

BACINO DI FERRARA



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:

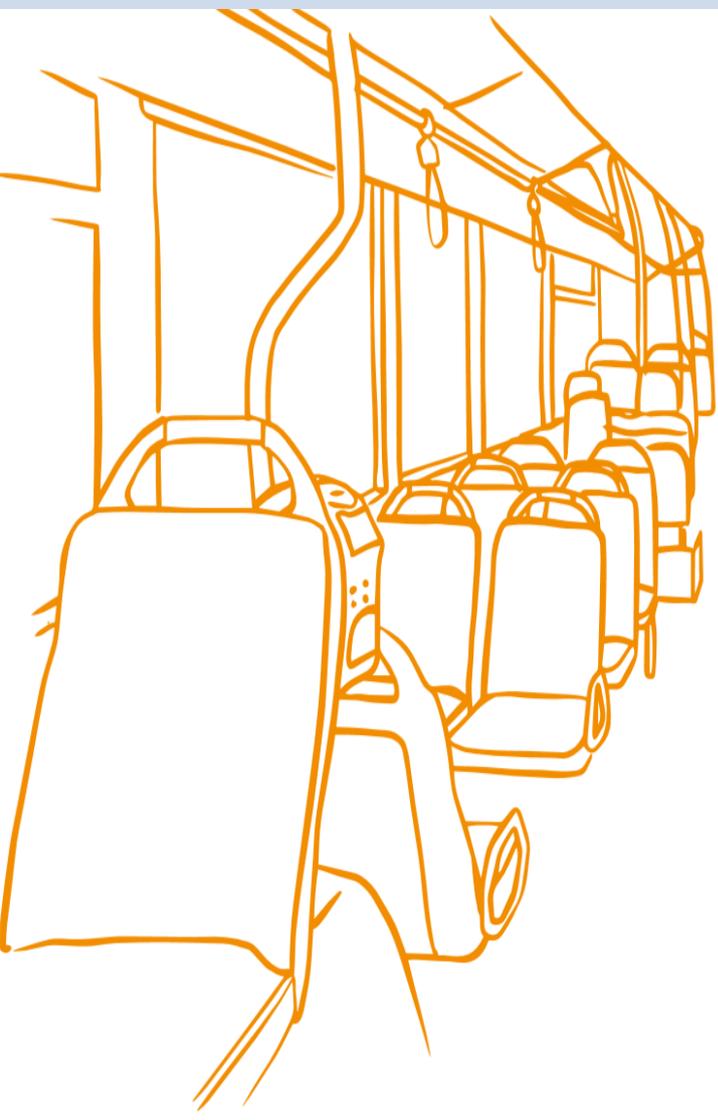


tper.it/cs

Carta della Mobilità Anno 2022

BACINO DI FERRARA





Indice

La carta della Mobilità

4 Riferimenti normativi

5 Ragioni e finalità della Carta dei servizi

Il Servizio

10 La gestione del servizio

11 Certificazioni Qualità ed Ambiente

14 Le linee

20 Viaggiare informati

22 Servizio Taxibus

Impegni e Regole

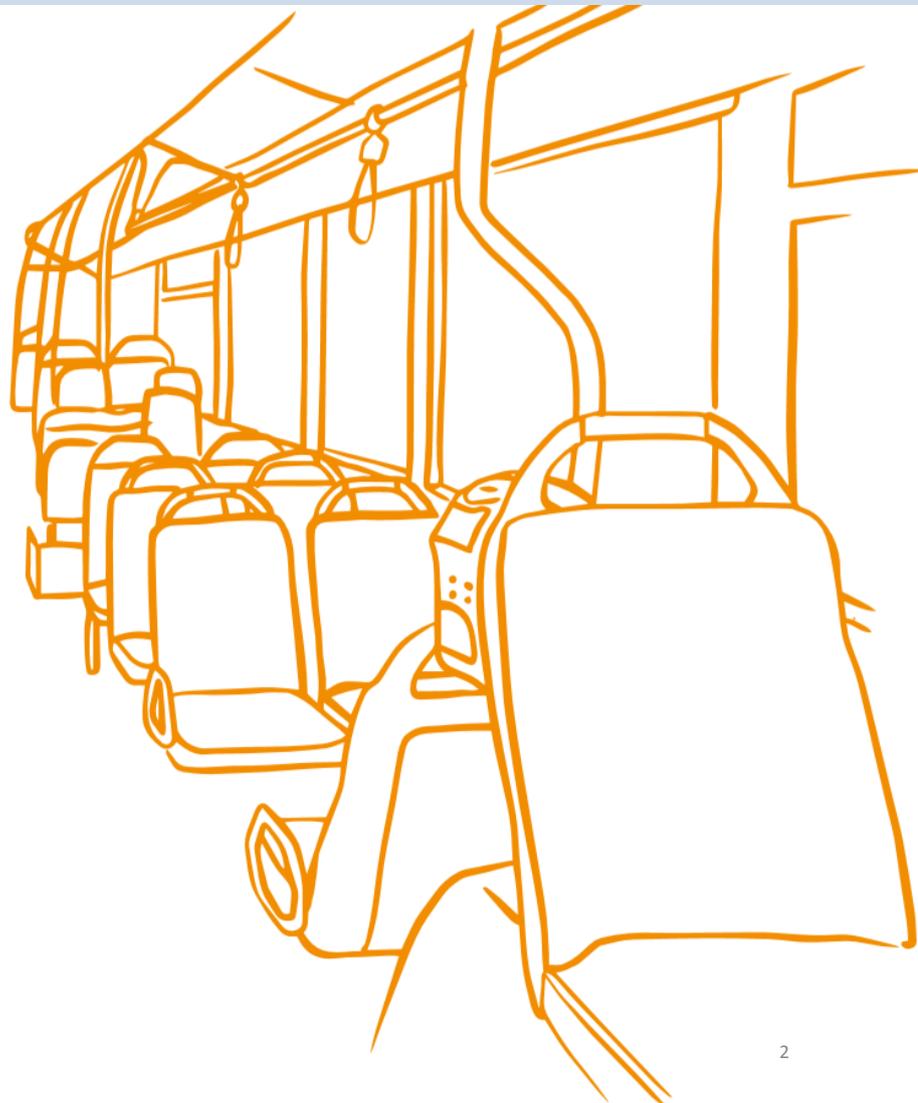
26 i nostri impegni

35 Le regole del viaggio

Il rapporto cittadino azienda

39 Segnalazioni e reclami

40 Indennizzi





www.tper.it

Tper a metano

veicolo ibrido

Cremona

La Carta della Mobilità

La Carta dei Servizi è un documento con cui la Società Consortile a responsabilità limitata denominata Trasporto Pubblico Ferrarese (di seguito 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

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

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 fondamentalmente 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.

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



11A SMARTA MADBALENTA

2663

per

MAN

2450100



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: a 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 alcune ore, o 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

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;



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.

FE.M

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

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.

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.

FEM
detiene la seguente
certificazione:

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

SISTEMI DI
GESTIONE CERTIFICATI

CQY
CERTIQUALITY

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



tper.it/map

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:



tper.it/app

Call center

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

Informazioni alle fermate

A tutte le fermate sono affisse le tabelle con i percorsi, le fermate e gli orari delle linee, mentre 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.



tper.it/hello-bus



Le linee

Le linee gestite nel Bacino di Ferrara sono 80

- 21 linee urbane,
- 44 extraurbane
- 15 Taxibus (su prenotazione)

Sulle quali ogni giorno vengono effettuate oltre **1700** corse, che collegano circa **2800** fermate su un territorio di oltre 2635 km²



Il Servizio

Il servizio di trasporto pubblico svolto da TPB nel Bacino di Ferrara si basa su un sistema urbano ed extraurbano “a zone”. Il territorio del Bacino è infatti suddiviso in “zone” ai fini del calcolo della tariffa che si determina in base al numero di zone attraversate durante il viaggio. Le “zone” sono identificate dal nome della località principale 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

I dati 2021

Servizio di trasporto pubblico su gomma nel bacino di Bologna

Km offerti
99.401.792

Servizio urbano
2.574.743
Bologna

Taxibus
1.162.516

Servizio extraurbano
6.826.302

Linee specializzate
747

Passeggeri trasportati
9,8 mln

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 urbane, 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

ricordo 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.



rogerapp.it

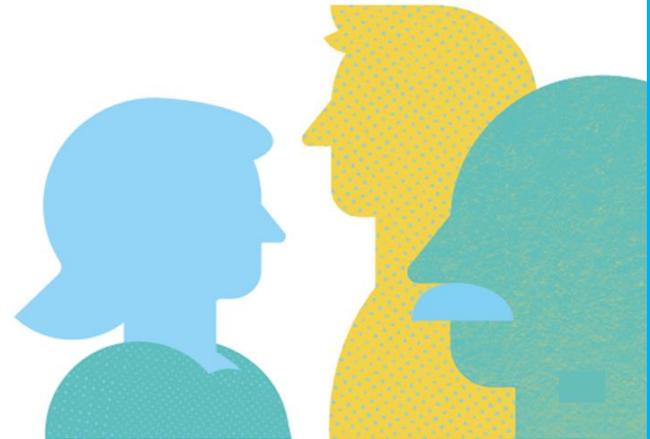
TPF assicura, attraverso tutte le forme disponibili, la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio.

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.



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.



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.

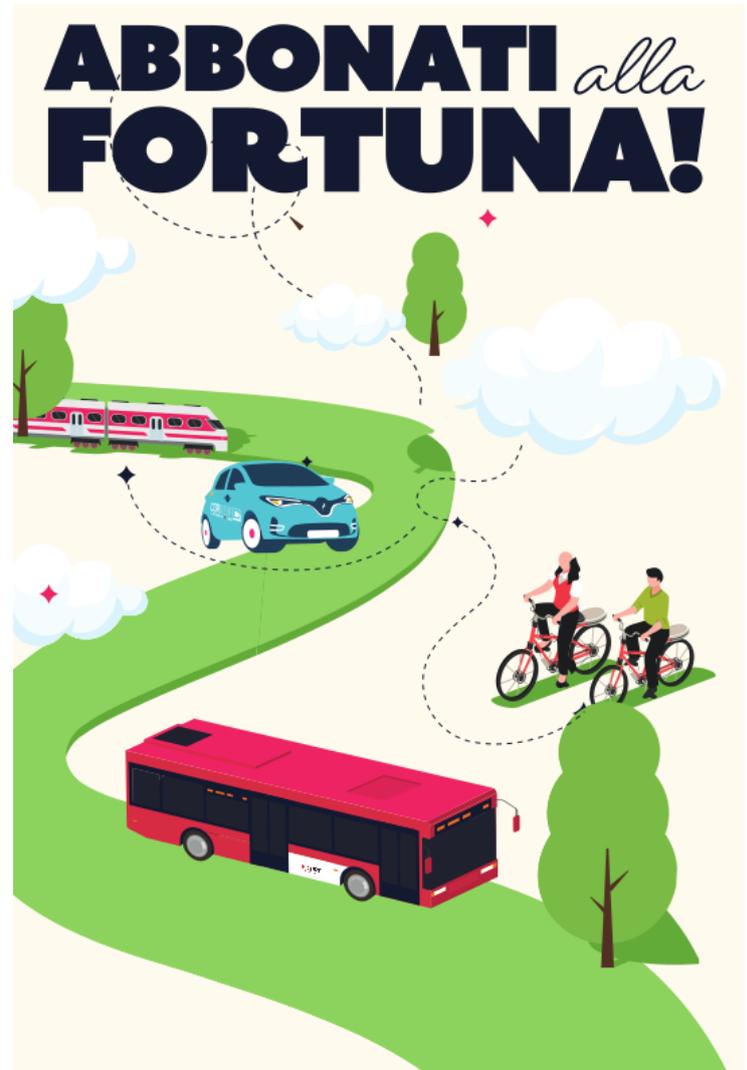
Il dispositivo permette la registrazione, della durata di qualche decina di secondi prima e dopo l'evento che ne ha provocato l'attivazione, di immagini relative alla zona immediatamente di fronte al bus e di buona parte della parte anteriore interna al bus, utili per ricostruire sia la possibile **dinamica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

Il 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.



Personae 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](https://www.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.



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.



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 l'attuazione, nei processi interni, delle disposizioni in materia di diritto di accesso degli interessati (finalizzate ad esempio a conoscere i dati personali trattati da TPER o ad esercitare altri diritti) e dell'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali (Richieste ed Ispezione).



Le regole del viaggio

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.

N.B. Per servizi speciali, permanenti o stagionali potranno essere definite regole specifiche in relazione alle caratteristiche particolari 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, se 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.

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.

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 carrozelle, 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

PUNTO BUS TPER

Atrio stazione FS

Piazzale della
Stazione 24

ORARI DI APERTURA

(alla pubblicazione del presente documento)

feriali e sabato: **7.00 - 19.00**

festivi: **8.00-19.00**

feriali e sabato: **6.00 - 20.00**

festivi: **7.00-14.00**

tutti i giorni: **7.00 - 19.00**

feriali: **7.00 -13.00**

sabato: **7.00-12.00**

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



tper.it/sanzioni

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.



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 intero 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



Coperture assicurative

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

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

Per informazioni in merito alla Compagnia di Assicurazione cui indirizzare la richiesta, è possibile contattare **l'Ufficio Sinistri** di TPER ai seguenti numeri di telefono:

051 350264

051 350265

051 350266.

In tutti gli altri casi, salvo deroghe specifiche previste dalla legge, il danneggiato dovrà inoltrare la richiesta di risarcimento danni alla propria compagnia di assicurazione contro l'RCA, a norma del D.lgs. n. 209/2005 e del DPR 254/2006.

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

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 attaccando 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
Variazione 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

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