

**Carta dei Servizi
TPF
2020**



Carta dei Servizi e della Mobilità

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

Indice

- 4.** Ragioni e finalità della carta dei servizi
- 5.** Riferimenti normativi per la “Carta dei Servizi e della Mobilità”
- 7.** Diritti garantiti al cliente
- 10.** Presentazione dell’azienda e servizi erogati
- 11.** Servizio Taxibus
- 12.** Impegni dell’azienda
- 13.** Certificazioni Qualità ed Ambiente
- 15.** Informazioni all’utenza
- 16.** Segnalazioni e reclami
- 18.** Indennizzi
- 20.** Tper: risultati, programmi e nuovi obiettivi Nuovi mezzi
- 23.** Standard di qualità del servizio di trasporto
- 27.** Le regole del viaggio



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.

Questo documento vuole quindi essere uno strumento immediato e concreto nei suoi contenuti, concentrandosi fundamentalmente sui fattori che costituiscono la qualità del servizio ed i corrispondenti standard di qualità, espressi in forma non generica, bensì con precisi dati numerici che possano essere valutati e verificati dall'utenza.

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.

Riferimenti normativi per la “carta della mobilità”

La Carta dei Servizi è stata redatta in conformità alle seguenti disposizioni:

- Art. 16 Costituzione italiana
- Art. 8 Trattato di Maastricht
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 recante “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- Art. 2 del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 convertito in legge 11 luglio 1995, n. 273 recante “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento;
- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 gennaio 1997
- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 recante “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti”.

Secondo quanto stabilito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri i soggetti erogatori di servizi pubblici devono:

- Individuare i fattori da cui dipende la qualità del servizio;
- Adottare e pubblicare i relativi standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto;
- Predisporre programmi annuali per il progressivo miglioramento degli standard adottati.



Diritti garantiti al cliente

TPF e le Aziende Consorziato si impegnano ad erogare il servizio pubblico di trasporto nel rispetto di una serie di principi fondamentali



EGUAGLIANZA. Intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche al fine di garantire la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse categorie o fasce di utenti; come accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture senza distinzione alcuna tra utenti e fasce di utenti; come accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture degli anziani e delle persone diversamente abili, adottando le necessarie iniziative volte ad adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze di tali categorie di utenti.

IMPARZIALITÀ. Intesa come rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

EFFICIENZA ED EFFICACIA. Intesa come controllo costante delle condizioni di sicurezza per il viaggiatore, rispetto degli standard di qualità dichiarati, adozione di misure atte a ridurre l'impatto ambientale, in particolare quello generato dai propri mezzi di trasporto e di piani aziendali volti al continuo miglioramento del servizio

CONTINUITÀ. Intesa come erogazione del servizio in modo continuativo, regolare e senza interruzione, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'azienda, e, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore ed adozione, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, di tutte le misure necessarie, comprese

quelle di tipo informativo, volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

LIBERTÀ DI SCELTA. Intesa come garanzia, unitamente a tutti gli altri enti preposti all'ampio fenomeno della mobilità (Comuni, Province, Regione), del diritto alla mobilità dei cittadini per mezzo iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA. Intesa come impegno a favorire la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio; trasmissione di informazioni all'utenza; riconoscimento del diritto dell'utente di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il

miglioramento del servizio, inoltrare reclami; acquisizione di monitoraggi periodici sulla qualità del servizio percepita.





Presentazione dell'azienda e servizi erogati



Cambia il movimento

In data 27 settembre 2005 Acft S.p.A. 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;

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

La società svolge le seguenti attività:

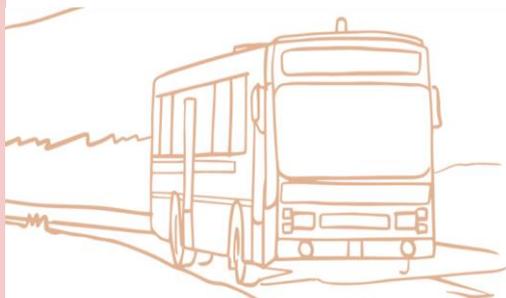
1. la gestione del trasporto pubblico locale, in ogni forma e con ogni mezzo idoneo
2. l'attività di studio, ricerca progettazione, formazione nel settore del trasporto pubblico e della mobilità.

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. Tale contratto è vigente fino a tutto il 2019.

TPF gestisce attualmente:

- il servizio di trasporto urbano della città di Ferrara;
- il servizi di trasporto extraurbano nella provincia di Ferrara;
- il servizio taxibus nella città di Ferrara ed in provincia.

Servizio Taxibus



I servizi a chiamata “taxibus” operano su Ferrara e nel territorio dei comuni di: Copparo, Formignana, Tresigallo, Jolanda, 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.

La prenotazione si svolge secondo le seguenti indicazioni tecniche:

A) l'utente deve effettuare una prenotazione al call-center: numero verde 800 521616 gratuito da telefono fisso o 199 113155 dai cellulari, con chiamata a carico dell'utente.

Il call center è operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 15.00 ed il sabato dalle 9,00 alle 12,00, il giorno precedente quello in cui si intende usufruire del servizio. TPF può eccezionalmente accettare prenotazioni in tempo reale per il giorno stesso, purché in anticipo di almeno due ore rispetto all'orario prescelto per il trasporto e compatibilmente alla disponibilità dell'automezzo.

B) con la chiamata l'utente deve indicare all'Operatore del Call Center: generalità e numero di telefono (per poter essere richiamato se necessario), ora e località di partenza (numero fermata taxibus), destinazione (numero fermata taxibus), dati per l'eventuale ritorno, numero di passeggeri che intendono usufruire del trasporto.

Impegni dell'azienda

Poiché il servizio erogato da TPF nel Comune e nella Provincia di Ferrara può incidere in maniera significativa sulla qualità di vita dei cittadini, l'Azienda si è posta la missione di assicurare lo sviluppo sostenibile proprio e del territorio su cui opera

I nostri impegni sono:

la fornitura di un servizio pubblico di trasporto efficiente, affidabile, in grado di soddisfare le esigenze della collettività e di ridurre l'utilizzo del mezzo privato e le relative emissioni;

la gestione efficace ed efficiente delle proprie attività in modo da minimizzare il loro impatto ambientale.

Per realizzare la propria missione, TPF e le aziende consorziate hanno individuato nel Sistema per la Gestione della Qualità una linea guida a cui conformare tutte le scelte che riguardano la Qualità e l'efficienza del servizio.

L'impegno costante del management per la definizione e l'attuazione degli obiettivi aziendali e la collaborazione del personale per il loro conseguimento mirano ad ottenere la soddisfazione del cliente attraverso:

la comunicazione con il cliente e la collettività allo scopo di recepirne le esigenze;

la pianificazione e la realizzazione di servizi in modo da soddisfare le esigenze degli utenti;

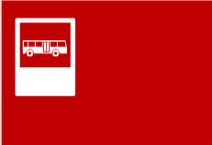
la gestione efficace ed efficiente dei propri processi

la messa a disposizione delle risorse adeguate agli obiettivi prefissati;

il coinvolgimento, la motivazione e lo sviluppo delle professionalità di tutto il personale;

l'attuazione di un sistema di miglioramento continuo delle proprie prestazioni per adeguarsi alle evoluzioni del settore e la gestione efficiente dei propri processi al fine di utilizzare al meglio le risorse aziendali;

la riduzione dell'impatto ambientale generato dai propri mezzi di trasporto.



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.

Certificazioni Qualità e Ambiente

Le aziende facenti parte di TPF hanno ottenuto le seguenti certificazioni:

TPER spa:

- certificazione UNI EN ISO 9001, *sistema di gestione per la qualità*
- certificazione UNI EN ISO 14001, *sistema di gestione ambientale*
- certificazione OHSAS 18001, *sistema di gestione salute e sicurezza dei lavoratori*

FEM:

- certificazione UNI EN ISO 9001, *sistema di gestione per la qualità, per le tre imprese socie: Cosepuri, LaValle, Saca*

UNI EN ISO **9001:2015**
UNI EN ISO **14001:2015**
BS OHSAS **18001:2007**



SISTEMI DI GESTIONE
CERTIFICATI

T> per

Trasporto Passeggeri Emilia-Romagna

Informazioni all'utenza

TPF 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 dal nome dell'addetto e dall'indicazione dell'ufficio di appartenenza o, comunque, da una sigla di identificazione univoca del soggetto.



Segnalazioni e Reclami

I reclami scritti per disservizi ed altre richieste di chiarimenti devono essere inviati a TPF:

- **online:** consultando la sezione “Parla con Tper” del sito www.tper.it
- tramite **posta** ordinaria, indirizzandoli a TPF c/o TPER SpA Via Saliceto 3 40128 Bologna
- tramite **fax** al numero 051 350 177
- tramite **modulo** reclami disponibile nei punti Tper
- tramite **e-mail:** ferrara@tper.it

Inoltre è data la possibilità di presentare reclami e segnalazioni anche telefonicamente rivolgendosi direttamente agli

uffici delle aziende esercenti.

Nel reclamo il cliente specificherà le proprie generalità ed indirizzo, esporrà chiaramente quanto accaduto, corredandolo, eventualmente, della documentazione o indicando circostanze che facilitino la ricostruzione dei fatti da parte dell'azienda.

TPF darà seguito con una istruttoria a ciascun reclamo e di norma entro 30 giorni fornirà risposta motivata procedendo anche, se del caso, ad ulteriori contatti diretti per i necessari approfondimenti.



ART Autorità
di Regolazione
dei Trasporti

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: www.autorita-trasporti.it.

Sanzioni

Scritti difensivi avverso il verbale di accertamento per violazione delle regole del 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 Di Saliceto n. 3 – 40128 - Bologna;
- Fax: 051/350 177
- On line, nella sezione “Parla con TPER” sul sito www.tper.it

Gli interessati, possono proporre opposizione all'ordinanza-ingiunzione (emessa da TPER se entro 60 giorni dalla contestazione/notificazione del verbale non è stato effettuato il pagamento) davanti al Giudice di Pace del luogo in cui è stata commessa la violazione, entro e non oltre il termine di 30 giorni dalla notificazione del provvedimento. Il termine è di 60 giorni se l'interessato risiede all'estero. La presentazione del ricorso non sospende i termini.

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 "Mi Muovo insieme" previsti dalla Delibera della Regione Emilia-Romagna n. 1928/2012.

Le richieste vanno presentate attaching 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
Variation 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	Tre volte il prezzo della corsa
Ritardo superiore a 30' su linea urbana e 60' su extraurbana imputabile a responsabilità aziendale	Tre volte il prezzo della corsa



Tper 2019: risultati, programmi e nuovi obiettivi

Il 2019 è stato un **anno record per Tper**: proseguito il trend di aumento dei passeggeri trasportati in ogni ambito dei servizi: 164 milioni di viaggi sono stati effettuati complessivamente su bus e treni Tper (+2,1% rispetto al 2018).

Sui bus, del **bacino di Ferrara i passeggeri trasportati sono stati 13,6 milioni** (+0,9% rispetto all'anno precedente). Nei due bacini di servizio (oltre a Ferrara anche Bologna), negli ultimi sette anni, i viaggiatori sono aumentati complessivamente del 22%, segno del crescente gradimento

degli utenti per i servizi erogati da Tper, dei provvedimenti di integrazione tariffaria tra servizi urbani ed extraurbani portati avanti sia dalla Regione Emilia-Romagna che dalle Amministrazioni locali per favorire gli spostamenti delle persone in linea con soluzioni di mobilità sostenibile.

Un significativo incremento d'utenza ha riguardato anche i servizi ferroviari che Tper ha svolto nel 2019 su rete regionale FER e RFI (12,2 milioni di viaggi con un aumento di passeggeri del 3,5%). E' importante ricordare

che dal 1° gennaio 2020 i rami ferroviari regionali di Tper e Trenitalia sono confluiti nella società **TrenitaliaTper** Scarl che gestisce il servizio regionale ferroviario a seguito di gara.



L'utilizzo più sistematico del trasporto pubblico è indicato anche dall'ulteriore **incremento di vendite di titoli fidelizzanti**: gli abbonamenti annuali Tper sono saliti, infatti, a 110.658, con un balzo del +7% rispetto al 2018. In aumento anche gli abbonamenti mensili, che salgono a 775.764, con un aumento del 12,7%.

Il bilancio 2019 non può tuttavia prescindere dalle prime valutazioni legate ai primi mesi del 2020 e alla emergenza Covid-19. La pandemia con il lockdown ha impattato in modo rilevante anche su tutto il sistema dei trasporti. Per Tper, pur in presenza di scenari di possibili risultati economici negativi per il 2020, si evidenzia la solidità aziendale, la capacità di affrontare al meglio i servizi e impegni di tutela sicurezza e di mantenere i piani di investimento programmati per

migliorare il trasporto pubblico e contribuire alla ripresa, una volta superata l'attuale fase.

Il che per Ferrara vuole dire proseguire nel rinnovo della flotta, dopo l'entrata in servizio negli ultimi anni di nuovi bus ibridi urbani ed extraurbani, anche con l'arrivo di mezzi elettrici ed a metano liquido. Prosegue in parallelo il rafforzamento della presenza del car sharing elettrico Corrente.

Positivo anche il **Bilancio consolidato 2019 del Gruppo Tper** – che comprende anche le società controllate, attive nel settore della gestione del trasporto pubblico locale in partnership con soci privati, nel trasporto ferroviario di merci e nella manutenzione di rotabili ferroviari – riflette ulteriormente i positivi risultati della capofila, registrando un utile netto di

pertinenza del gruppo di 6,9 milioni di euro.

Il Gruppo Tper ha una consistenza del patrimonio netto pari a 162 milioni di euro; i ricavi e altri proventi nel 2019 ammontano a 328,3 milioni di euro, con un incremento di 11,4 milioni di euro sul precedente esercizio.

Roger

L'assistente virtuale per viaggiare a Ferrara e in tutta l'Emilia Romagna

Tper insieme alle altre aziende di trasporto della regione ha introdotto una app innovativa e pensata per offrire più servizi in modo semplice e immediato a tutta l'utenza. Si chiama Roger: è un assistente virtuale che fornisce i biglietti e le informazioni per viaggiare in Emilia-Romagna.

La prima versione dell'app, scaricabile da Google play e dall'App Store per i dispositivi Android e ios, permette di acquistare con carta di credito,

anche se a breve sarà possibile utilizzare altre modalità di pagamento, tutti i biglietti per i bus e i treni.

Non solo, attraverso un travel planner, Roger suggerisce il percorso migliore per la destinazione che vogliamo raggiungere tra gomma e ferro e ci permette di consultare gli orari della fermata vicina.



Standard di qualità del servizio di trasporto



Standard di qualità del servizio di trasporto

fattore	indicatore	Risultato 2019	Obiettivo 2020
<u>Disponibilità del servizio</u>	<u>Km prodotti (*1000)</u>	<u>9.623</u>	<u>9.543</u>
	<u>N. linee urbane</u>	<u>12 linee urbane</u>	<u>12 linee urbane</u>
		<u>9 linee scolastiche</u>	<u>9 linee scolastiche</u>
		<u>1 linea x Z.I.</u>	<u>1 linea x Z.I.</u>
		<u>1 linea taxibus</u>	<u>1 linea taxibus</u>
	<u>N. linee extraurbane</u>	<u>46 linee</u>	<u>46 linee</u>
<u>13 linee taxibus</u>		<u>13 linee taxibus</u>	
	<u>Distanza media fra le fermate (Urbano)</u>	<u>210</u>	<u>210</u>
	<u>Distanza media fra le fermate (Extraurbano)</u>	<u>1.200</u>	<u>1.200</u>
<u>Accessibilità al servizio</u>	<u>N° veicoli con accesso ribassato</u>	<u>132</u>	<u>151</u>
	<u>N° veicoli con pedana per disabili</u>	<u>117</u>	<u>136</u>
<u>Informazioni alla clientela</u>	<u>N° copie orario diffuse annualmente</u>	<u>6000 libretti urbani</u>	
		<u>6000 libretti extraurbani 54.500 \</u> <u>volantini degli orari extraurbani due</u> <u>volte all'anno (invernale ed estivo)</u>	
	<u>Ore disponibilità call center taxibus</u>	<u>dalle 09 alle 16:00</u>	<u>lun-ven 09-15 e sab 09-12</u>
	<u>Informazione all'utenza in caso di sciopero</u>	<u>48h prima</u> <u>comunicato stampa 5 gg</u>	
	<u>Informazione all'utenza in caso di revoca di sciopero</u>	<u>25 ore dalla comunicazione</u>	
<u>Attenzione al cliente</u>	<u>Tempo medio di risposta ai reclami scritti</u>	<u>30 gg lavorativi</u>	
	<u>Personale dotato di tesserino di riconoscimento</u>	<u>100%</u>	<u>100%</u>

fattore	indicatore	Risultato 2019	Obiettivo 2020
Durata del viaggio / Rispetto dell'orario	Velocità commerciale media (Km/ora - urbano)		22,32
	Velocità commerciale media (Km/ora - extraurbano)		40,60
	Corse effettuate / corse programmate	99,89%	> 98% (°)
	Corse in orario / corse effettuate (urbano: arrivo al capolinea con ritardo tra 6 e 10 min)	99,99%	> 98% (°)
	Corse in orario / corse effettuate (extraurbano: arrivo al capolinea con ritardo tra 6 e 20 min)	99,91%	> 98% (°)
Comfort del viaggio a bordo e sul percorso	N° di mezzi con climatizzazione per passeggeri	297	308
	Periodicità di pulizia interna mezzi	giornaliera	giornaliera (°)
	Periodicità di pulizia radicale	mensile	mensile (°)
Sicurezza del viaggio	N° incidenti ogni 100.000 Km percorsi	1,66	1,60
Rispetto Ambiente	Età media del parco mezzi (anni)	13,8	14,3
	mezzi a norma Euro 5	48	49
	mezzi a norma Euro 6	36	81
	mezzi con trazione ibrida (gasolio + accumulatori)	21	21
	mezzi con trazione alternativa (metano)	33	34

(°) Obiettivo stabilito nel Contratto di Servizio

Le regole del viaggio

** Per servizi speciali, permanenti o stagionali potranno essere definite regole specifiche in relazione alle caratteristiche particolari 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

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 ino all'ultimo giorno del mese in cui è avvenuta la convalida, ecc.). Per P⁸

- 1) 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 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 passeggeri

rispettando le indicazioni esposte. Sugli autobus non attrezzati, carrozzine e passeggini devono essere ripiegati. Carrozzine e passeggini, anche se aperti, sono trasportati gratuitamente

Art. 4.bis – Passeggeri con disabilità

- 1) 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.
- 2) 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).

- 3) 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 una assistenza adeguata e garantire una migliore fruizione del viaggio in relazione alla disabilità del passeggero.
- 4) 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. 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 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.

I cani trasportati devono essere sempre muniti di museruola e guinzaglio.

Ogni passeggero può accompagnare un solo animale.

Gli animali non devono ingombrare gli accessi e le uscite del mezzo e non possono occupare posti a sedere.

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.

Sui mezzi pubblici non possono essere trasportati animali appartenenti a specie selvatiche di comprovata pericolosità.

I cani-guida che accompagnano i passeggeri non vedenti possono salire liberamente e gratuitamente sui mezzi aziendali.

Art. 6. - Trasporto bagagli

Possono essere trasportati gratuitamente bagagli di dimensione inferiore a cm 55x40x20.

I bagagli di dimensioni superiori possono essere trasportati previo pagamento del biglietto e comunque devono rientrare nei limiti massimi di cm 40x60x80.

Ogni passeggero può portare con sé non più di due bagagli.

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. sedere.

Art. 7. - Sanzioni

- 1) 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
- 2) 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:
- 3) 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.

4) 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.

5) 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).

6) 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.

7) 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.

8) 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 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 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.





Trasporto Passeggeri Emilia-Romagna - S.p.A
Sede legale Via di Saliceto, 3 - 40128 Bologna –
P.IVA e C.F. 03182161202 www.tper.it