

BACINO DI BOLOGNA

tper.it/10anni

anni di strada insieme

Carta della Mobilità Anno 2022





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

Le carte dei servizi aggiornate le trovi sul sito TPER:



tper.it/cs

Carta della Mobilità Anno 2022

BACINO DI BOLOGNA





Indice

La carta della Mobilità

- 8 La programmazione del servizio
- 10 Dieci anni di Tper
- 12 La gestione del servizio

Il Servizio

- 16 Le linee
- 19 I titoli di viaggio
- 20 La validazione obbligatoria
- 22 Viaggiare informati
- 26 Il servizio notturno
- 28 Il rapporto con l'utenza

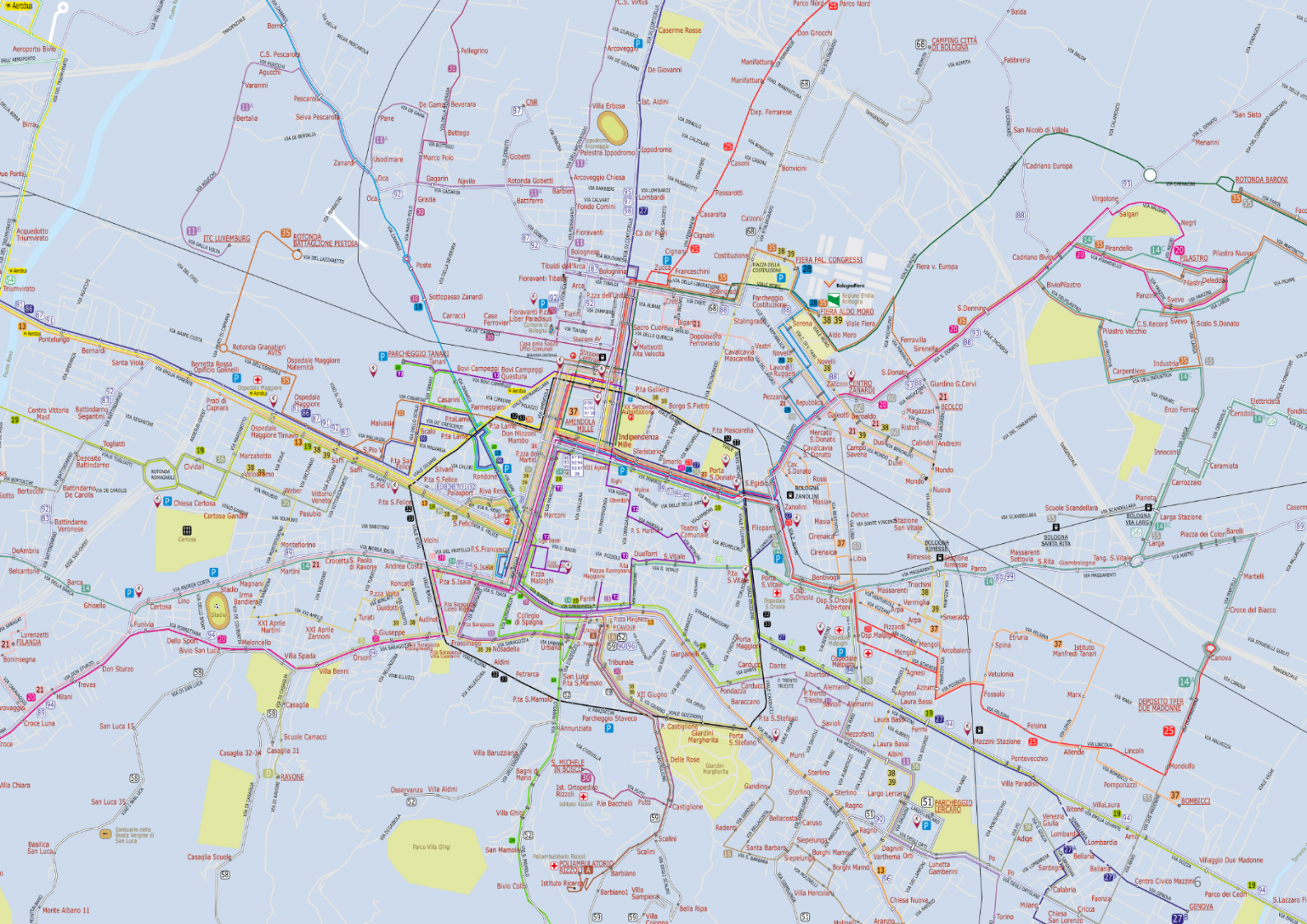
Impegni e Regole

- 31 I nostri impegni
- 37 Regole del viaggio
- 43 Regole per il personale

Il rapporto cittadino azienda

- 46 Contatti
- 47 Reclami
- 48 Rimborsi
- 52 Indennizzi





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 del servizio svolto da TPB.

La Carta della Mobilità definisce i diritti degli utenti, fissa le regole di viaggio e indica gli standard qualitativi che le aziende si impegnano a garantire.

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. 30 "Disciplina 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.

Un elenco più esaustivo delle norme di riferimento per il settore è consultabile a questa pagina



tper.it/norme

La programmazione del servizio sul territorio

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.

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.

Metropolitana 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.

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

Dal 2016 SRM ha affidato a TPB, in quanto gestore di Trasporto Pubblico Locale, anche l'accertamento esteso della sosta, ovvero l'attività di verifica delle violazioni al codice della strada dei veicoli in sosta, effettuato a mezzo di telecamere installate su autovetture.



Tper ha compiuto i suoi primi 10 anni di vita e ha voluto “festeggiare” con una serie di iniziative.

Due tra queste hanno coinvolte in maniera più diretta gli utenti: il tradizionale **concorso a premi** riservato agli abbonati che ha avuto una edizione speciale, del decennale, con 104 premi tra abbonamenti, sconti, biciclette e autobus radiocomandati per i più piccoli.

Oltre al concorso l'azienda ha organizzato un **“Open Day”**, una giornata di festa (il 16 ottobre 2022) presso il deposito di via Ferrarese a Bologna.

Una occasione per conoscere il “dietro le quinte” del servizio: vedere la manutenzione, le tante attività e le tante persone che ogni giorno operano per garantire qualità ed efficienza al trasporto pubblico locale.

È stata una giornata di festa: musica, cabaret (ospite Paolo Cevoli), **mostre** dedicate alla storia del trasporto pubblico locale, anche in collaborazione col Circolo “Dozza” e tanto altro.

Tantissime persone hanno scelto di festeggiare con Tper trascorrendo qualche ora, o anche l'intera giornata, in



allegria, gustando lo **street food**, giocando nella maxi **pista** degli autobus radiocomandati, visitando alcuni **autobus d'epoca** e ancora: truccabimbi e uno sguardo alle novità tecnologiche. In una carrellata in pochi metri sono stati messe a confronto le vecchissime obliteratrici con i moderni apparati digitali.

Una “giornata in movimento”, dedicata agli utenti e ai dipendenti di Tper. Un modo per festeggiare i primi 10 anni e guardare al futuro.

La gestione del servizio

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 società **TPER** (Trasporto Passeggeri Emilia-Romagna), che è subentrata ad **ATC** nelle quote di partecipazione in TPB

mentre la quota di **FER** è stata ceduta alla società **AUTOGUIDOVIE**



Il gruppo TPER



TPER - Trasporto Passeggeri Emilia-Romagna S.p.A. 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 TrenitaliaTper, di cui detiene il 30% trenitaliatper.it

TPER è inoltre socio della Marconi Express S.p.A. (marconiexpress.it) 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 S.p.A.

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

**SISTEMI DI
GESTIONE CERTIFICATI**



UNI EN ISO 9001:2015
UNI EN ISO 14001:2015
UNI ISO 45001:2018

Tper ha nominato un Organismo di vigilanza con autonomi poteri di iniziativa e controllo sulla applicazione del Modello.

Le altre Aziende



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

Omnibus, fra le varie attività, gestisce il servizio di car-sharing a flusso libero denominato Corrente, partito ad ottobre 2018.



SACA è una cooperativa nata nel 1972 per offrire servizi di autonoleggio con autista a Bologna. Negli anni successivi amplia la sua offerta di servizi di autonoleggio con autista in Emilia-Romagna e nel resto d'Italia, nonché attraverso

l'acquisizione di servizi di trasporto pubblico. SACA offre ai suoi clienti noleggio di pullman con autista, noleggio autobus a Bologna, Modena e Reggio Emilia, autolinee, minibus, pullman Granturismo, navette, ed altri servizi di trasporto privato. SACA è certificata UNI EN ISO 9001 e ha adottato un proprio Modello di Organizzazione e Gestione 231 ed un Codice Etico.



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 e ha adottato un proprio Modello di Organizzazione e

Gestione 231 ed un Codice Etico. UNI EN ISO 9001.



COERBUS è un consorzio, nato nel 1992, attivo nel mondo del trasporto passeggeri. Conta 35 soci e, 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 certificata UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI ISO 45001 e ha avviato un percorso per l'adozione di un proprio MOG 231.

Le altre Aziende



AUTOGUIDOVIE-AGI è una società a capitale privato specializzata nel trasporto pubblico locale di passeggeri con autobus. Ha acquisito le quote appartenenti precedentemente a FER all'interno di TPB Scarl.

AUTOGUIDOVIE è attiva nei numerosi servizi dedicati al trasporto pubblico urbano e extraurbano, oggi è presente direttamente o tramite Società controllate, gestite, partecipate, o in ATI, in Lombardia, Emilia-Romagna, Veneto e Piemonte.

Fanno parte del Gruppo Autoguidovie: Dolomitibus, Venetiana, Veneziana Motoscafi,

STN Società Trasporti Novaresi, Cavourese, Girobus e Senato Hotel Milano.

AUTOGUIDOVIE è certificata UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e SA 8000 e ha adottato un proprio Modello di Organizzazione e Gestione 231 ed un Codice Etico.



Le linee

Le linee gestite nel Bacino di Bologna sono 244

- 87 linee urbane,
- 18 suburbane
- 139 extraurbane (di cui 12 Prontobus su prenotazione)

Sulle quali ogni giorno vengono effettuate oltre 8650 corse, che collegano circa 6500 fermate su un territorio di oltre 3700 km²



tper.it/o

1	2	4	9	11	13	14	15	16	18	19	20	21	25	27
28	29	30	32	33	34	35	36	37	38	39	A	T2	T1	C
51	52	54	55	56	D	58	59	60	61	62	68	79	80	81 91
83	85	86	87	88	89	90	81 91	92	93	94	96	97	98	99
N1	N2	N3	N4	N5	N6	101	103	104	106	110	111	112	113	114
116	121	122	123	124	125	126	131	132	140	141	142	143	144	145
Prontobus 147	150	151	152	153	154	156	157	160	161	162	163	164	165	179
180	181	182	183	184	185	186	187	189	200	205	206	211	213	231
237	242	243	244	247	248	256	257	273	296	Diretta Mondani Bologna	353	354	355	356
357	358	411	413	431	432	433	434	435	436	437	442	443	444	445
446	447	448	Diretta Centro Bologna	453	455	456	504	505	506	507	531	533	536	537
538	554	556	576	646	651	654	656	657	658	671	672	673	676	677
684	686	687	688	689	706	716	726	727	728	737	746	747	756	757
766	767	768	770	776	787	796	797	798	806	808	826	827	828	829
846	Linea 850	Linea 851	856	857	858	Linea 900	903	904	905	906	907	916	918	T

Il Servizio

Il servizio di trasporto pubblico svolto da TPB nel Bacino di Bologna si basa su un sistema urbano, suburbano 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 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.

I dettagli sulle zone sono consultabili al sito tper.it/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 lo spostamento avviene all'interno di una Zona Ordinaria, è necessario un solo titolo di viaggio da una Zona.

Zone Capoluogo

Bologna 500 e Imola 510 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.

I dati 2021

Servizio di trasporto pubblico su gomma nel bacino di Bologna

Km offerti 36.521.165

Servizio urbano Bologna 17.584.026

Servizio Comuni Diversi 691.157

Servizio suburbano e extraurbano 18.200.084

Linee specializzate 45.898

Passeggeri trasportati 106.300.000

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 della salita 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 (e dunque più incentivati) 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**. Tutte le informazioni sui diversi titoli nei due bacini di attività di Tper sono disponibili al sito tper.it/tariffe.



Come acquistare i titoli di viaggio

Sono molteplici le modalità di acquisto e pagamento dei titoli di viaggio.

L'azienda ormai da anni ha compiuto importanti passi nella digitalizzazione dei titoli di viaggio e verso una infrastrutturazione sempre più Smart della propria rete di vendita.

È infatti possibile su tutti i mezzi delle aree urbane servite da Tper, con i consorzi TPB e TPF, dunque sia nel Bacino di Bologna che in quello di Ferrara, pagare la corsa direttamente accostando la propria **carta bancaria**, di debito o di credito, agli specifici validatori verde smeraldo (EMV). Nel corso del 2023 i validatori verde smeraldo saranno installati anche su l'intera flotta che svolge il servizio nelle aree extraurbane sino ad arrivare a consentire il pagamento con la propria carta di credito o bancomat sull'intero bacino. Pagare con la carta bancaria è facile,

semplice e vantaggioso.

Facile perché è sufficiente accostare una carta di credito contactless ai validatori (tper.it/go). È semplice perché null'altro è necessario se non ricordarsi di avvicinare la carta ad ogni cambio mezzo. Il sistema in automatico riconosce se si tratta di una nuova validazione o di una prosecuzione di viaggio. È vantaggioso, infine, perché il pagamento con carta bancaria non prevede alcun sovrapprezzo, a differenza di quanto avviene con le emittitrici a bordo mezzo, ed anzi applica la miglior 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** (rogerapp.it) che consente l'acquisto e anche la validazione direttamente

dallo smartphone (vedi infra).

Relativamente ai soli abbonamenti è inoltre possibile rinnovare agli sportelli bancomat della rete Unicredit e Carisbo.

Abbonamenti e titoli sono inoltre acquistabili presso i **Punti Tper** (tper.it/cliente/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 (tper.it/rivendite). Da ultimo, in aree urbana, è possibile acquistare il titolo a bordo mezzo con le **emittitrici 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 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. Recentemente 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 Mi Muovo 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. 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.



Il biglietto? è già con te!

Paga con carte e dispositivi contactless direttamente sui validatori a bordo BUS

- Il sistema copre tutto il servizio urbano di Bologna, Ferrara e Imola. I mezzi attrezzati sono riconoscibili dall'adesivo esterno.
- Estrai la tua Carta Contactless dal portafoglio e avvicinala al validatore verde in corrispondenza dell'apposito simbolo.



- Il validatore ti darà conferma della validità. Una carta permette di viaggiare ad una persona alla volta.
- Se cambi BUS utilizza lo stesso supporto. Il sistema calcolerà in automatico la validità del biglietto. Se fai più viaggi durante la giornata, l'addebito massimo non supererà l'equivalente del costo di un titolo giornaliero.
- Hai bisogno della ricevuta? Registrati sul portale su tper.it/go e potrai ottenere il resoconto dei viaggi

#GOCONTACTLESS



Viaggiare informati

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

In più la 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. La 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 sulla app Roger, così come alle **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.



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 sul sito



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 **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 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.



Servizi a chiamata



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:

- Prontobus di Pianura: collega 15 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 interco-munale 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 isso e diramazioni solo a prenotazione;

- Linea 689: attivo su prenotazione nel territorio di Monte San Pietro.

Linee speciali

Si considerano linee a tariffazione speciale alcune linee che l'azienda svolge, sempre previa comunicazione all'agenzia della mobilità, su specifiche tratte di collegamento.

Su queste linee è in vigore una tariffazione specifica e vengono applicate apposite regole di viaggio consultabili sulle pagine dedicate a ciascuna linea.

la linea **975** che collega la stazione ferroviaria con l'Unipol Arena di Casalecchio di Reno in occasione degli eventi che si svolgono nella struttura;

la linea **945** che collega l'aeroporto di Bologna con la Fiera in occasione delle principali esposizioni;

la linea **776** di collegamento con la montagna e Corno alle Scale.

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 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 in tempi minimi valutare 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 servizio notturno

Nei giorni feriali, da lunedì a venerdì, sono attive le linee notturne **61** e **62**.

Dalla notte dell'ultimo dell'anno del 2022 sono entrate in servizio sei linee 'notturne' contrassegnate dalla lettera N davanti alla numerazione. Sono linee con corse ogni 30 minuti, sistema di collegamenti in grado di assicurare la mobilità durante tutto l'arco della notte, garantendo anche le necessarie interconnessioni.

Le linee N che percorrono via dei Mille, vi effettuano la fermata ai minuti 00 e 30 di ogni ora per permettere l'interscambio da una linea all'altra.

Le linee N effettuano servizio con inizio compreso tra le ore 00:30 e l'1:30 e termine tra le 5:00 e le 5:30 (orari riferiti ai transiti in centro) nelle notti dei T Days, pertanto fra venerdì e sabato, fra sabato e domenica e fra prefestivo e festivo infrasettimanale.

La rete notturna non copre solo il capoluogo, ma collega anche alcuni comuni della cintura cittadina arrivando a servire Castel Maggiore, Funo di Argelato, San Lazzaro di Savena, Rastignano, Casalecchio di Reno e Zola Predosa, fino a Ponte Ronca. Sui servizi notturni sono in vigore gli abituali titoli di viaggio Tper.



tper.it/n

SI ACCENDE LA NUOVA RETE DI BUS NOTTURNI

**6 LINEE
NELLE NOTTI TDays E FESTIVI
CORSE OGNI 30 MINUTI**

Bologna non si ferma più! Arrivano le linee N per illuminare e collegare la città e i comuni limitrofi, senza sosta.

La rete notturna di bus Tper è pronta ad accoglierti a bordo dal venerdì alla domenica, prefestivi e festivi.





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 annualmente 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 (tper.it/w).

All'atto dell'iscrizione al Web Club è necessario le specifiche istruzioni che vengono fornite.



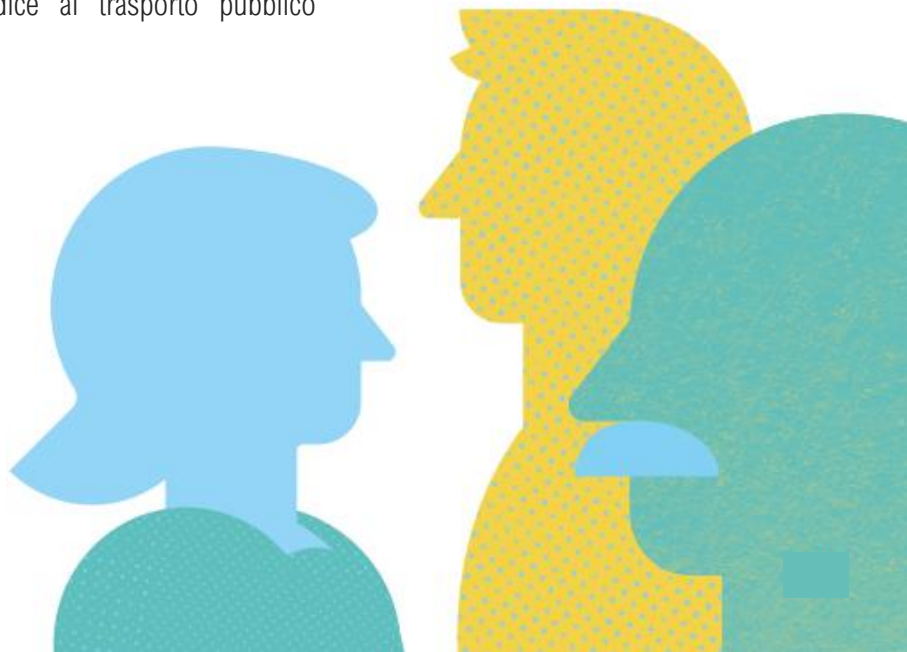
L'adesione al Comitato utenti e i facilitatori digitali

Sempre dal punto di vista del rapporto con l'utenza di per partecipa ai lavori del Comitato Consultivo Utenti del Bacino di Bologna presso l'agenzia della mobilità SRM.

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

Tra le varie attività, una in particolare, riveste particolare importanza: nel corso del 2023 viene infatti 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

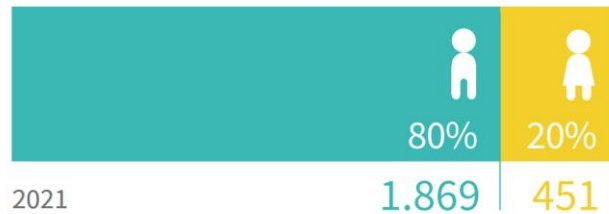
scopo di aiutare le persone più diffidenti verso la tecnologia ad approcciare in totale sicurezza gli strumenti smart messi in campo dall'azienda: il pagamento contactless, le app e persino il car sharing a flusso libero Corrente (**corrente.app**) che da anni rappresenta una naturale appendice al trasporto pubblico locale.



Persone che cambiano il movimento

Totale
Dipendenti

2.320



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 imparzialità, Continuità, 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 di erogazione 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 90,65%. TPER ha già attrezzato l'83,22% dei mezzi per la salita e il trasporto di passeggeri in carrozzella. Su 714 autobus sono presenti dispositivi vocali per l'annuncio interno di prossima

fermata ed esterni di linea e direzione. 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 (ca 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 lavorativi prima rispetto alla data prevista di utilizzo, comunicando l'orario e la fermata di salita.

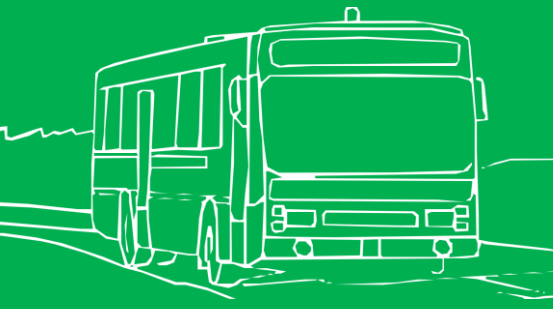
Il servizio **Hellobus** e le app informative forniscono le informazioni in tempo reale sulla presenza della pedana dei bus in arrivo ad una fermata.



tper.it/accessibilita

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.



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

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

1. 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. Oltre a piani d'investimento concordati con la Regione Emilia-Romagna e gli altri Enti soci – che 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 di mercato, realizzando 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. Le filovie - tra cui quelle inserite nel Progetto Integrato della Mobilità Bolognese – 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, presto alcune linee saranno gestite interamente con autobus elettrici che assicurano minori vibrazioni, minore impatto acustico e azzeramento delle emissioni inquinanti, tutti elementi di assoluto rilievo per il rispetto ambientale e la qualità urbana. In ambito suburbano ed extraurbano, l'immissione progressiva di bus a metano liquido, con grande 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.

2. 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.

3. 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). Si rimanda al bilancio integrato del gruppo TPER per maggiori dettagli.



SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



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

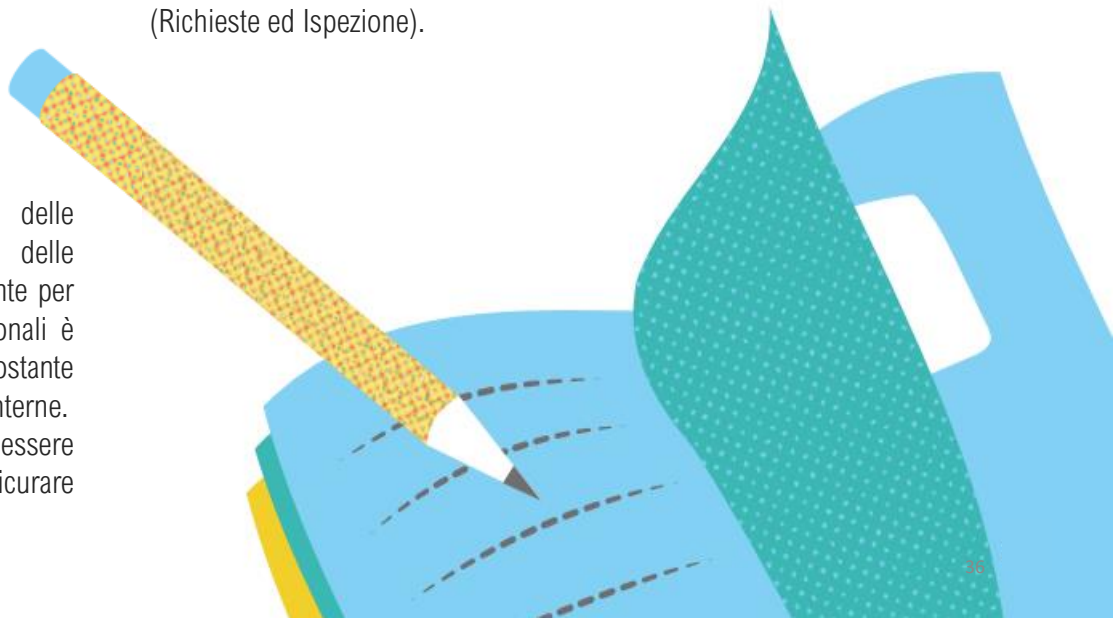
In materia di tutela dei dati personali, TPER ha attivato un modello organizzativo in grado di presidiare la corretta applicazione della normativa di riferimento. Fin dall'entrata in vigore del Regolamento UE 2016/679 è stata infatti costituita la funzione del Data Protection Officer.

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).



tper.it/privacy

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



Le regole del viaggio

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

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.).

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 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.

1) 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.

2) 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).

3) 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. 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

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.

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.

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. 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.

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.

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.

Le regole per il personale

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.



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

PUNTI TPER

BOLOGNA
VIA MARCONI

Via Marconi, 4 / via Lame

AUTOSTAZIONE BOLOGNA
Piazza XX Settembre

STAZIONE FS
BOLOGNA
Piazza Medaglie d'Oro

IMOLA
Autostazione

PRATI DI CASTEL
DI CASIO
DEPOSITO TPER - Via Caduti
di Nassiriya, 8

ORARI DI APERTURA

(alla pubblicazione del presente documento)

feriali e sabato: 7.00 -19.00
festivi: 13.00-19.00

feriali e sabato: 6.00 -20.00
festivi: 7.00-19.00

tutti i giorni: 7.00 -19.00

feriali: 7.00 -13.00
sabato: 7.00-12.00
festivi: chiuso

feriali e sabato:
telefonando preventivamente
al numero 0534-31136 8.00 -12.00
festivi: chiuso

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 (TPER Spa - via Saliceto 3 - 40128 Bologna)
per fax, al numero 051.350177

Sui moduli, disponibili nei Centri TPER 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 2015 è stato pari a 17 giorni.



tper.it/reclami

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
- Online sul sito Tper

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.



tper.it/sanzioni



Rimborsi

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).

Rimborso di 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.

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. 1982/2015.

I titoli senza scadenza o resi inutilizzabili per cause riconducibili al cliente non vengono rimborsati.

Per richiedere un rimborso è necessario compilare l'apposito modulo presente online:

per qualunque approfondimento consultare il sito www.tper.it/rimborsi



Oggetti Smarriti

Gli oggetti smarriti vengono consegnati al Comune di competenza

- **Bologna**

Comune di Bologna piazza Liber Paradisus, Bologna

Orario

lunedì, mercoledì e venerdì 8.30 - 12.30

martedì 8.30 - 12.30 e 14.30 - 16.30

giovedì orario continuato 8.30 - 16.30,

Contatti

051 2197070 -2197079 -2193157

ufficiooggettiirvenuti@comune.bologna.it

[http://www.comune.bologna.it/comune/](http://www.comune.bologna.it/comune/luoghi/17:4606/4772/)

[luoghi/17:4606/4772/](http://www.comune.bologna.it/comune/luoghi/17:4606/4772/)

- **Imola**

Comune di Imola

0542.602 221

- **Porretta Terme**

Comune di Porretta Terme

Vigili Urbani 0534.22058

Coperture assicurative

TPB garantisce, attraverso copertura assicurativa contro la RCA (Responsabilità Civile Auto), il risarcimento dei danni a terzi e ai passeggeri trasportati derivanti dalla circolazione dei veicoli.

Se un passeggero trasportato su mezzi subisce un danno alla persona dovrà formulare la richiesta di risarcimento secondo le modalità previste dagli articoli 141, 145 e 148 del D. Lgs. n. 209/2005.

Per informazioni in merito alla Compagnia di Assicurazione cui indirizzare la richiesta, è possibile contattare l'**Ufficio 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.

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 www.tper.it

A causa della situazione pandemica non è stato possibile effettuare le indagini relative agli anni 2020 e 2021.



Indennizzi

Indennizzi

Nelle casistiche riportate nella tabella seguente, è previsto un indennizzo a favore dell'utente.

Nota Bene

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

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

Le richieste di indennizzo possono essere inviate:

- tramite il sito internet nella sezione «Parla con TPER»
- via posta a – **TPER Via di Saliceto, 3 - 40128 Bologna**

Oppure presentate direttamente ai centri TPER di Via Marconi, Piazzale Medaglie d'Oro lato est, Autostazione di Bologna, Autostazione di Imola, Uffici di Castel di Casio.



Tipo di irregolarità (*)	In quale situazione? Chi?	Quali condizioni sono necessarie per richiedere l'indennizzo	NOTE	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		Rimborso dell'intero abbonamento diminuito della quota relativa al periodo di utilizzo ino 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	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	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	NOTE	Entità dell'indennizzo/rimborso
Corsa non effettuata: in fermata o a bordo	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 oppure servizio interrotto durante il viaggio, con ripresa della corsa dopo oltre 30' dall'evento	E' necessario esibire la ricevuta del mezzo alternativo eventualmente utilizzato in assenza del servizio con indicazione dell'ora e del luogo di partenza o copia del titolo di viaggio valido utilizzato durante il viaggio interrotto.	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		5 biglietti di corsa semplice

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.



www.tper.it