# Carta della Sosta

PIANO SOSTA > SERVIZI PER LA MOBILITÀ

edizione 2019



# Indice

'aziendapa	ag. 6
osta su strada	9
ccesso alla ZTL	13
archeggi	14
tilascio Contrassegni	16
onus mobilità sostenibile	
luoversi in bicicletta	20
nformazioni e rapporto con i cittadini	24
ndennizzi	28
ndagine Customer Satisfaction	33

## L'azienda

TPER, a seguito della procedura di gara ad evidenza pubblica deliberata dal Comune di Bologna e indetta dall'Agenzia per la Mobilità SRM, è risultata aggiudicataria dei servizi e delle attività a supporto della mobilità quali: controllo della sosta su strada, gestione dei parcheggi su strada e in struttura, rilascio dei contrassegni e servizio di bike sharing.

Tali attività sono regolate dal contratto di servizio sottoscritto

tra il Comune di Bologna, l'Agenzia per la Mobilità SRM e TPER.

La proprietà di TPER è ripartita in quote tra Regione Emilia Romagna (46,13%), Città Metropolitana di Bologna (18,79%), Comune di Bologna (30,11%), ACT (3,06%), Provincia di Ferrara (1,01%), Comune di Ferrara (0,65%), altri Enti (0,25%).

# Sosta e mobilità nel Comune di Bologna

Stalli auto totali	41.352
Stalli auto a pagamento	34.627
Parcometri	908
Parcheggi in struttura	5
Parcheggi aperti a tutti	5
Biciclette C'entro in bici	216
Rastrelliere C'entro in bici	22
Contrassegni non a pagamento	
emessi	42.579
Contrassegni operativi emessi	1.924
Titoli di accesso ZTL auto	93.410
Titoli di accesso ZTL bus turistici	293





## Sosta su strada

Per conto del Comune di Bologna, TPER gestisce il piano sosta della città, in ausilio alla Polizia Municipale, effettuando attività di accertamento delle violazioni al Codice della strada e il rilascio dei permessi per l'accesso di autoveicoli e bus turistici in Zona a Traffico Limitato, l'area situata all'interno del centro storico di Bologna in cui la circolazione dei veicoli a motore è soggetta a limitazioni, tutti i giorni, dalle ore 7 alle ore 20.

Il Piano Sosta è lo strumento utilizzato dal Comune di Bologna per gestire le esigenze del territorio in relazione a sosta e circolazione.

Esso individua, secondo deliberazione tariffaria, quattro macroaree:

Cerchia del mille, Centro storico, Corona semicentrale (zone tariffarie A1, B, C, D, E, F), Corona semiperiferica e periferica (zone tariffarie A2, I, L, M, N). Il dettaglio delle modalità di pagamento e l'indicazione della rete di vendita dei titoli di sosta, è presente sul sito TPER alla pagina www.tper.it/sosta/tariffepiano-sosta

Per sostare senza incorrere in sanzioni, l'utente ha a disposizione un'ampia scelta di titoli di sosta, anche in abbonamento, acquistabili tramite i punti vendita, i parcometri su strada e le applicazioni per smartphone.

## Di seguito alcune disposizioni tariffarie particolari:

- i veicoli elettrici sostano gratuitamente in tutte le aree soggette a tariffazione
- i veicoli ibridi a motore elettrico dei residenti nel Comune di Bologna sostano gratuitamente in tutte le aree soggette a tariffazione
- per i veicoli alimentati a metano e GPL e per i veicoli ibridi con motore elettrico dei residenti nella Regione Emilia Romagna, è praticato uno sconto del 50% sul valore facciale dei titoli di abbonamento mensili e semestrali validi per la sosta nelle aree soggette a tariffazione
- per gli autocaravan, in tutte le aree soggette a tariffazione è praticata una maggiorazione del 50% sul valore facciale dei titoli di abbonamento giornalieri, mensili e semestrali validi per la sosta nelle aree soggette a tariffazione
- per i veicoli che sostano nell'area stradale denominata "Prati di Caprara", affacciata su Via Emilia Ponente, è attiva sul parcometro l'agevolazione tariffaria P+BUS, al fine di consentire l'utilizzo della modalità di interscambio auto-bus.

Per le informazioni di dettaglio consultare il sito Internet del Comune di Bologna alle pagine del Settore Mobilità sostenibile e Infrastrutture.

### Modalità di pagamento e rete di vendita

### Parcometri su strada

I parcometri installati nelle vie interessate dal piano sosta, permettono tutti il pagamento della sosta oraria/giornaliera tramite moneta.

Alcuni parcometri consentono anche il pagamento tramite Fastpay (bancomat o carta di credito abilitati).

L'utilizzo dei parcometri è semplificato dalle istruzioni poste sul fronte e dall'interfaccia che guida l'utente nelle scelte passo dopo passo.

L'alimentazione ad energia solare, prevista nelle misure atte a contrastare l'inquinamento, permette di ridurre l'impatto ambientale di questi dispositivi.

### Ticket orari "gratta e sosta"

Si tratta di ticket che hanno validità di un'ora, da convalidare grattando le caselle che indicano anno, mese, giorno e orario di inizio sosta.

#### Abbonamenti

Gli abbonamenti per la sosta possono essere di tipo giornaliero (con esclusione del centro storico), mensile o semestrale. Si convalidano grattando le caselle che indicano anno, mese e primo giorno di utilizzo. Il dettaglio delle modalità di pagamento e l'indicazione della rete di vendita dei titoli di sosta, è presente sul sito TPER alla pagina www.tper.it/sosta/modalità-dipagamento

Le tariffe e le modalità di pagamento della sosta nel Quartiere Fieristico, in cui sono installati parcometri di colore blu, sono disponibili sul sito del gestore Bologna & Fiera Parking, alla pagina www.bfparking.it/sosta strada.php.

# Applicazioni mobili per il pagamento della sosta

Grazie all'accordo con i principali operatori del settore, TPER ha ampliato la gamma dei sistemi di pagamento inserendo il pagamento tramite App per smartphone.

Sul sito TPER, alla pagina www. tper.it/appsosta sono disponibili le applicazioni utilizzabili.

Attraverso le App è possibile acquistare anche i titoli di sosta della Zona Fiera validi nei giorni feriali in cui non si tengono le manifestazioni fieristiche, in occasione delle quali la sosta è gestita da Bologna & Fiera Parking attraverso una specifica disciplina e con un diverso regime tariffario.

Si rimanda al sito del gestore per ulteriori approfondimenti.



## Accesso alla ZTL

# Ticket per l'accesso degli autoveicoli alla ZTL

I tagliandi per l'accesso occasionale alla Zona a Traffico Limitato offrono la possibilità di accesso a coloro che non hanno i requisiti per ottenere permessi specifici per entrare nella ZTL.

I ticket, che hanno validità giornaliera/quadri giornaliera e consentono un numero massimo di accessi mensile, devono essere autorizzati e convalidati prima dell'accesso alla ZTL. Il ticket non autorizza alla sosta gratuita.
Sul sito TPER, alla pagina www.tper.

it/sosta-e-contrassegni/accessotemporaneo-alla-ztl sono presenti le indicazioni per l'acquisto dei ticket e le istruzioni per il suo utilizzo.

# Ticket per l'accesso BUS turistici alla ZTL

Nel Centro Storico di Bologna (tutta l'area ricompresa all'interno dei viali di circonvallazione) dalle 7 alle 20 di tutti i giorni, festivi compresi, è vietata la circolazione dei bus turistici, ad eccezione di quelli diretti agli alberghi.

Il pagamento del ticket giornaliero consente ai bus turistici di accedere

alla ZTL e di raggiungere la fermata posta in piazza Malpighi per far scendere e salire i passeggeri, sostando per un tempo massimo di 5 minuti.

Sul sito TPER, alla pagina www.tper. it/sosta-e-contrassegni/accesso-temporaneo-bus-turistici-alla-ztl sono presenti le indicazioni per l'acquisto del ticket e le istruzioni per il suo utilizzo.

## Parcheggi

Nell'ambito del piano sosta del Comune di Bologna, TPER gestisce diverse tipologie di parcheggi posti fuori dalla sede stradale:

### Parcheggi di interscambio aperti a tutti:

- Santa Viola (Via della Ferriera 1)
- Tanari (Via Tanari 17)

In entrambi i parcheggi è attiva la modalità P+BUS: la sosta è gratuita se dopo aver parcheggiato ci si sposta tramite il mezzo pubblico.

Al parcheggio Tanari è attiva anche la modalità P+Bici, nei modi indicati nel regolamento del parcheggio.

### Parcheggio di attestamento aperto a tutti:

Staveco (Viale Panzacchi 10)

### Parcheggi in struttura, con accesso riservato agli abbonati:

- Bitone (Via Emilia Levante angolo Viale Lenin)
- Buton (Viale Masini 24 Mascarella)
- Foscolo (Via Ugo Foscolo angolo Via Frassinago)
- Marco Polo (Via Fantin adiacenze Centro Lame)
- Stiassi (Via Miliani 7/2 Borgo Panigale)

Il dettaglio delle caratteristiche dei parcheggi è disponibile sul sito TPER alla pagina www.tper.it/parcheggi



# Rilascio contrassegni

Per conto del Comune di Bologna, TPER, rilascia i contrassegni e i permessi per accedere alle zone a traffico limitato e per sostare nelle zone regolamentate dal Piano Sosta:

contrassegni per accesso
e sosta alla Zona a Traffico
Limitato: Residenti,
Posto Auto, Medici,
Accompagnamento Scolastico,
Temporanei, titoli sosta
agevolata per assistenza,
tessere elettroniche per
l'accesso alle zone protette da
dissuasori mobili;

- contrassegni per la circolazione e la sosta di persone invalide;
- vetrofanie di sosta gratuita per i residenti per tutte le Zone di Sosta:
- vetrofanie per veicoli elettrici, ibridi o alimentati a gas metano/gpl;
- titoli per Residenti Zona Stadio
- contrassegni Operativi (commercio e servizi)

Le informazioni relative al rilascio di permessi e contrassegni (requisiti, modulistica, documentazione da allegare, tempi di erogazione) si possono consultare sul sito del Comune di Bologna alle pagine del Settore Mobilità e strade.

Gli sportelli dell'Ufficio Contrassegni TPER si trovano in Via San Donato, 25 - 40127 Bologna

- fermata autobus Sant'Egidio (linee 20, 28, 37, 93)
- parcheggio riservato H (anche richiedenti H)

Per ottimizzare i tempi di attesa è attivo un sistema elimina code a numerazione progressiva che gestisce le richieste per categoria di contrassegno.

L'Ufficio è aperto dal lunedì al venerdì: 8.30 - 13.30 / 14.30 - 18.00 (la distribuzione dei numeri termina alle 16,30)

Il Sabato (solo su appuntamento): 8.30 - 13.00 (ultimo appuntamento ore 12.30)

CHIUSO domenica e festivi

Le modalità di accesso agli sportelli e gli orari di apertura al pubblico si trovano sul sito TPER alla pagina www.tper.it/sosta/ contrassegni-0

Le informazioni telefoniche possono essere richieste al Call Center TPER 051.290290 (dal lunedì al venerdì 8.30/13.30 e 14.30/18.00; sabato 8.30/13.00).





### Bonus mobilità sostenibile

Nell'intento di ridurre gli effetti negativi indotti sull'ambiente dal traffico veicolare e al fine di migliorare la qualità dell'aria in ambito urbano, il Comune di Bologna ha introdotto una nuova forma di incentivazione all'utilizzo di modalità di spostamento alternative all'auto privata: il bonus mobilità sostenibile.

L'introduzione di misure progressive di limitazione, volte all'inibizione dell'accesso dei veicoli alla ZTL, permette la sua evoluzione in una ZTL ambientale. Le informazioni di dettaglio sulla nuova regolamentazione degli accessi alla ZTL ambientale e sulla erogazione del bonus, si possono consultare sul sito Tper alla pagina www.tper.it/ztlambientale

dal 1º gennaio dal 1º gennaio dal 1º gennaio 2023 dal 1º gennaio 2022 2021 dal 1º gennaio 2024 dal 1º gennaio 2020 EURO 3 2025 DIESEL DIESEL | BENZINA FURO 5 DIESEL | BENZINA DIESEL DIESEL | BENZINA GPL METANO DIESEL QUANDO E A QUALI VEICOLI REVOCHEREMO I PERMESSI

Il cittadino, residente nel Centro Storico che riduce l'utilizzo dell'auto privata, può richiedere il bonus a Tper e utilizzarlo per l'acquisto di servizi di mobilità sostenibile come il trasporto pubblico, il car sharing e il bike sharing.



#### **PER INFO**

Dal lunedi al sabato dalle 8 alle 18





329 063 5298

ztlambientale@tper.it

SCOPRI DI PIÙ SU

comune.bologna.it/trasporti tper.it/ztlambientale

## Muoversi in bicicletta

Per conto del Comune di Bologna, TPER gestisce il servizio di biciclette pubbliche C'entro in bici.

Il servizio mette a disposizione dei cittadini 216 biciclette ubicate in apposite postazioni dislocate in vari punti della città.

La bicicletta, può essere prelevata utilizzando l'apposita chiave consegnata all'utente al momento dell'iscrizione dietro pagamento dell'apposita cauzione. L'utilizzo della bicicletta è gratuito e può avere luogo dalle ore 6.00 alle ore 23.00 della giornata di prelievo. Al termine dell'utilizzo la bicicletta deve essere riposta nella medesima

postazione di prelievo.

Un servizio di controllo giornaliero vigila sul corretto uso delle biciclette.

Il Regolamento del servizio prevede sanzioni da applicare in caso di utilizzo non corretto della bicicletta prelevata.

Il servizio cesserà il 31 dicembre 2019. Dopo tale data non sarà più possibile utilizzare le biciclette. Entro il 30 aprile 2020 gli utenti del servizio C'entro in bici potranno restituire la propria chiave personale di sblocco presso un Punto Vendita Tper di Bologna e richiedere la restituzione della cauzione versata al momento della stipula del contratto.

Sul sito TPER, alla pagina www. tper.it/bici, sono disponibili le informazioni relative al servizio, il Regolamento in vigore e le modalità di richiesta di rimborso della cauzione versata all'atto dell'iscrizione.



## Rastrelliere

Largo Trombetti (Università)

Ospedale Maggiore (Largo Nigrisoli)

Parcheggio "Certosa Nord" (Viale Gandhi)

Parcheggio "Ghisello" (Via della Barca)

Parcheggio "Lercaro" (Largo Lercaro)

Parcheggio "S. Orsola" (Via Albertoni)

Parcheggio "Tanari"

Piazza Liber Paradisus (nuova sede Comune)

Piazza Puntoni (Università)

Piazza XX Settembre / Via Boldrini

Porta Santo Stefano (Via Murri)

Porta San Felice

Porta San Vitale

Quartiere San Donato (Centro Civico)

Stazione SFM (Mazzini)

Stazione SFM San Vitale (Via Zanolini)

Stazione SFM San Vitale (Via Sante Vincenzi)

Stazione SFM San Vitale (Via Marchionni)

Stazione SFM Borgo Panigale

Stazione SFM San Ruffillo

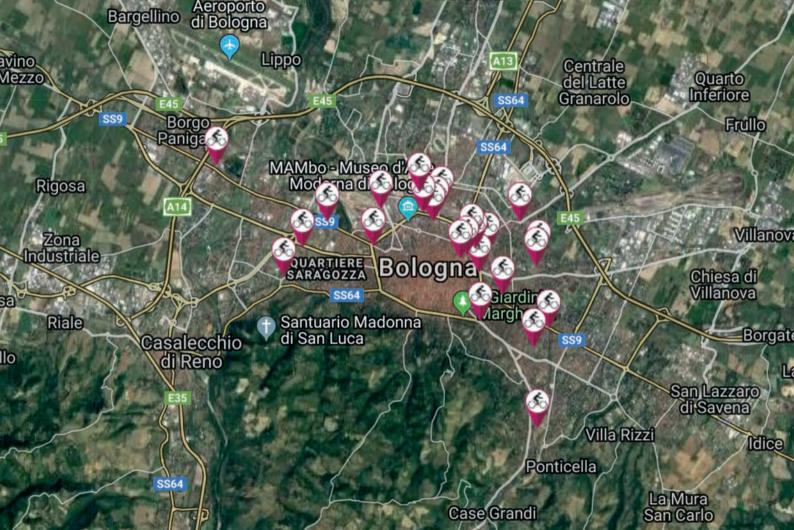
Via Filippo Re

Via Inrerio (Porta San Donato)

Via Matteotti (Via de' Carracci)

Viale Pietramellara (Stazione Centrale)

Via Amendola / Viale Pietramellara



### Sistema marchiatura biciclette

È a disposizione dei cittadini un servizio di marchiatura delle biciclette volto a scoraggiare i furti ed il riciclaggio delle biciclette rubate che permette, in caso di ritrovamento, di risalire al proprietario e procedere alla restituzione del mezzo.

SECURMARK® (costo 5 euro): mediante una fresa diamantata viene inciso sul telaio della bicicletta un codice alfanumerico.

L'incisione viene protetta tramite l'applicazione di uno speciale agente protettivo, accompagnata da un adesivo con funzione deterrente.

I dati della registrazione confluiscono in un archivio elettronico nazionale, disponibile tramite password sul sito web della Securmark; al proprietario viene inoltre rilasciata una certificazione di titolarità del mezzo.

Consultare il sito www.tper.it/bici per conoscere giorni e orari in cui viene effettuata la marchiatura delle biciclette



# Informazioni e rapporto con i cittadini

### Contatti

Presso i punti TPER di Bologna è possibile ottenere informazioni sui servizi di trasporto pubblico, sosta e diverse forme di mobilità. È possibile acquistare titoli di sosta TPER anche tramite bancomat o carte di credito Visa e Mastercard e presentare suggerimenti, richieste o reclami mediante compilazione di apposito modulo.

È possibile ottenere informazioni sui servizi forniti da TPER tramite il Call Center al numero 051.290290 (tutti i giorni dalle 7.00 alle 20.00) oppure consultando le pagine del sito internet www.tper.it o, ancora, tramite email all'indirizzo infopianososta@tper.it

### Ricorsi per sanzioni

### Chiarimenti sui verbali

È possibile chiedere chiarimenti sul verbale di preavviso ricevuto inviando una e-mail all'indirizzo: sanzionisosta@tper.it

Sanzioni elevate per le violazioni del Codice della Strada Nel caso si ritenga infondato l'accertamento di una violazione, ricorrano presupposti evidenti e dimostrabili o sussistano altre circostanze documentabili, tali da poter richiedere l'annullamento del verbale, è necessario presentare ricorso alle autorità preposte:

Prefetto oppure Giudice di Pace.

Si precisa che né l'agente accertatore, né TPER, hanno la possibilità di annullare verbali già redatti o contestati.

Il Ricorso al Prefetto\* (www.prefettura.it/bologna) va presentato:

Il ricorso redatto in carta semplice oppure su apposito modulo

distribuito dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Bologna, deve essere consegnato

 entro 60 giorni dalla data della contestazione o della notifica del verbale

tramite una delle seguenti modalità

- direttamente alla Prefettura negli orari all'uopo indicati ed esposti al pubblico
- tramite raccomandata AR al Comando della Polizia Municipale - Via E. Ferrari 42 -Bologna.

Al ricorso va allegato il verbale impugnato e possono essere presentati i documenti ritenuti idonei; inoltre, può essere richiesta l'audizione personale.

<sup>\*</sup>non è possibile ricorrere al Prefetto se la violazione viene pagata. In caso di mancato accoglimento del ricorso, il Prefetto ingiungerà, ai sensi dell'art. 204 del Nuovo Codice della Strada, una somma non inferiore al doppio della cifra indicata nel verbale impugnato.

Il Ricorso al Giudice di Pace\*\*
Il ricorso, redatto in carta
semplice e accompagnato
dalla ricevuta di pagamento del
relativo Contributo Unificato, va
presentato

- entro 30 giorni (pena l'inammissibilità) dalla data di contestazione della violazione o di notifica del verbale di accertamento
- entro 60 giorni se il ricorrente risiede all'estero

alla Cancelleria del Giudice di Pace - Via Barontini, 16 - 40138 Bologna, anche a mezzo del servizio postale.

Al ricorso, che dovrà contenere un recapito in Bologna, va allegato l'originale del verbale impugnato. In assenza del recapito, le comunicazioni a colui che ha presentato ricorso avverranno tramite deposito alla Cancelleria del Giudice di Pace. Il modulo per il ricorso e le indicazioni riguardo al Contributo Unificato si trovano sul sito del Giudice di Pace www.giudicedipace.bologna.it. Ufficio Informazioni: tel. 051.4203100, dalle ore 08.30 alle ore 12.30.

Pagamenti delle sanzioni con riduzione del 30% La legge 98/2013 ha introdotto la possibilità di ridurre l'importo

<sup>\*\*</sup> non è possibile ricorrere al Giudice di Pace se la violazione viene pagata. Il ricorso non sospende i termini fatto salvo che, a seguito di richiesta dell'interessato, il Giudice di Pace non lo disponga.

delle sanzioni amministrative, elevate in ordine ad alcune violazioni del Codice della Strada, se pagate tempestivamente: il trasgressore, il proprietario del veicolo o qualsiasi altro obbligato in solido, può pagare la somma pari al minimo fissato dalle singole norme, ridotta del

30% entro 15 giorni dalla data del preavviso di accertamento oppure entro 5 giorni dalla data di contestazione o notifica del verbale.

Sul preavviso di accertamento della violazione è stampato il codice a barre che consente il pagamento della sanzione, a favore del Comune di Bologna, tramite gli uffici postali e le tabaccherie.

Consultare la pagina www.comune.bologna.it/poliziamunicipale per conoscere il dettaglio delle modalità di pagamento on line.



# Indennizzi

Tipo di irregolarità (*)	In quale situazione? Chi?	Quali condizioni sono necessarie per richiedere l'indennizzo	Modalità di presentazione della richiesta ed iter successivo	Entità dell'indennizzo/ rimborso
RECLAMI				
Mancata risposta al reclamo entro il termine di 30 giorni	Nel processo gestionale reclami	Attraverso il punto TPER oppure tramite il sito internet al canale Il Cliente.	Entro 30 giorni dalla richiesta risposta da parte degli uffici con comunicazione delle modalità di pagamento dell'indennizzo	Ticket gratta e sosta orario (n.2 Centro storico + n.2 Centrale e Semicentrale)
VERBALI ACCERTATO	DRI			
Mancata risposta entro 10gg dall'invio della e-mail inviata a sanzionisosta@ tper.it	Il cittadino che ha ricevuto un verbale di preavviso relativo alla sosta	Avere inviato l'e-mail per chiarimenti su un preavviso di verbale e non aver ricevuto risposta entro 10 gg	Per posta elettronica con disposizione dell'ufficio che autorizza al rilascio dell'indennizzo presso un punto venditaTPER	Ticket gratta e sosta orario (n.2 Centro storico + n.2 Centrale e Semicentrale)

Tipo di irregolarità (*)	In quale situazione? Chi?	Quali condizioni sono necessarie per richiedere l'indennizzo	Modalità di presentazione della richiesta ed iter successivo	Entità dell'indennizzo/ rimborso
ACCESSO ZTL				
Errato inserimento della targa dell'utente per l'accesso alla ZTL	Nel corso della telefonata con l'operatore del call center TPER per ottenere l'autorizzazione all'accesso	Errore da parte dell'operatore nella trascrizione della targa: è sufficiente che l'utente conservi l'sms di convalida della targa da cui risulta che essa è sbagliata Entro 30 giorni viene fornita agli uffici copia della carta circolazione dove è visibile la targa del veicolo e allo stesso tempo stampa dell'sms (anche foto) con l'indicazione della targa erroneamente inserita.	Presentare richiesta entro 48 ore attraverso il punto TPER oppure tramite il sito internet al canale II Cliente.	Ticket accesso ZTL (n.1)
PARCHEGGI				
Mancata apertura del parcheggio in struttura agli orari previsti	Indennizzo concesso agli abbonati impossibilitati ad usufruire del parcheggio in struttura	Il cliente deve dimostrare di aver contattato il numero dell'assistenza per lo sblocco dell'accesso Attraverso il punto TPER oppure tramite il sito internet al canale Il Cliente.	Entro 30 giorni dalla richiesta, se accoglibile, risposta da parte degli uffici con comunicazione delle modalità di pagamento dell'indennizzo	Ticket gratta e sosta orario (n. 5 Centro Storico)

Tipo di irregolarità (*)	In quale situazione? Chi?	Quali condizioni sono necessarie per richiedere l'indennizzo	Modalità di presentazione della richiesta ed iter successivo	Entità dell'indennizzo/ rimborso
PARCHEGGI				
Mancata comunicazione al Cliente della sua posizione in lista di attesa entro 7 giorni dalla richiesta di abbonamento:	Indennizzo concesso ai richiedenti abbonamento al parcheggio in struttura che non ricevano comunicazione relativa alla loro posizione in lista di attesa.	Attraverso il punto TPER oppure tramite il sito internet al canale Il Cliente.	Entro 30 giorni dalla richiesta risposta da parte degli uffici con comunicazione delle modalità di pagamento dell'indennizzo	Ticket gratta e sosta orario (n. 5 Centro Storico)
Mancata esposizione/ pubblicazione sul sito di specifico avviso per la chiusura dei parcheggi STAVECO e TANARI con un anticipo di almeno 48 ore	Indennizzo concesso agli utilizzatori non informati dell'impossibilità di accedere al parcheggio a causa di lavori di manutenzione imputabili a TPER	Il cliente deve segnalare la mancata informazione al Call Center TPER Attraverso il punto TPER oppure tramite il sito internet al canale Il Cliente.	Entro 30 giorni dalla richiesta, se accoglibile, risposta da parte degli uffici con comunicazione delle modalità di pagamento dell'indennizzo	Ticket gratta e sosta orario (n.1 Centro storico + n.1 Centrale e Semicentrale)

Tipo di irregolarità (*)	In quale situazione? Chi?	Quali condizioni sono necessarie per richiedere l'indennizzo	Modalità di presentazione della richiesta ed iter successivo	Entità dell'indennizzo/ rimborso
CONTRASSEGNI				
Errore materiale nell'inserimento della targa per il rilascio del contrassegno	Ufficio contrassegni / Operatore TPER	Documentazione comprovante l'errore Attraverso il punto TPER oppure tramite il sito internet al canale Il Cliente.	Entro 30 giorni dalla richiesta, se accoglibile, risposta da parte degli uffici con comunicazione delle modalità di pagamento dell'indennizzo	Ticket gratta e sosta orario (n.2 Centro storico + n.2 Centrale e Semicentrale)
Attesa superiore a due ore per l'accesso allo sportello senza appuntamento	Numero di sportelli operativi inferiore a 7 per più di un'ora (sabato escluso)	Attraverso il punto TPER oppure tramite il sito internet al canale Il Cliente.	Entro 30 giorni dalla richiesta, se accoglibile, risposta da parte degli uffici con comunicazione delle modalità di pagamento dell'indennizzo	Ticket gratta e sosta orario (n.2 Centro storico + n.2 Centrale e Semicentrale)
Attesa superiore ad un'ora per l'accesso allo sportello con appuntamento	Numero di sportelli operativi inferiore a 2 per più di un'ora	Attraverso il punto TPER oppure tramite il sito internet al canale Il Cliente.	Entro 30 giorni dalla richiesta, se accoglibile, risposta da parte degli uffici con comunicazione delle modalità di pagamento dell'indennizzo	Ticket gratta e sosta orario (n.2 Centro storico + n.2 Centrale e Semicentrale)

Tipo di irregolarità (*)	In quale situazione? Chi?	Quali condizioni sono necessarie per richiedere l'indennizzo	Modalità di presentazione della richiesta ed iter successivo	Entità dell'indennizzo/ rimborso
MOBILITA' CICLABILE				
Mancata iscrizione/ assegnazione della chiave entro 5 giorni dalla richiesta	La pratica di iscrizione al servizio non si è conclusa causa indisponibilità chiavi presso il punto vendita TPER	Attraverso il punto TPER oppure tramite il sito internet al canale Il Cliente.	Entro 30 giorni dalla richiesta risposta da parte degli uffici con comunicazione delle modalità di pagamento dell'indennizzo	Ticket gratta e sosta orario (n.1 Centro storico + n.1 Centrale e Semicentrale)
Mancata risposta alle richieste inviate all'indirizzo centroinbici@tper.it entro 15 giorni	Il richiedente deve dimostrare di aver inviato email	Attraverso il punto TPER oppure tramite il sito internet al canale Il Cliente.	Entro 30 giorni dalla richiesta risposta da parte degli uffici con comunicazione delle modalità di pagamento dell'indennizzo	Ticket gratta e sosta orario (n.1 Centro storico + n.1 Centrale e Semicentrale)

# Indagine Customer Satisfaction

### SOSTA NELLE AREE DELIMITATE DA STRISCE BLU

"media voti (scala 1-10)"

Strisce blu nella zona dove ha il permesso	
Voto alla disponibilità di parcheggio (tempo necessario per trovare un posto) sulle strisce blu nella zona dove ha il permesso	5,36
Strisce blu nelle aree in cui deve pagare	
Disponibilità di parcheggio (tempo necessario per trovare un posto)	4,84
Visibilità dei parcometri	5,75
Vicinanza dei parcometri al luogo di sosta	5,90
Semplicità di utilizzo dei parcometri	7,27
Funzionamento dei parcometri (frequenza di guasti, malfunzionamenti)	7,18
Tariffe adeguate	4,23
Possibilità di reperimento dei titoli per il pagamento della sosta	5,64
Diffusione e chiarezza delle informazioni relative alla sosta	6,29
Personale TPER addetto al controllo della sosta	
Aspetto e riconoscibilità (divisa in ordine,)	6,53
Competenza e correttezza delle multe	5,50
Cortesia ed educazione	6,46
Capacità di risposta a richieste di informazioni	6,54

## PARCHEGGI IN STRUTTURA

"media voti (scala 1-10)"

Sicurezza del Suo veicolo all'interno del parcheggio	7,91
Sicurezza della Sua persona all'interno del parcheggio	7,75
Prontezza e celerità dell'Ufficio Parcheggi nel risolvere eventuali problemi	8,10
Cortesia e Competenza nelle risposte dell'Ufficio Parcheggi	8,50
Manutenzione del parcheggio (stato della pavimentazione, dei muri, illuminazione,)	6,97
Pulizia del parcheggio	6,98
Importo adeguato delle tariffe	7,48
Complessivamente, sempre da 1 a 10, quanto è soddisfatto del parcheggio in struttura ?	7.89



### Progetto a cura di

R+P Design Consultants - Bologna

Fotografie originali R+P Design Consultants - Bologna Archivio TPER

**Stampato da** Grafiche Baroncini - Imola (Bo)

nel mese di settembre 2019