

Anno 2020

T>per

Carta della Mobilità

T>per
Cambia il movimento

Amrabus
Autoguidovia

tpb



Indice

La carta della Mobilità

- 5. La programmazione del servizio
- 7. La gestione del servizio

Il Servizio

- 13. La validazione obbligatoria
- 14. Il coinvolgimento dell'utenza
- 15. Il sistema filoviario di Bologna
- 17. Emilio
- 18. Roger
- 19. Servizi a chiamata
- 20. Aerobus e Ficobus
- 21. Certificazioni
- 22. Telecontrollo

Impegni e Regole

- 23. I nostri impegni
- 31. Regole del viaggio
- 36. Regole per il personale

Il rapporto cittadino azienda

- 43. Rimborsi
- 44. Indennizzi
- 47. Indagini di «Customer Satisfaction»



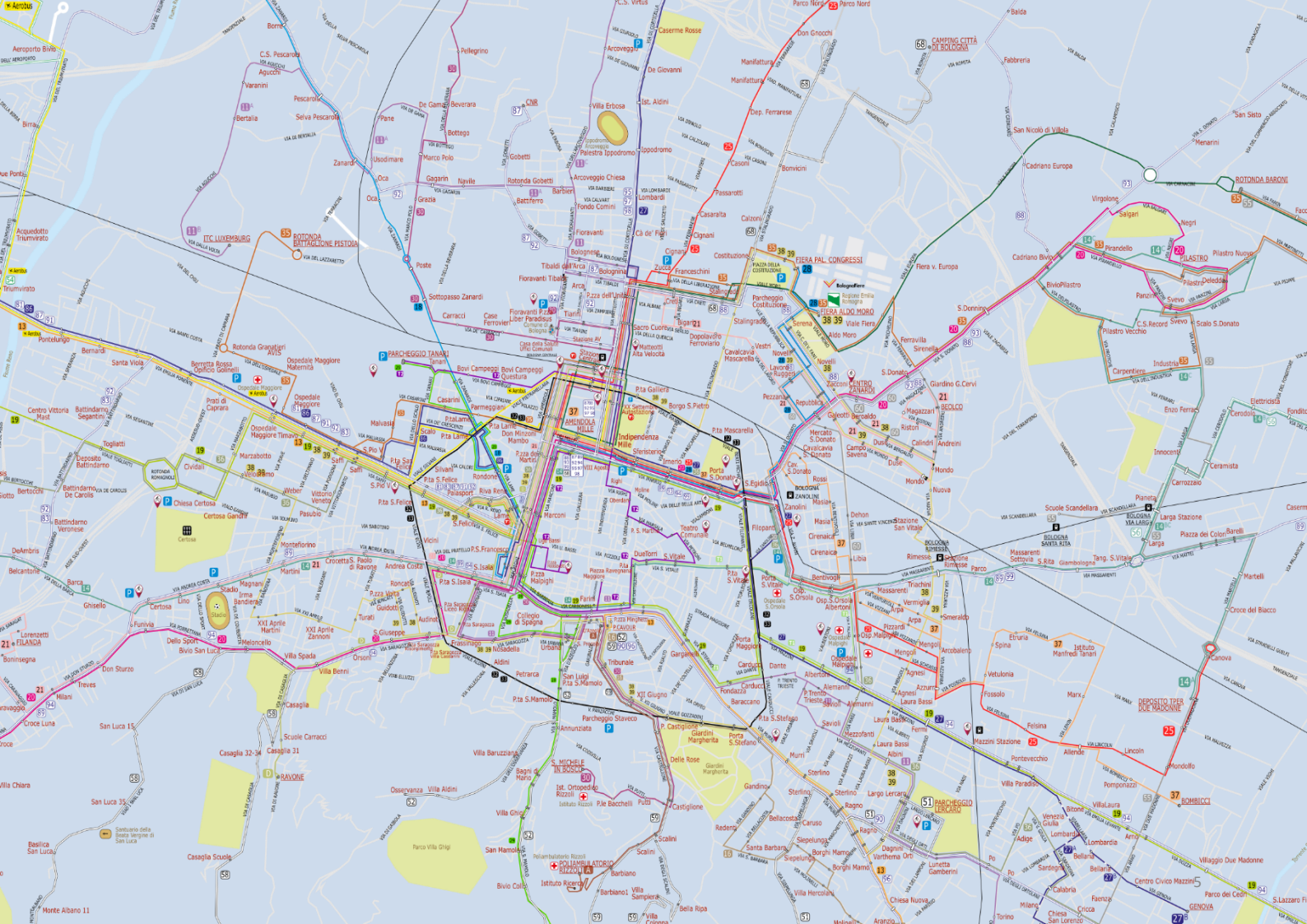
La Carta della Mobilità

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 TPB.



La presente Carta della Mobilità è stata concepita tenendo conto del quadro normativo vigente, in particolare dell'Articolo 16 della Costituzione della Repubblica Italiana, del Decreto-Lgs. 30 luglio 1999 n. 286, del Decreto Legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito in legge l'11 luglio 1995, della

Legge Regionale n. 30/98 e successive modifiche e integrazioni, del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri che emana lo schema di Carta della Mobilità, dell'art.2 della Legge 244/2007, comma 461, e della Carta Verde europea.



La programmazione del servizio sul territorio

SRM – Reti e mobilità Srl è nata nell'agosto del 2003 su iniziativa del Comune e della Provincia di Bologna, mediante scissione dell'ATC SpA, impresa incaricata della gestione del trasporto pubblico di Bologna, per conferimento di tutte le reti e gli impianti essenziali per l'utilizzo del servizio.

Essa ha assunto anche le funzioni di **Agenzia locale per la mobilità e il trasporto pubblico locale** secondo quanto disposto dall'art. 19 della L.R. Emilia-Romagna n. 30 del 2 ottobre 1998.

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

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

- la funzione di affidante i servizi e di firmatario dei relativi contratti di servizio, nonché la revisione dei contratti di servizio vigenti;
- i compiti di progettazione, organizzazione e promozione dei servizi pubblici di trasporto, secondo proposte da sottoporre agli enti locali;

- le funzioni autorizzative correlate allo svolgimento dei servizi di trasporto pubblico e alle relative variazioni, riguardanti in particolare

le modifiche dei servizi e le attestazioni di sicurezza di percorsi e fermate;

- l'incarico di costituzione del Comitato Consultivo degli Utenti;

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

Nel marzo del 2011 SRM ha sottoscritto con TPB Scarl il contratto di servizio per l'affidamento della gestione dei servizi di trasporto pubblico autofiloviari di linea regolari, minimi e aggiuntivi, afferenti alla città di Bologna e al suo bacino provinciale, insieme col contratto di affitto di ramo d'azienda riferito all'insieme dei beni costituito dalle reti, dagli impianti, dalle dotazioni patrimoniali e dai contratti afferenti al complesso aziendale destinato all'esercizio del servizio di trasporto pubblico nel bacino bolognese.

Al termine del 2011, il Comune di Bologna, ha delegato a SRM la gestione della procedura di gara per l'affidamento delle attività afferenti il Piano Sosta e i servizi complementari alla mobilità, che è stata aggiudicata a Tper e per l'approfondimento delle quali si rimanda alla Carta dei servizi dedicata.

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

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**



Le Aziende



TPER - Trasporto Passeggeri Emilia-Romagna è l'azienda di trasporto pubblico che svolge il servizio urbano nelle città di Bologna, Ferrara e Imola e il servizio suburbano ed extraurbano nei territori delle province di Bologna e Ferrara.

Il gruppo TPER produce ogni anno oltre 35 milioni di chilometri, con più di 1.000 veicoli al servizio di un territorio di 6.330 kmq e di un bacino di oltre 1,3 milioni di soli residenti. TPER offre la propria esperienza per studiare e proporre soluzioni ad hoc in tema di mobility management, promuove attività

educative con le scuole e nuovi servizi e sistemi di informazione. TPER gestisce i servizi ferroviari lungo alcune tratte regionali. TPER in partnership con Trenitalia si è aggiudicata la gara per la gestione del trasporto regionale su ferro.

Tper gestisce inoltre l'esercizio del People Mover, il servizio navetta senza conducente su monorotaia che collega la stazione centrale ferroviaria con l'aeroporto di Bologna con solo una fermata centrale 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 (3,06%), Provincia di Ferrara (1,01%), Comune di Ferrara

(0,65%) e con una quota dello 0,04% le Province di Mantova, Modena, Parma, Ravenna, Reggio Emilia e Rimini. TPER si è dotata di un codice etico che prevede comportamenti improntati ad onestà, trasparenza e correttezza ed un organismo di vigilanza con autonomi poteri di iniziativa e controllo.

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

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



SISTEMI DI GESTIONE
CERTIFICATI

Le Aziende



OMNIBUS è una società consortile a responsabilità limitata controllata da TPER che raggruppa anche i soggetti

privati Cosepuri, Saca e Coerbus, che erogano servizi nel bacino Bolognese.

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



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.



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

- SACA è un'azienda certificata UNI EN ISO 9001.



COERBUS è un consorzio, nato nel 1992, attivo nel mondo del trasporto passeggeri. Conta 40 soci, un parco veicolare di oltre 500 automezzi e utilizza 530 addetti per i suoi servizi. nell'ambito del trasporto pubblico di linea fa parte delle società consortili miste pubblico- privato che gestiscono i servizi di bacino nel territorio ravennate e bolognese.

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



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

Fondata nel 1908 da Alberto Laviosa, pioniere dei trasporti italiani, ha conosciuto nel tempo una grande espansione nel trasporto pubblico locale e turistico di noleggio; dal 1997 ha avviato un articolato processo di rinnovamento, nelle prospettive di liberalizzazione del mercato TPL; oggi gestisce reti di autolinee urbane ed extraurbane in provincia di Milano, Monza E

Brianza, Cremona, Bergamo, Reggio Emilia, Belluno e Bologna, servizi a chiamata nelle medie realtà urbane tramite Miobus, per un totale di 18 milioni di bus/km, muovendo ogni anno 30 milioni di passeggeri.

AUTOGUIDOVIE conta 688 dipendenti ed una flotta di 471 autobus che si caratterizza per l'impiego di alimentazioni e propulsori evoluti per ridurre al minimo le emissioni nocive, per l'avanguardia tecnologica delle dotazioni di bordo ed il comfort offerto ai viaggiatori.

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

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



Il Servizio

Mi Muovo – La tariffazione integrata Regionale

Il nuovo sistema di tariffazione regionale integrata Mi Muovo, avviato nel 2010, con la nascita di TPER permette l'utilizzo di un solo titolo sui servizi TPB su gomma e sulle linee ferroviarie ex FER su rete regionale (per il bacino di Bologna sulla Bologna Portomaggiore e sulla Bologna - Vignola).

Il progetto prevede l'utilizzo di titoli di viaggio magnetici e a microchip in tutto il territorio regionale e la suddivisione del territorio in Zone ai fini del calcolo della tariffa, che si determina in

base al numero di Zone attraversate durante il viaggio.

Le Zone sono identificate dal nome della località principale e da un numero identificativo di tre cifre. Ad ogni fermata è presente un adesivo che riporta il numero di Zona a cui la fermata stessa appartiene.

Nella pagina seguente le diverse tipologie di zone

I dati 2019

Servizio di trasporto pubblico su gomma nel bacino di Bologna

Km offerti 35.619.107

Servizio urbano Bologna 17.967.742

Servizio Comuni Diversi 695.634

Servizio suburbano e extraurbano 16.899.701

Linee specializzate 56.030

Passeggeri trasportati
138 milioni

Zone Ordinarie

Si tratta della maggior parte delle Zone in cui è suddiviso il territorio servito. L'attraversamento di una Zona Ordinaria dà luogo ad uno scatto tariffario. Quando, invece, lo spostamento avviene, anche utilizzando più mezzi, esclusivamente all'interno di una Zona Ordinaria, è necessario un solo titolo di viaggio da una Zona.

Zone Capoluogo

Denominate anche Zone Tecniche, 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.

Area Urbane

Sul territorio servito sono presenti due Aree Urbane:

- Area Urbana di Bologna, comprende la Zona Capoluogo Bologna 500 e le Zone Neutre confinanti:
San Lazzaro 501 - Villanova 502
- Quarto Inferiore 503 - Corticella 504 - Lippo 505 - Lavino di Mezzo 506 - Casalecchio 507 - Rastignano 509
- Area Urbana di Imola, comprende la Zona Capoluogo Imola 510 e la Zona Neutra confinante Toscanella 514.

La validazione obbligatoria

Un semplice gesto contro l'evasione: dal 25 agosto 2014 è scattata la fase sperimentale della validazione obbligatoria di biglietti e abbonamenti su tutti i mezzi pubblici di Bologna.

Un modo per rendere immediatamente evidente chi paga e chi no e per fornire all'azienda tutte le informazioni necessarie per organizzare al meglio il servizio.

La validazione ad ogni accesso è una pratica diffusa in gran parte d'Europa ed era già prevista dalla 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 Nuovo a microchip devono essere semplicemente avvicinate al validatore presente sui mezzi. I biglietti a banda magnetica (ordinari, city pass, giornalieri) devono invece essere inseriti nell'apposita fessura superiore. 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 coinvolgimento dell'utenza

Parte integrante della lotta all'evasione è l'introduzione dei concorsi organizzati dall'azienda che premiano il comportamento virtuoso di chi valida correttamente il proprio abbonamento

Per partecipare a questi momenti di gioco "educativo" occorre essere abbonati annuali e iscritti al web club di Tper . Selezionando una categoria preferita di premi nella pagina del web club è possibile concorrere a conquistarli . Il meccanismo del gioco prevede o l'estrazione del numero della tessera tra coloro che hanno validato oppure una classifica delle tessere che risultano avere collezionato il maggior numero di

validazioni.

I premi più importanti consistono nella possibilità di assistere a spettacoli teatrali , musicali , sportivi e di visitare le mostre d'arte più importanti che si tengono nel territorio. Questa iniziativa è oramai giunta alla terza edizione e ha acquisito via via un consenso sempre più importante come dimostrano le migliaia di iscritti al web club. Il web club rappresenta anche una "arena" di rapporto tra azienda e i propri abbonati per nuove politiche di fidelizzazione e informazione



Il sistema filoviario di Bologna

L'esperienza maturata nel settore del trasporto elettrico filoviario della città di Bologna sin dalle prime realizzazioni del 1940 e l'esigenza di garantire per la città un sistema ecologico con prestazioni di livello superiore ai normali sistemi di trasporto di tipo a capacità intermedia su gomma, hanno portato a mettere in atto il progetto filoviario a guida ottica Crealis.

Si tratta di un progetto che, oltre a prevedere la realizzazione del sistema di trazione elettrico filoviario, ha riqualificato a livello architettonico e paesaggistico gli ambiti interessati dai lavori e in particolare ha comportato i seguenti interventi:

- l'efficientamento dei canali stradali, con la realizzazione dei nuovi pacchetti stradali e la protezione delle banchine e delle corsie preferenziali, dotate di strumenti di telecontrollo contro i transiti abusivi;
- la riqualificazione dei marciapiedi e l'abbattimento delle barriere architettoniche;
- la costruzione di nuove banchine di fermata rialzate studiate per un'attesa e una salita/discesa confortevoli dai mezzi pubblici, con installazione di pensiline e paline intelligenti per l'informazione real time all'utenza;
- la realizzazione della nuova linea aerea di contatto filoviaria e delle sottostazioni elettriche;
- l'implementazione e l'ammmodernamento della pubblica illuminazione;
- il miglioramento della viabilità ciclo pedonale di adduzione ai capilinea e alle fermate;
- l'implementazione degli impianti di controllo semaforico per garantire la priorità del passaggio dei mezzi pubblici;
- la fornitura di 49 nuovi filobus Crealis Neo a guida ottica per l'affiancamento in fermata.

La realizzazione del progetto Crealis ha contribuito a riqualificare strade e marciapiedi del centro storico di Bologna (Strada Maggiore, via Ugo Bassi e via Rizzoli) nonché quelli delle vie/viali Mazzini, Ercolani, Filopanti, Amendola, Milazzo, Gramsci, Pietramellara, piazza dei Martiri e piazza XX Settembre nel Comune di Bologna e via Emilia Levante nel Comune di San Lazzaro di Savena.

Questi interventi, non solo sono stati fondamentali per il trasporto pubblico, ma si sono rivelati essenziali per il miglioramento della qualità urbana di parti importanti della città con risultati apprezzati dai cittadini e dai turisti che, a seguito del completamento del progetto

Crealis nel centro della città di Bologna, la frequentano e la vivono in un numero sempre maggiore.

Nella medesima ottica di estensione della rete filoviaria, di una migliore connessione della stessa con le fermate del Servizio Ferroviario Metropolitano (SFM) e dell'abbattimento dell'inquinamento atmosferico ed acustico, sono stati realizzati sia l'elettificazione della linea 14 sia il prolungamento della linea filoviaria 13 alla stazione e al nuovo capolinea di Rastignano.

In attesa del completamento del collaudo delle opere e degli impianti a servizio del sistema Crealis, i nuovi filoveicoli sono già entrati in esercizio sulla linea 13 e 14 incontrando il pieno gradimento sia dei conducenti che della clientela.

Per continua a lavorare sui diversi progetti di mobilità sostenibile con particolare riferimento all'obiettivo di estendere l'attuale rete filoviaria, grazie alla partenza del Progetto Pimbo ed alla sua integrazione con

il nuovo Piano Urbano della Mobilità Sostenibile del Comune e della Città metropolitana di Bologna, che prevede appunto la realizzazione di nuove linee e l'acquisto di nuovi filobus, ed alla sempre maggiore interconnessione con il SFM (per il quale il progetto prevede la realizzazione di due nuove stazioni, il potenziamento di altre fermate, nonché il miglioramento complessivo dell'accessibilità ed alla fruibilità delle stesse).

Sono poi allo studio progetti e piani relativi all'utilizzo di autobus elettrici su alcune linee che attraversano il centro storico, stante il notevole sviluppo tecnologico di questo particolare ambito, con interventi che si intende realizzare in un orizzonte di breve periodo.

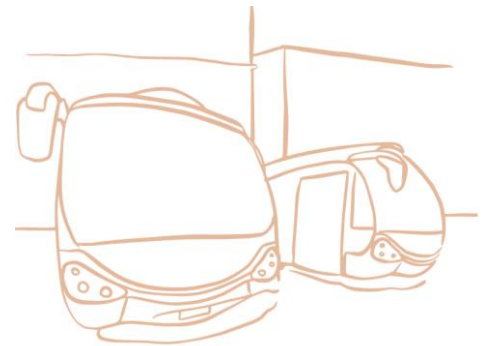
Emilio

L'iniziativa portata avanti da Tper con un articolato lavoro organizzativo presso tutti gli istituti scolastici e su input del Sindaco di Bologna, Virginio Merola, che lanciò l'idea di far ribattezzare il filobus di ultima generazione ai bambini delle scuole elementari, ha rappresentato un'occasione per stimolare i bambini a lavorare creativamente in gruppo con le parole e ad avvicinarsi sempre di più a una mobilità pubblica e sostenibile. Sono state in tutto 109 le classi che hanno aderito al concorso, con il coinvolgimento appassionato di tanti insegnanti e di oltre 2.700 alunni nella ricerca del nuovo nome che accompagnerà il Crealis nei prossimi anni a Bologna. Il nome scelto dalla giuria, che a Bologna

si aggiungerà alla denominazione ufficiale del mezzo Iveco - Crealis Neo, è risultato "EMILIO". I motivi della scelta sono stati principalmente:

- la sua natura di nome proprio, da cui si evince la volontà degli studenti di attribuire al veicolo un'identità ed una personalità precisa;
- la brevità e l'originalità del nome per un mezzo di trasporto, caratteristiche queste che consentono di ricordarlo e nominarlo con estrema facilità;
- il richiamo alla Via Emilia, storica arteria di collegamento, importantissima per la nascita e lo sviluppo della città di Bologna, nonché parte del tracciato percorso dal Crealis.

Per la sua riconoscibilità e immediatezza, "Emilio" ha accompagnato la piena entrata in servizio dei 49 veicoli che hanno già fatto il loro esordio sulla filovia 13 e 14 e che, a regime, svolgeranno servizio sulle quattro linee filoviarie bolognesi specificamente dedicate al trasporto a guida assistita.



Roger

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

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

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

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

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



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.

Aerobus

Airport city link

Una linea di trasporto rapido e a tariffa speciale collega l'aeroporto Marconi al centro città e alla stazione centrale di Bologna, effettuando fermate intermedie.

Il servizio prevede una corsa ogni 11' e la possibilità di acquistare il titolo online: www.aerobus.bo.it



Dal 15/11/2017 è attiva una linea di collegamento Stazione FFSS/ FICO Eataly World. Corse ogni 30' minuti nei giorni feriali, ogni 20' al sabato e nei giorni festivi, dalle 9.30 del mattino fino alle 00.30. All'andata si effettuano fermate intermedie in Fiera e al ritorno nel centro città. I biglietti sono acquistabili tramite canali tradizionali e online: www.ficobus.it





Trasferimenti “a porte aperte”

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



Certificazione

- **LINEA 13** BORGO PANIGALE - S.RUFFILLO
- **LINEA 27** CORTICELLA - MAZZINI
- **LINEA 35** OSPEDALE MAGGIORE - FACOLTÀ DI INGEGNERIA
- **LINEA 94** BAZZANO - BOLOGNA - CASTEL S. PIETRO TERME

Otto categorie per mappare la qualità attesa e percepita, per il cliente, oppure progettata ed erogata, per l'azienda.

Grazie all'attenzione e il monitoraggio di questi aspetti TPER ha ottenuto la certificazione UNI EN 13816:2002 – finalizzata a determinare la qualità del trasporto

pubblico – per la linea 27, e in seguito anche per le linee 35, 13 e 94.

TPER utilizza - come previsto dalla norma - diversi metodi per la misurazione delle prestazioni (oggettive) e della soddisfazione (soggettiva):

- indagini sulla soddisfazione del cliente;
- indagini di “Cliente misterioso” (personale adeguatamente istruito da TPER, simulando il comportamento di un cliente, osserva e valuta il servizio erogato);
- misure dirette della prestazione. I risultati sono consultabili sul sito internet aziendale.

Telecontrollo Bologna

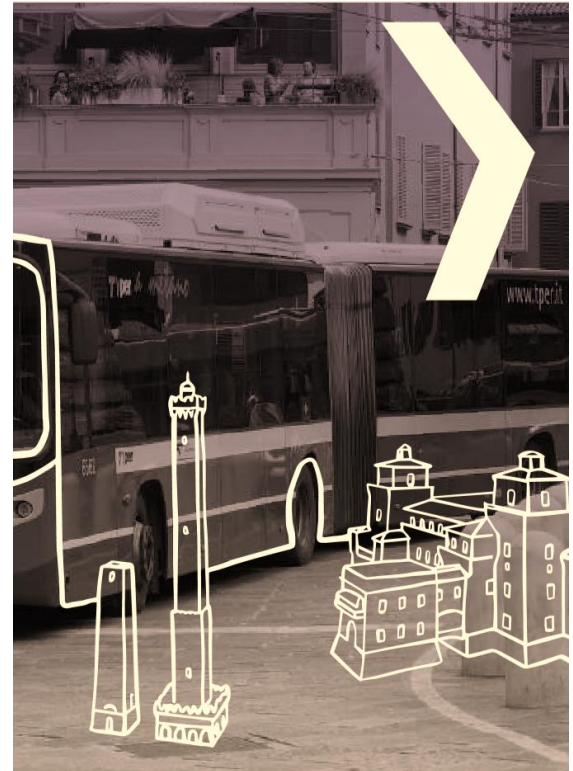
Dotare gli autobus delle tecnologie per il monitoraggio;
adeguare i server della centrale operativa; garantire la
copertura del sistema radio sull'intero

bacino: attraverso queste azioni

– realizzate grazie al Programma Strategico per la mobilità
nelle aree metropolitane finanziato
dal Ministero – è oggi operativo il sistema di monitoraggio
della

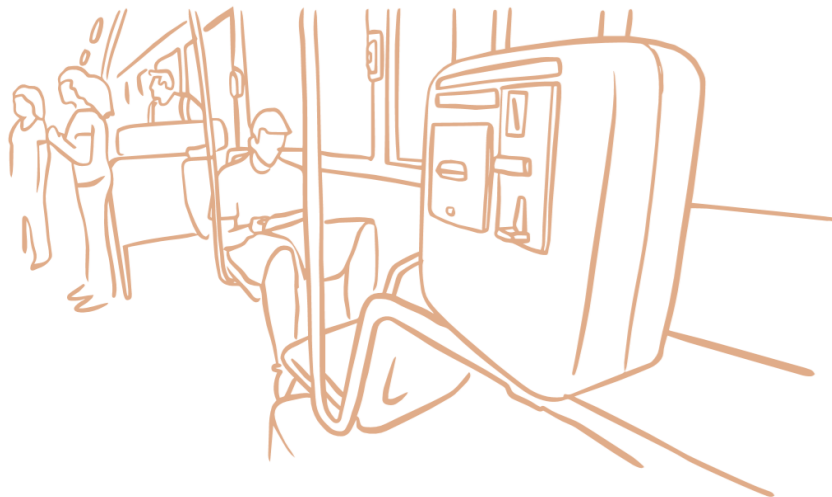
lotta di autobus per il controllo del servizio e l'informazione
all'utenza su tutta la provincia di Bologna.

Il sistema è oggi completato ed operativo su tutto il parco
mezzi della provincia di Bologna.



I nostri impegni

Nell'indagine di «customer satisfaction» periodica I cittadini hanno assegnato in media (sui 20 aspetti da giudicare) un voto di 6,9, mentre, chiedendo direttamente una valutazione complessiva sul servizio offerto, si ottiene una media superiore, 7,2, che conferma il risultato di dodici mesi prima.



SERVIZIO URBANO BOLOGNA	SERVIZIO SUB/EXTRA URBANO	SERVIZIO URBANO IMOLA
-------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

Rispetto delle corse e fermate	7,7	7,4	7,3
Frequenza delle corse	7,3	6,4	6,4
Rapidità del viaggio	7,3	7,1	7,1
Puntualità	6,9	6,7	7,2
Comodità e rispetto delle coincidenze	7,2	6,8	7,3

Le valutazioni del servizio si riferiscono all'indagine customer affidata da SRM.
Il voto è espresso in una scala da 1 a 10

Qualità dei mezzi

Nel 2019 l'età media del parco mezzi è pari a 12,7 anni, in miglioramento rispetto all'anno precedente. Gli investimenti in corso e quelli programmati contribuiranno a migliorare ulteriormente tale indicatore, mentre la manutenzione dei mezzi consente di disporre di materiale in uno stato di buona qualità e funzionalità.

Nel



SERVIZIO
URBANO
BOLOGNA

SERVIZIO
SUB/EXTRA
URBANO

SERVIZIO
URBANO
IMOLA

Funzionamento mezzi e strutture a bordo 7,2 7,3 7,5

Comfort del Viaggio

Nel bacino di Bologna il 100% dei mezzi è dotato di aria condizionata. Una percentuale raggiunta nel 2019 (era il 71% nel 2011), grazie ai costanti investimenti per garantire mezzi sempre più innovativi, confortevoli e capienti. Ma il comfort di viaggio, più ancora che dalla qualità dei mezzi, è dato dalla condotta di autisti e verificatori, aspetti per i quali l'azienda – grazie al proprio personale – raggiunge buoni livelli di soddisfazione.



	SERVIZIO URBANO BOLOGNA	SERVIZIO SUB/EXTRA URBANO	SERVIZIO URBANO IMOLA
Comfort sul mezzo	6,6	7,1	7,0
Condotta di guida degli autisti	7,0	7,2	7,5
Cortesia ed educazione del personale	7,4	7,5	7,7

Accessibilità del servizio

URBANI SUBURBANI INTERURBANI

I bus con pianale ribassato (tot 955)	530	277	148
Con pedana elevatrice (tot 855)	484	237	134

L'accessibilità testimonia la capacità dell'azienda di avere cura per gli utenti che hanno necessità peculiari. Su tutti i servizi offerti da TPER vengono valutati gli impatti sulla salute e sulla sicurezza nell'ottica del miglioramento. La maggior parte dei mezzi TPER dispone di soluzioni per favorire l'accesso a passeggeri con difficoltà nella deambulazione o a chi accompagna bambini. La richiesta con 48 ore di anticipo della presenza di un mezzo attrezzato per trasportare passeggeri con disabilità su una specifica tratta è disponibile in tutte le linee extraurbane ed urbane senza alcun tipo di supplemento di prezzo rispetto alle normali tariffe.

Nel corso del 2019 sono stati svolti incontri con il Comitato Utenti e con le associazioni che

rappresentano i cittadini con disabilità, per individuare insieme le migliori soluzioni per favorire l'utilizzo del trasporto pubblico. Sulla base di un protocollo sottoscritto con l'Unione Italiana Ciechi, ad esempio, TPER in questi anni ha dotato le fermate di etichette braille che favoriscono l'accesso gratuito al sistema Hellobus e 750 mezzi dell'annuncio interno di prossima fermata e dell'annuncio esterno di linea e destinazione.

Modalità di fruizione del servizio:

- Il servizio su questi mezzi è accessibile a tutte le persone con ridotta capacità motoria che ne facciano richiesta e non prevede costi aggiuntivi rispetto alle normali tariffe.

- È possibile richiedere il passaggio di un mezzo attrezzato per una specifica corsa in tutte le linee extraurbane, suburbane e urbane a frequenza non elevata (con passaggi superiori ai 15 minuti).
- Per prenotare è sufficiente telefonare al numero 051 290290 3 giorni prima rispetto alla data prevista di utilizzo, comunicando l'orario e la fermata di salita.

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

Sicurezza

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

Il telecontrollo ha raggiunto ormai il 100% della flotta urbana, così come il sistema road scan, caratterizzato dall'installazione di una telecamera a bordo, focalizzata sull'area adiacente al posto guida.

La formazione al personale coinvolto nelle problematiche riguardanti la sicurezza – a carattere sia tecnico-operativo che comportamentale-relazionale – ha superato le 15.000 ore.

Su tutta la flotta sono stati installati dei dispositivi di ripresa esterna ed interna all'autobus in caso di incidenti con terzi. Si tratta di una delle flotte numericamente più grandi dotate interamente di questa attrezzatura.

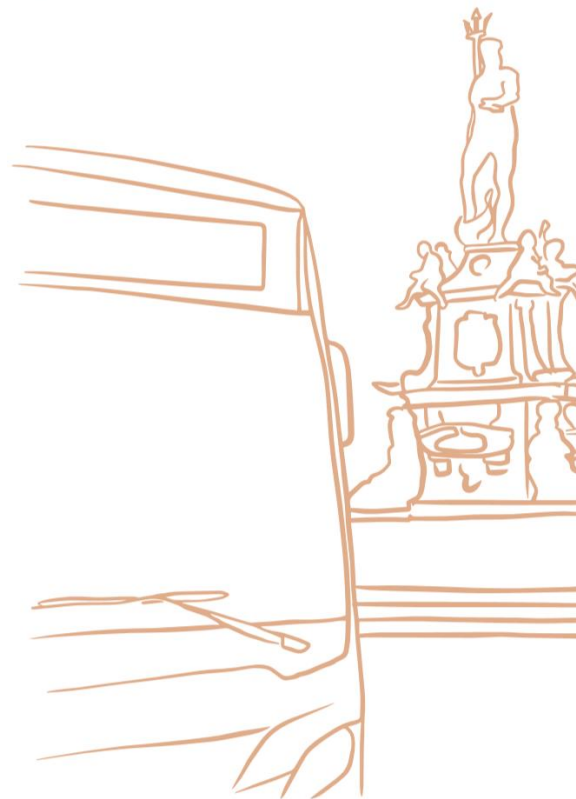
SERVIZIO URBANO BOLOGNA	SERVIZIO SUB/EXTR A	SERVIZIO URBANO IMOLA
-------------------------------	---------------------------	-----------------------------

Sicurezza rispetto a furti, borseggi,
o molestie

6,7

7,5

8,0



Attenzione all'ambiente

L'obiettivo di riduzione dell'impatto ambientale dei mezzi viene perseguito da TPER principalmente attraverso una politica di riduzione delle sostanze inquinanti e la minore produzione di CO2. TPER ha avviato un percorso di rinnovo del proprio parco veicolare, attraverso l'acquisto di nuovi mezzi e l'utilizzo di fonti energetiche meno inquinanti, come l'energia elettrica o il metano. Rispetto a quest'ultima fonte, TPER ha immesso in servizio i primi autobus a metano nel 2001, nel 2004 ha realizzato e messo in servizio la prima stazione di rifornimento a metano ad alta velocità in Italia, investimento necessario per gestire in modo efficace ed efficiente una flotta significativa di autobus alimentati con tale combustibile. Oggi TPER dispone di 3 impianti di

rifornimento gas metano (2 a Bologna, 1 a Ferrara), che utilizza per il rifornimento dei propri mezzi. TPER ha sviluppato un progetto per la realizzazione di un innovativo impianto per il rifornimento di autobus alimentati a metano liquido (GNL). Questo particolare carburante consentirà di superare i limiti di autonomia ora esistenti con in metano gassoso (CNG), permettendo l'utilizzo di autobus a metano anche per il servizio suburbano ed extraurbano. Dall'analisi di impatto dei rumori prodotti da TPER si può verificare il rispetto complessivo dei limiti di rumorosità previsti dalla legge, in particolare a seguito degli investimenti nel parco mezzi degli ultimi anni. Attraverso l'utilizzo capillare di mezzi pubblici o condivisi, TPER ritiene di poter fornire il proprio contributo alla riduzione del traffico e al miglioramento della viabilità.

La leva fondamentale della sostenibilità ambientale di TPER è rappresentata dalle attività per ridurre – coerentemente con le risorse disponibili – gli impatti ambientali della propria flotta, secondo tre direttrici: > Trasporto urbano: impiego di veicoli elettrici > Trasporto suburbano: impiego di veicoli alimentati a metano (CNG) > Trasporto extraurbano: impiego di veicoli alimentati a metano liquido (LNG).

La strategia di acquisto di veicoli a metano (CNG) è stata avviata nel 2001. Attualmente è in progetto anche la conversione di mezzi dal gasolio al metano liquido con modalità dual fuel, gasolio-LNG, o puro LNG, che ha emissioni inferiori anche rispetto allo standard Euro 6 in quanto non produce particolato. Gli investimenti costanti in questa

direzione consentono a TPER di avere oggi circa 321 autobus a metano attivi. Complessivamente il gruppo TPER dispone, al 31 dicembre 2019, di 1.173 mezzi (1.150 al 31 dicembre 2018 e 1.154 al 31 dicembre 2017)

elettrici filobus	101
ibridi	72
metano	321
Diesel euro 6	217
Diesel euro 5	84
Diesel pre euro 3	117



Le buone regole

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

Questa impostazione della lotta all'evasione tariffaria – facendo leva sul senso di appartenenza ad una comunità e, di conseguenza,

sul rispetto dei beni comuni, consapevolezza ancora ben

radicata a Bologna – ha dato risultati via via sempre più apprezzabili nel corso degli ultimi anni. Ne è prova l'incremento dei titoli venduti e il raddoppio dei controlli. La campagna delle buone regole è stata completata con l'avvio della validazione obbligatoria.

**io
vado
e non
evado**

campagna
delle buone regole



Le regole del viaggio

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

Art. 1 - Le informazioni

Le informazioni sulle modalità del viaggio, sulle tariffe, sugli orari, sono fornite attraverso i mezzi, le infrastrutture aziendali ed altri spazi informativi dedicati.

Gli orari delle linee sono pubblicati tempestivamente ed in luoghi facilmente accessibili. In caso di modifiche di percorso a seguito di manifestazioni programmate, tutte le variazioni rispetto al servizio standard sono preventivamente comunicate. In caso di deviazione improvvisa o incidente i passeggeri ricevono indicazioni sulle possibilità e le modalità del proseguimento del viaggio.

Art. 2. - La salita, il viaggio, la discesa

Per salire:

- 1) Il passeggero in attesa, segnalando l'intenzione di salire, evita ai conducenti di effettuare inutilmente fermate non richieste, contribuendo ad una migliore qualità del servizio.
- 2) I passeggeri sono tenuti a servirsi delle porte di entrata sul mezzo come indicato dalla segnaletica.
- 3) Non è possibile salire fuori fermata e quando la vettura è in movimento; inoltre, alla fermata, non è consentito avvicinarsi all'autobus prima che questo sia fermo e con la porta di salita completamente aperta; ciò vale anche per i trasferimenti "a porte aperte" precedentemente descritti.

Durante il viaggio:

- 4) Non è possibile occupare più di un posto a sedere.
- 5) Per l'utilizzo ottimale dello spazio sui mezzi, è richiesto ai passeggeri di evitare di fermarsi vicino alle porte ed alle macchinette obliterate.
- 6) Non è consentito sporgersi dai finestrini e gettare oggetti fuori dal mezzo.
- 7) Sull'autobus, che è un mezzo pubblico, non è consentito fumare.
- 8) È richiesto a tutti di concorrere ad evitare schiamazzi, disagi e disturbi durante il viaggio tenendo comportamenti conformi al decoro e rispettosi degli altri passeggeri.
- 9) I passeggeri sono tenuti ad adottare, nei confronti dei conducenti e del personale di verifica dei titoli di viaggio, comportamenti di rispetto e collaborazione, per favorirli nello svolgimento del servizio.

- 10) È possibile rivolgersi al conducente per informazioni, senza però distrarlo dalle funzioni di guida, in modo da garantire la sicurezza di tutti i passeggeri. I conducenti appuntano bene in vista il tesserino di riconoscimento e forniscono la propria matricola personale qualora sia richiesta: in questo modo viene garantita la riconoscibilità e la rintracciabilità del personale durante il viaggio.
- 11) L'Azienda intende fornire ai cittadini un "ambiente di viaggio" decoroso, garantendo standard di igiene e pulizia dei mezzi: è richiesto a tutti di contribuire al mantenimento della pulizia non insudiciando, non lasciando rifiuti e non danneggiando, rimuovendo o manomettendo parti o apparecchiature dei veicoli.
- 12) È consentito usare i dispositivi di emergenza solo in caso di grave necessità, per motivi di sicurezza.
- 13) Non è consentito trasportare materiale infiammabile, escluse le piccole quantità di uso comune confezionate secondo le norme di legge.
- 14) Non possono essere trasportate armi da fuoco cariche e non smontate (questa norma non si applica agli agenti di Forza Pubblica).
- 15) Non è consentito, senza autorizzazione, distribuire, affiggere o esporre oggetti o stampe, esercitare commercio e vendere o offrire oggetti anche a scopo reclamistico; sui mezzi aziendali non è permessa alcuna forma di accattonaggio.
- 16) Gli oggetti rinvenuti sulla vettura devono essere consegnati al conducente rilasciando le proprie generalità; gli oggetti smarriti dai passeggeri vengono inviati ai competenti Uffici.
- 17) Sulle tratte extraurbane fuori dai centri abitati, i viaggiatori seduti dovranno fare uso dei sistemi di ritenuta (cinture di sicurezza), ove presenti sui veicoli, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente.

Per scendere:

- 18) Segnalare per tempo, in prossimità della fermata richiesta, l'intenzione di scendere dalla vettura utilizzando il pulsante di prenotazione di fermata. Non è consentito fare uso, senza necessità, del segnale di richiesta di fermata.
- 19) Servirsi delle porte di uscita come indicato dalla segnaletica.
- 20) Evitare di chiedere all'autista di scendere fuori fermata, perché è un'operazione consentita solo all'interno delle aree definite.

Art. 3 - Documenti di viaggio e verifica

All'inizio del viaggio l'utente deve essere in regola con le norme di utilizzo del titolo di viaggio: convalida di biglietti ordinari o multicorse, rispetto delle norme di utilizzo delle diverse tipologie di abbonamento (ad esempio, ove richiesto, inserimento del numero della tessera di riconoscimento, osservanza della validità degli abbonamenti mensili ino all'ultimo giorno del mese in cui è avvenuta la convalida, ecc.). Per P³

- 1) servizi che prevedono la bigliettazione in vettura l'utente potrà munirsi del titolo di viaggio anche a bordo, sempre all'inizio del viaggio. Il biglietto deve essere mantenuto integro e riconoscibile durante tutta la durata del viaggio. L'utente è tenuto a validare il proprio titolo di viaggio ad ogni accesso sul mezzo, in applicazione dell'art.40 della L.R. 30/98 e succ. modifiche. Per le modalità di validazione dei differenti titoli di viaggio, consultare l'apposita sezione sul sito internet aziendale.
- 2) Dopo la convalida, il passeggero è tenuto a verificare l'esattezza della timbratura (data e orario sul titolo) e, in caso di errore, avvertire immediatamente il conducente del mezzo.
- 3) Ai sensi dell'art. 40 comma 2 della Legge Regionale Emilia-Romagna n. 30 del 2/10/98 e successive modifiche e integrazioni, i passeggeri sono tenuti ad esibire il titolo di viaggio al personale ispettivo, di controllo e di verifica

dell'Azienda che, nell'esercizio di queste funzioni, è Pubblico Ufficiale: il documento dovrà essere integro e riconoscibile ed in nessun modo manomesso o alterato; in caso di irregolarità sull'utilizzo dei titoli di viaggio, gli agenti accertatori sono autorizzati a procedere all'identificazione del passeggero (art. 40 comma 12).

- 4) Il personale di guida non può impedire l'accesso al servizio o allontanare i passeggeri dal mezzo. Per motivi di sicurezza allerta la centrale operativa Tper per richiedere l'intervento delle Forze dell'Ordine.

Art. 4. - Trasporto bambini

- 1) I bambini di statura inferiore a un metro, accompagnati da un passeggero adulto, viaggiano gratuitamente.
- 2) Sugli autobus opportunamente attrezzati e riconoscibili da apposita segnaletica è possibile salire con bambini su carrozzine e passeggeri

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

Art. 4.bis – Passeggeri con disabilità

- 1) I passeggeri con disabilità o con mobilità ridotta possono viaggiare sui mezzi aziendali nel rispetto dei vincoli previsti dalla carta di circolazione del veicolo alle normali tariffe applicate a tutti gli altri viaggiatori. Eventuali servizi aggiuntivi e l'assistenza offerta dal gestore per favorire la fruizione del servizio non devono comportare costi aggiuntivi per i passeggeri con disabilità.
- 2) Sugli autobus opportunamente attrezzati con pedana e riconoscibili da apposita segnaletica è possibile salire con carrozzine, sedie a rotelle o dispositivi analoghi. Il sistema è

progettato per trasportare carrozzine fino ad un peso massimo di 350 kg e dalle dimensioni standard (112x70x109 cm).

- 3) Nella salita, durante il viaggio e nella discesa dal mezzo è ammessa la deroga a quanto previsto dall'art. 2 del presente regolamento se questo è necessario a ricevere una assistenza adeguata e garantire una migliore fruizione del viaggio in relazione alla disabilità del passeggero.
- 4) Il personale di guida deve prestare la necessaria assistenza ai passeggeri disabili agevolandoli nelle operazioni di salita e discesa, utilizzando i dispositivi in dotazione al mezzo, fornendo informazioni supplementari e anche richiedendo la collaborazione degli altri passeggeri. Al personale di guida non è consentito negare l'accesso al trasporto ai passeggeri a causa della loro disabilità o mobilità ridotta, eccetto che per giustificati motivi di sicurezza

Art. 5 Trasporto di animali

1. I cani e gli altri animali da compagnia di piccola taglia possono viaggiare gratuitamente, portati in braccio o dentro gabbiette o contenitori protetti le cui dimensioni siano inferiori a cm 55x40x20 (limite previsto per gli oggetti trasportabili senza il titolo di viaggio); i cani di taglia maggiore possono accedere, a pagamento.

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

Ogni passeggero può accompagnare un solo animale.

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

Se l'animale insudicia, deteriora la vettura, o provoca in qualunque modo un danno alle persone ed alle cose, il proprietario o detentore a qualsiasi titolo è tenuto al risarcimento del danno.

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

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

Art. 6. - Trasporto bagagli

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

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

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

I bagagli trasportati non devono contenere materie od oggetti pericolosi, infiammabili, esplosivi, maleodoranti, che possano in qualche modo creare problemi agli altri passeggeri.

5) I bagagli devono essere depositati o tenuti in posizione tale da non ostacolare il passaggio, e comunque non devono occupare posti a sedere.

Art. 7. - Sanzioni

- 1) Le infrazioni relative ai titoli di viaggio (articolo 3) sono soggette alle sanzioni amministrative previste dalla legge regionale Emilia Romagna n. 30 Del 2/10/98 e successive modifiche e integrazioni, art. 40 Comma 6
- 2) Le altre sanzioni previste sono applicate in base alla stessa legge regionale Emilia Romagna n. 30 Del 2/10/98 e successive modifiche e integrazioni, art. 40 Comma 15 e comma 16:
- 3) Per le infrazioni relative all'art. 2 punto 6 (gettare oggetti fuori dal mezzo) è prevista una sanzione che va da un minimo di 5 euro ad un massimo di 15 euro.
- 4) Per le infrazioni relative all'art. 2

punto 7 (non è consentito fumare) è prevista una sanzione che va da un minimo di 2 euro ad un massimo di 7 euro.

- 5) Per le infrazioni relative all'art. 2 punto 11 (mantenere la pulizia, non danneggiare, rimuovere o manomettere parti o apparecchiature dei veicoli) è prevista una sanzione che va da un minimo di 103 euro ad un massimo di 309 euro (oltre al risarcimento del danno).
- 6) Per le infrazioni previste dall'art. 2 punto 12 (relative ai dispositivi di emergenza) è prevista una sanzione che va da un minimo di 258 euro ad un massimo di 1.549 Euro.
- 7) Per le infrazioni relative all'art. 2 Punto 14 (non trasportare armi da fuoco) è prevista una sanzione che va da un minimo di 77 euro ad un massimo di 232 euro.
- 8) In caso di inosservanza delle regole stabilite ai precedenti articoli 2, 4, 5, 6 non specificamente richiamati al presente articolo 7, sono previste

sanzioni da un minimo di 7 euro ad un massimo di 23 euro.

Art. 8 - Modalità di pagamento delle sanzioni

Le sanzioni relative alle “Regole del viaggio” potranno essere pagate:

- direttamente all'agente accertatore o entro 5 giorni dalla data del verbale nella misura minima stabilita
- entro 60 giorni dalla data del verbale nella misura ridotta (cioè per la somma più favorevole, per il cliente, tra il doppio dell'importo minimo e la terza parte dell'importo massimo stabiliti per ogni singola sanzione).

Trascorsi i 60 giorni senza che sia stato effettuato il pagamento in misura ridotta, verrà emanata ordinanza-ingiunzione di importo fino al massimo stabilito dalla legge.

Regole per il personale

Tutto il personale a contatto con il pubblico:

- Nei rapporti con il cittadino dimostra disponibilità e non ne ostacola l'esercizio dei diritti;
- Risponde alle richieste di informazioni con cortesia;
- Evita le discussioni mantenendo sempre un atteggiamento corretto e disponibile;
- Si astiene da comportamenti non consoni al ruolo che gli è affidato per lo svolgimento del servizio pubblico o che contrastino con le disposizioni aziendali.

Per quanto riguarda il viaggio, il conducente:

- Non fuma in vettura;
- Non utilizza per motivi personali telefoni ed altri apparecchi con o senza auricolare;
- Evita ogni altro comportamento che possa ridurre l'attenzione alla guida e la sicurezza dell'esercizio;
- In presenza di passeggeri in attesa, anche in mancanza di segnali specifici, rallenta in modo da poter effettuare la fermata in sicurezza anche nel caso in cui l'intenzione di salire a bordo venga manifestata all'ultimo momento, anche per i trasferimenti "a porte aperte";
- Apre le porte del mezzo in modo da agevolare il rispetto delle regole del viaggio da parte dei passeggeri;
- Durante il servizio mantiene una postura corretta, consona alla sicurezza del servizio ed all'immagine verso la cittadinanza;
- Fornisce il proprio numero di matricola quando questo gli viene richiesto;
- Evita di conversare con colleghi fermi nei pressi del posto guida, anche per non rendere difficoltoso
- l'accesso ed il passaggio a chi utilizza le porte anteriori;
- Spegne il motore del mezzo durante le soste ai capolinea;
- Aggiorna in modo appropriato gli indicatori di linea e di destinazione;

- Utilizza correttamente i dispositivi e gli impianti di bordo (aria condizionata, pedana di accesso per carrozzelle, cartelli indicanti il funzionamento delle macchinette emettitrici, ecc.);
- Fornisce le proprie generalità in caso di richiesta alle forze dell'ordine e, in caso di sinistro, alle controparti.

La trasparenza

- Tutto il personale a diretto contatto con il pubblico è fornito di un tesserino di riconoscimento, che viene appuntato bene in vista durante il servizio;
- Gli operatori del servizio telefonico 051.290290 Sono rintracciabili e identificabili tramite la matricola personale, che viene annunciata all'inizio della conversazione.

La cura della persona Il personale di contatto:

- Cura il proprio aspetto personale;
- Indossa un abbigliamento decoroso e pulito;
- Indossa la divisa di servizio prevista dalle disposizioni aziendali.



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

ORARI DI APERTURA

(alla pubblicazione del presente documento)

BOLOGNA VIA MARCONI
Via Marconi, 4 / via Lame

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

AUTOSTAZIONE BOLOGNA
Piazza XX Settembre

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

STAZIONE FS BOLOGNA*
Piazza Medaglie d'Oro

tutti i giorni: 7.00 -19.00

IMOLA
Autostazione

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

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

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

Siti Internet

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

www.tper.it | www.tpbologna.it

Open data e APP

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

www.tper.it/app

Call center

È possibile rivolgersi al call center telefonico 051-290.290 (attivo ogni giorno dalle 7 alle 20) per ottenere

informazioni ma anche per prenotare servizi a chiamata.

Informazioni alle fermate

A tutte le fermate sono affisse le tabelle con i percorsi, le fermate e gli orari delle linee, mentre 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 (www.tper.it/informazione-tempo-reale) e su smartphone tramite app.

Chiamatreno

Analogamente a Hellobus, Chiamatreno dà informazioni in tempo reale relative ai treni TPER su linea regionale.

Dal 2017 Tper si è dotata di una Pagina Pubblica (ufficiale e verificata) su Facebook (@Tpertutti). E' uno spazio di informazione, interazione e dialogo. I contenuti pubblicati riguardano informazioni sul servizio, promozioni e agevolazioni commerciali, progetti e cantieri gestiti da Tper, iniziative ed eventi aziendali.

Con la Pagina Facebook Tper si prefigge di ridurre la distanza verso gli utenti fornendo anche risposte puntuali e interagendo in modo più diretto con gli utilizzatori dei propri servizi.

Rete di vendita

I titoli di viaggio si possono

- presso i punti TPER;
- nelle oltre 1.200 rivendite distribuite sul territorio (tabaccherie, edicole, bar, ipermercati, ecc.);
- alle biglietterie automatiche self-service, posizionate in corrispondenza di alcune delle principali fermate di Bologna;
- sui bus delle linee urbane di Bologna e Imola, a prezzo maggiorato, alle emettitrici automatiche di biglietti;

- a bordo delle linee extraurbane del bacino di Bologna (escluse la 101 e la 671), dove è possibile
- acquistare direttamente dall'autista il biglietto, a prezzo maggiorato, con monete o banconota di taglio non superiore a 5 euro;
- negli URP di numerosi comuni della provincia di Bologna (abbonamenti annuali);

- presso gli sportelli bancomat e dall'home banking del Gruppo Unicredit e del Gruppo Intesa (rinnovo abbonamenti annuali e mensili);
- on-line sul sito TPER (emissioni di abbonamenti annuali - escluse tariffe agevolate);
- on-line con l'APP ROGER dedicata scaricabile sul PlayStore per i dispositivi Android e sull'Appstore di Apple per i dispositivi IOS.

SERVIZIO URBANO BOLOGNA	SERVIZIO SUB/EXTRA URBANO	SERVIZIO URBANO IMOLA
-------------------------	---------------------------	-----------------------

Reperimento biglietti e abbonamenti	7,6	7,3	7,4
Diffusione e chiarezza informazioni	7,4	7,5	7,8

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.



L'Autorità di Regolazione dei Trasporti

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

Sanzioni

Scritti difensivi avverso il verbale di accertamento per violazione delle regole del viaggio potranno essere presentati dagli interessati (o dall'esercente la potestà in caso di minori), entro e non oltre 30 giorni dalla contestazione / notificazione della violazione, esclusivamente con una delle seguenti modalità:

- Posta. TPER S.p.A. – Via Di Saliceto n. 3 – 40128 - Bologna;
- Fax: 051/350 177
- On line, nella sezione “Parla con TPER” sul sito www.tper.it

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

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
ufficiooggettirinvenuti@comune.bologna.it
<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.

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



Indennizzi

Nelle casistiche riportate nella tabella seguente, è previsto un indennizzo a favore 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 adoterà 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

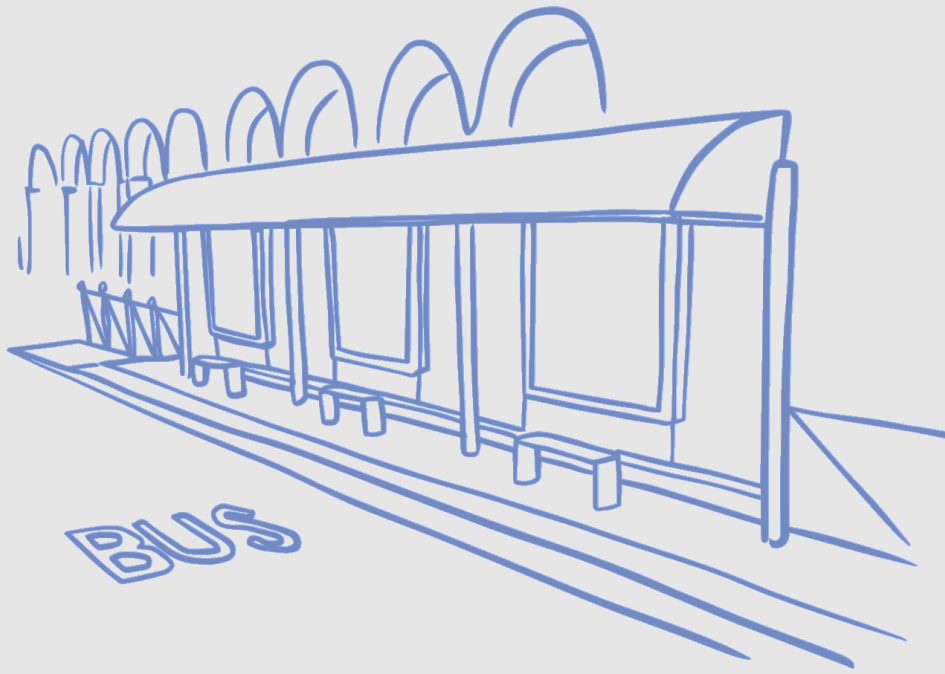
Oppure presentate direttamente ai centri TPER di Via Marconi, Piazzale Medaglie d'Oro lato est, Autostazione di Bologna, Autostazione di Imola, Uffici di Castel di Casio.



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	<p>Ultima corsa del servizio urbano e suburbano nella fascia dalle 22.00 alle 4.30 oppure ultima corsa del servizio extraurbano</p> <p>Tutti i viaggiatori</p>	<p>Totale o parziale non effettuazione della corsa oppure servizio interrotto durante il viaggio, con ripresa della corsa dopo oltre 30' dall'evento</p>	<p>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.</p>	<p>10 volte il valore della corsa in denaro o in titoli di viaggio a scelta dell'utente</p>
Tempo di risposta ai reclami superiore ai 30 giorni (non sono considerati reclami le richieste di rimborso di titoli di viaggio)	<p>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</p> <p>Tutti i reclamanti</p>	<p>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.</p> <p>Trasmissione, da parte di TPER (fa fede la data del protocollo in uscita), di una risposta in tempi superiori a 30 giorni</p>		<p>5 biglietti di corsa semplice</p>

Indagine “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

Aspetto del servizio	Urbano Bologna		Extraurbano Bologna		Urbano Imola	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Rispetto delle corse e delle fermate previste	7,7	7,5	7,4	7,5	7,3	7,8
Puntualità (rispetto degli orari)	6,9	7,1	6,7	6,9	7,2	7,4
Frequenza delle corse (adeguato numero di passaggi alle fermate)	7,3	7,3	6,4	6,7	6,4	7,5
Rapidità del viaggio (velocità di collegamento, tempi di viaggio)	7,3	7,5	7,1	7,2	7,1	7,8
Comodità di fermate e collegamenti	7,8	7,8	7,3	7,4	7,2	7,6
Comodità e rispetto delle coincidenze	7,2	7,4	6,8	7,1	6,3	7,6
Comfort sul mezzo (facilità di accesso, aria condizionata, ecc.)	6,6	6,9	7,1	7,1	7,0	7,1
Corse non affollate	5,0	5,0	5,3	5,2	5,2	5,2
Funzionamento mezzi e strutture a bordo (porte, validatori, ecc.)	7,2	7,3	7,3	7,5	7,5	7,6
Pulizia dei mezzi	6,5	6,6	6,7	6,9	6,9	7,3
Comfort delle fermate / facilità accesso mezzi	6,7	7,0	6,8	6,8	6,8	7,1

Aspetto del servizio	Urbano Bologna		Extraurbano Bologna		Urbano Imola	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Pulizia delle infrastrutture (pensiline, fermate, uffici informazioni)	6,6	6,9	6,7	6,9	6,9	7,1
Condotta di guida degli autisti	7,0	7,3	7,2	7,6	7,5	7,7
Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie	6,7	6,8	7,5	7,5	8,0	7,8
Diffusione e chiarezza informazioni (orari, materiale informativo, ecc.)	7,3	7,4	7,3	7,5	7,6	7,8
Possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti	7,6	7,6	7,3	7,3	7,2	7,4
Livello delle risposte alle richieste sul servizio o a reclami	6,7	7,2	6,7	7,1	6,5	7,3
Cortesia, educazione ed aspetto del personale	7,4	7,6	7,5	7,6	7,7	7,7
Impegno nel rispetto dell'ambiente	6,9	7,2	6,8	7,4	7,1	7,5
Prezzo adeguato di biglietti e abbonamenti	6,3	6,8	6,3	6,7	6,1	7,0
MEDIA DEI VOTI RILEVATI	6,9	7,1	6,9	7,1	7,0	7,4
VOTO COMPLESSIVO AL SERVIZIO	7,4	7,4	7,24	7,16	7,0	7,3



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