di autisti e verificatori, attraverso attività di formazione, tutoring e coaching.

# I nostri impegni ESG

## Attenzione all'ambiente

I criteri ambientali esaminano il modo in cui un'azienda contribuisce alle sfide ambientali (ad esempio, rifiuti, inquinamento, emissioni di gas a effetto serra, deforestazione e cambiamenti climatici) e le sue performance in tal senso. Tper è impegnata in un percorso di decisa accelerazione della strategia ambientale di rinnovo del parco veicoli. Questi importanti piani d'investimento concordati con la Regione Emilia-Romagna, rivestiranno un ruolo primario, armonizzandosi con le future linee tranviarie, in coerenza con il PUMS della Città Metropolitana. Oltre ai mezzi ibridi e a metano, alcune linee sono gestite con autobus elettrici e a idrogeno che assicurano minori emissioni. I piani prevedono gare per 340 nuovi bus nei prossimi 4 anni, con un impegno complessivo di oltre 150 milioni di euro - il CdA della società ha deciso di anticipare l'acquisto di nuovi mezzi, sia esercitando diritti d'opzione previsti da una gara già svolta, sia sfruttando un'opportunità mercato, realizzando di con un anticipo di almeno un anno alcuni degli investimenti programmati.

L'ammodernamento complessivo in chiave green prevede un mix di soluzioni integrate, capaci di soddisfare ogni esigenza a seconda dei diversi contesti di servizio con il minimo impatto ambientale possibile. A Bologna, dove la rete filoviaria è già oggi tra le più estese d'Italia, si punta su ulteriori veicoli a "emissioni zero" a trazione elettrica.

In ambito extraurbano, l'immissione progressiva di bus a metano liquido, con attenzione anche all'utilizzo di biocarburanti, dà il segno dell'impronta ecologica di Tper declinata sulle esigenze di lunga percorrenza con soluzioni in linea con le più avanzate tecnologie green.

**ESG** è l'acronimo di Environmental, Social and Governance e si riferisce a tre fattori centrali nella misurazione della sostenibilità.

## Sostenibilità sociale

I criteri sociali analizzano il modo in cui l'impresa tratta le persone (ad esempio, la gestione del capitale umano, la diversità e le pari opportunità, le condizioni di lavoro, la salute e la sicurezza). Si rimanda al bilancio integrato del gruppo Tper per maggiori dettagli.

## Governance

I criteri di governance valutano il modo in cui un'azienda è amministrata (ad esempio remunerazione dei dirigenti, strategia e pratiche fiscali, corruzione e abuso d'ufficio, diversità e struttura del consiglio). Tper si pone l'obiettivo di fornire un contributo al raggiungimento degli SDGs - Sustainable Development Goals, parte integrante dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite e con gli obiettivi dell'Unione Europea in materia di politiche di mobilità sostenibile. Tper ha identificato i 9 (su 17) SDG, ritenuti prioritari. Gli SDG3 e SDG11 comprendono target specifici e direttamente correlati al trasporto: la riduzione di morti e feriti per incidenti stradali (SDG 3.6) e l'accessibilità per tutti a sistemi di trasporto sostenibili, sicuri e comodi (SDG 11.2); gli altri sono obiettivi più generali in ambito di sostenibilità sociale e ambientale.

## Tutela della Privacy e Cyber security

In materia di tutela dei dati personali, Tper ha attivato un modello organizzativo in grado di presidiare la corretta applicazione della normativa di riferimento. Fin dall'entrata in vigore del Regolamento UE 2016/679 è stata infatti costituita la funzione del Data Protection Officer.

Inoltre il recepimento delle disposizioni di legge e delle indicazioni dell'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali è assicurato tramite il costante aggiornamento delle policy interne. Sono state quindi poste in essere le azioni necessarie per assicurare l'attuazione, nei processi interni, delle disposizioni in materia di diritto di accesso degli interessati (finalizzate ad esempio a conoscere i dati personali trattati da Tper o ad esercitare altri diritti) e dell'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali (Richieste ed Ispezione).



## 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 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 collaborazione, rispetto e 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

## Le regole del viaggio

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 inviate 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

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.

1. 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. L'utente è tenuto a validare il proprio titolo di viaggio ad ogni acces-

so 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 accertatori viaggio, gli agenti 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 passeggero adulto, da un viaggiano gratuitamente.
2. Sugli autobus opportunamente attrezzati e riconoscibili da apposita segnaletica è possibile salire con bambini su carrozzine e passeggini rispettando le indicazioni espresse. Sugli autobus non attrezzati, carrozzine e passeggini devono essere ripiegati. Carrozzine e passeggini, anche se aperti, sono trasportati gratuitamente Art.

## Le regole del viaggio

### Art.4bis – Passeggeri con disabilità

3. I passeggeri con disabilità o con mobilità ridotta possono viaggiare sui mezzi aziendali nel rispetto dei vincoli previsti dalla carta di circolazione del veicolo alle normali tariffe applicate a tutti gli altri viaggiatori. Eventuali servizi aggiuntivi e l'assistenza offerta dal gestore per favorire la fruizione del servizio non devono comportare costi aggiuntivi per i passeggeri con disabilità.
4. Sugli autobus opportunamente attrezzati con pedana e riconoscibili da apposita segnaletica è possibile salire con carrozzine, sedie a rotelle o dispositivi analoghi. Il sistema è progettato per trasportare carrozzine fino ad un peso massimo di 350 kg e dalle dimensioni standard (112x70x109 cm).
5. Nella salita, durante il viaggio e nella discesa dal mezzo è ammessa la deroga a quanto previsto dall'art. 2 del presente regolamento se questo è necessario a ricevere un'assistenza adeguata e garantire una migliore fruizione del viaggio in relazione alla passeggero.
6. Il personale di guida deve prestare la necessaria assistenza ai passeggeri disabili agevolandoli nelle operazioni di salita e discesa, utilizzando i dispositivi in dotazione al mezzo, fornendo informazioni supplementari e anche richiedendo la collaborazione degli altri passeggeri.
7. Al personale di guida non è consentito negare l'accesso al trasporto ai passeggeri a causa della loro disabilità o mobilità ridotta, eccetto che per giustificati motivi di sicurezza.

### Art.5 – Trasporto di animali

1. I cani e gli altri animali da compagnia di piccola taglia possono viaggiare

re 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.

### 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

## Le regole del viaggio

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 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:

1. 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.
2. Per le infrazioni relative al 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.
3. 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).

### Art.8 - Modalità di pagamento delle sanzioni

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

1. direttamente all'agente accertatore o entro 5 giorni dalla data del verbale nella misura minima stabilita
2. 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).

3. 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. 4

## 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 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";
- Apre le porte del mezzo in modo da agevolare il rispetto delle regole del viaggio da parte dei passeggeri;
- 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**

- 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 051290290 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

In tutti i Punti Tper è possibile ottenere informazioni sui servizi e acquistare biglietti, presentare suggerimenti, richieste o reclami. Sono accettati bancomat e carte di credito (Visa e Mastercard). In tutti i punti Tper (ad eccezione di «Stazione FS Bologna») è inoltre possibile:

- Acquistare abbonamenti mensili e annuali e richiedere tessere di riconoscimento
- Pagare sanzioni per mancanza dei titoli di viaggio
- Richiedere fatture

### **PUNTO TPER - ATRIO STAZIONE FS**

Piazzale della stazione 24

Feriali e sabato dalle 7.00 alle 19.00

Domenica dalle 8:00 alle 14:00

## Segnalazioni e reclami

### È possibile inviare qualsiasi segnalazione:

- Online: sezione "Parla con Tper" sul sito Tper
- Posta: Tper SpA Via di Saliceto 3, 40128 Bologna
- PEC: [tperspa@legalmail.it](mailto:tperspa@legalmail.it)
- Punti Tper: tramite i moduli

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.

## Sanzioni

Scritti difensivi contro il verbale di accertamento per violazione delle regole del viaggio possono essere presentati entro 30 giorni dalla contestazione/notifica con una delle seguenti modalità:

- Online: sul sito Tper
- Posta: Tper SpA Via Di Saliceto 3, 40128 Bologna
- PEC: [tperspa@legalmail.it](mailto:tperspa@legalmail.it)

Le sanzioni possono essere pagate immediatamente all'agente accertatore o tramite: Sito Tper con carta di credito, Home banking, Punti Tper, Uffici postali oppure le Tabaccherie PUNTOLIS, edicole o bar convenzionati con LIS Pay S.p.A. Gli interessati possono opporsi all'ordinanza/ingiunzione (emessa da Tper se il pagamento non avviene entro 60 giorni dalla contestazione/notifica) davanti al Giudice di Pace del luogo della violazione, entro 30 giorni dalla notifica. Il termine è di 60 giorni per i residenti all'estero. Il ricorso non sospende i termini.

# Rimborsi

## Rimborso di abbonamenti annuali personali

*sono esclusi SaltaSu, abbonamenti gratuiti e gli abbonamenti a tariffa agevolata "MiMuovo insieme" previsti dalla Delibera della Regione Emilia-Romagna n. 1982/2015*

Gli abbonamenti annuali personali vengono rimborsati entro otto mesi dalla data di inizio della validità (ai fini del conteggio verrà presa in considerazione la data di presentazione della richiesta) in caso di variazione della sede di lavoro o di studio (rimborso previsto solo per gli abbonati annuali che frequentano la scuola secondaria di secondo grado), trasferimento della residenza in un'altra città, cessazione dello stato di studente (rimborso previsto solo per gli abbonati annuali che frequentano la scuola secondaria di secondo grado), malattia grave o decesso del titolare.

## Voucher

Il rimborso avviene con l'emissione di un voucher, inviato via mail, spendibile presso tutti i Punti Tper e on line sul sito aziendale entro 12 mesi dalla data di emissione, il voucher potrà essere trasferito ad altro nominativo solo se specificato sul modulo in fase di richiesta e non è possibile apportare modifiche successive. Le richieste di rimborso sono accettate relativamente alla parte residua di validità, l'importo del rimborso rappresenta la differenza tra il prezzo dell'abbonamento annuale effettivamente saldato dall'utente e i mesi utilizzati calcolati al costo di listino dell'abbonamento mensile di riferimento. Verrà inoltre applicato un costo di gestione pratica pari a 15 euro.

In caso di comprovato trasferimento (della residenza o della sede di lavoro o studio) fuori dai bacini serviti da Tper, l'utente può in alternativa al voucher può

chiedere il rimborso con bonifico. Il meccanismo di calcolo della somma rimborsabile rimane il medesimo. Verrà invece applicato un costo gestione pratica pari a 20 euro. Il costo di gestione tiene già in considerazione il riacquisto della tessera che NON dovrà essere riconsegnata e all'importo del voucher verranno trattene le spese amministrative e sarà emessa fattura per costo gestione (€15 o €20). La stessa opzione è esercitabile anche in caso di malattia grave (per la quale si richiede certificazione del medico curante su cui NON dovrà comparire la patologia, ma genericamente dovrà essere riportato che l'utente è affetto da malattia grave e perdurante che impedisce l'utilizzo dell'abbonamento per almeno la metà della durata dello stesso) o di morte del titolare o di cessazione del lavoro alle medesime condizioni.

In caso di abbonamenti non ancora in decorrenza, il rimborso potrà avvenire con Voucher o Bonifico, le spese di gestione saranno rispettivamente di €15 o €20 e sarà emessa fattura.

Con la pubblicazione della carta dei servizi 2024 le possibilità di rimborso vengono estese – in via sperimentale per l'anno 2024 – anche al semplice ripensamento con la sola modalità del voucher (in questo caso personale e non cedibile) e con specifici costi di gestione di €15. Non sono rimborsabili gli abbonamenti impersonali e gli abbonamenti mensili. La domanda di rimborso di un abbonamento mensile può essere effettuata solo nel caso di acquisto di un abbonamento annuale. L'abbonamento mensile deve essere integro e non validato. I titoli senza scadenza o resi inutilizzabili per cause riconducibili al cliente non vengono rimborsati.

## Oggetti smarriti

Gli oggetti ritrovati a bordo dei bus sono conservati presso il Deposito Tper in via Stefano Trenti 35, Ferrara.

Orario: dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 18:00 Contatti: 053.259411

## Customer Satisfaction

I dati dell'analisi di Customer Satisfaction relativi alle linee certificate ai sensi della normativa UNI EN ISO 13816:2002 sono pubblicati sul sito internet Tper nelle pagine delle singole linee all'indirizzo [tper.it](http://tper.it)

Al medesimo indirizzo sono pubblicati anche i dati relativi all'indagine di customer annuale.

## Coperture assicurative

TPF 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 Sinistri di Tper ai seguenti numeri di telefono: 051 350264 | 051 350265 | 051 350266

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.

## Indennizzi

È riconosciuto il diritto al rimborso del titolo di viaggio per responsabilità dell'azienda o per motivazioni gravi da parte dell'utente nei casi illustrati. Gli abbonamenti annuali personali possono essere rimborsati entro otto mesi dalla data di inizio della validità solo in particolari e comprovati casi di 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 "MiMUovo insieme" previsti dalla Delibera della Regione Emilia-Romagna n.1928/2012. Le richieste vanno presentate attraverso l'apposito modulo online, presso i Punti Tper, oppure tramite lettera circostanziata e con allegato titolo di viaggio entro una settimana dal disservizio. Se dovuto, il rimborso avverrà entro 30 giorni dalla data di presentazione del modulo o di ricevimento della lettera.

### Condizioni

### Entità del Rimborso

Variatione permanente del servizio tale da non rendere più utilizzabile l'abbonamento o soppressione della linea per cui è stato acquistato l'abbonamento	Valore della quota rimanente di abbonamento non utilizzata
Corsa non effettuata o non pervenuta a destinazione	3 volte il valore della corsa
Ritardo superiore a 30 minuti su linea urbana e 60 su extraurbana imputabile a responsabilità aziendale.	3 volte il valore della corsa

**L'Autorità di Regolazione dei Trasporti**

Gli utenti che avessero già inviato reclamo, nei limiti e nei casi definiti dalla normativa europea (Dlgs n°70/2014 e Dlgs n° 169/2014) possono rivolgersi all'ART, Autorità di Regolazione dei Trasporti: [autorita-trasporti.it](http://autorita-trasporti.it)



# we move



**TRASPORTO PASSEGGERI  
EMILIA-ROMAGNA S.P.A.**

Sede legale Via di Saliceto 3, 40128  
Bologna  
Tel 051350111  
P. IVA e C.F. 03182161202

**tper.it**