



TRASPORTO PUBBLICO FERRARESE

Carta dei Servizi e della Mobilità

Edizione 2018





Carta dei Servizi e della Mobilità

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

- 4 Ragioni e finalità della carta dei servizi
- 5 Riferimenti normativi per la “Carta dei Servizi e della Mobilità”
- 6 Diritti garantiti al cliente
- 9 Presentazione dell’azienda e servizi erogati
- 10 Servizio Taxibus
- 11 Impegni dell’azienda
- 12 Certificazioni Qualità ed Ambiente
- 14 Informazioni all’utenza
- 15 Segnalazioni e reclami
- 16 Indennizzi
- 17 Tper 2016: risultati, programmi e nuovi obiettivi
- 18 Nuovi mezzi
- 21 La mappa delle linee
- 22 La campagna per la validazione
- 23 Standard di qualità del servizio di trasporto
- 27 Le regole del viaggio

Ragioni e finalità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi permette di migliorare il rapporto fra TPF, le Aziende consorziate ed i clienti avviando un confronto ed una comunicazione permanente.

La Carta è lo strumento con cui:

- TPF e le aziende consorziate si relazionano con la propria utenza per informarla sul servizio erogato nei suoi diversi aspetti e sui principi cui si ispira, mettendo nel contempo a disposizione, in sintesi, tutte le informazioni pratiche utili per l'utilizzo del servizio offerto;
- Il cliente verifica l'effettiva attuazione degli impegni assunti da TPF, fornisce le sue indicazioni e valutazioni attraverso le indagini di customer satisfaction e contribuisce al miglioramento dell'offerta stessa attraverso richieste, reclami e suggerimenti.

Questo documento vuole quindi essere uno strumento immediato e concreto nei suoi contenuti, concentrandosi fundamentalmente

sui fattori che costituiscono la qualità del servizio ed i corrispondenti standard di qualità, espressi in forma non generica, bensì con precisi dati numerici che possano essere valutati e verificati dall'utenza.

È un documento immediato e permette di definire i fattori che maggiormente influenzano la qualità del servizio offerto e i corrispondenti indicatori di qualità (affidabilità, puntualità, sicurezza dei mezzi, etc...) quantificando, per ognuno di essi, i livelli prestazionali raggiunti nel corso dell'anno e gli obiettivi di miglioramento tenendo conto delle aspettative dell'utenza e delle potenzialità del soggetto erogatore.

Nel documento si riportano gli indicatori e gli obiettivi comuni a tutto TPF, mentre le singole Carte dei Servizi delle Aziende consorziate riportano consuntivi ed obiettivi sui servizi direttamente erogati.

Riferimenti normativi per la “carta della mobilità”

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

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

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

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

Diritti garantiti al cliente

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

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

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

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

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

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

osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, inoltrare reclami; acquisizione di monitoraggi periodici sulla qualità del servizio percepita.

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

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



Presentazione dell'azienda e servizi erogati

In data 27 settembre 2005 Acft S.p.A. in Associazione Temporanea di Impresa con le altre aziende del settore di seguito specificate, si è aggiudicata, a seguito di gara europea esperita da AMI (Agenzia mobilità e Impianti Ferrara), il servizio di trasporto pubblico locale nel bacino di traffico ferrarese fino al 31/12/2010.

Secondo le indicazioni contenute nel bando di gara la predetta associazione temporanea si è trasformata, in data 23/01/2006, in società consortile a responsabilità limitata, denominata Trasporto Pubblico Ferrarese, in acronimo TPF.

Della Società Consortile TPF fanno oggi parte, a valle dell'incorporazione di ACFT SpA in ATC SpA, avvenuta nell'aprile 2009, e della fusione tra i rami trasporto di ATC e FER in TPER SpA, avvenuta nel febbraio 2012:

- TPER SpA che detiene il 97% delle quote e gestisce il servizio urbano nella città di Ferrara, gran parte del servizio extraurbano e quello di Taxibus;
- FE.M., Società consortile a r. l. costituita da Cosepuri, LaValle e Saca, con il 3%, che gestisce alcuni servizi in ambito extraurbano.

La società svolge le seguenti attività:

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

L'1 febbraio 2006 è iniziata l'operatività del Contratto di Servizio tra TPF e AMI per la gestione del servizio di trasporto pubblico locale nella provincia di Ferrara. Tale contratto è vigente fino a tutto il 2019.

TPF gestisce attualmente:

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

Servizio Taxibus

I servizi a chiamata “taxibus” operano su Ferrara e nel territorio dei comuni di: Copparo, Formignana, Tresigallo, Jolanda, Ro Ferrarese, Codigoro, Lagosanto, Mesola, Goro, Migliaro, Migliarino, Massafiscaglia, Comacchio, Argenta,

Il servizio TAXIBUS ha il carattere di servizio feriale e può essere prenotato in modo continuativo.

Gli utenti sono tenuti al pagamento di un titolo di viaggio che dovranno acquistare nelle rivendite autorizzate, oppure a bordo del mezzo stesso, in questo caso, previo il pagamento di un sovrapprezzo.

La prenotazione si svolge secondo le seguenti indicazioni tecniche:

A) l’utente deve effettuare una prenotazione al call-center: **numero verde 800 521616** gratuito da telefono fisso o **199 113155 dai cellulari**, con chiamata a carico dell’utente. Il call center è operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 15.00 ed il sabato dalle 9,00 alle 12,00, il giorno precedente quello in cui si intende usufruire del servizio.

TPF può eccezionalmente accettare prenotazioni in tempo

reale per il giorno stesso, purché in anticipo di almeno due ore rispetto all’orario prescelto per il trasporto e compatibilmente alla disponibilità dell’automezzo.

B) con la chiamata l’utente deve indicare all’Operatore del Call Center:

- generalità e numero di telefono (per poter essere richiamato se necessario),
- ora e località di partenza (numero fermata taxibus),
- destinazione (numero fermata taxibus),
- dati per l’eventuale ritorno,
- numero di passeggeri che intendono usufruire del trasporto.

Impegni dell'azienda

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

I nostri impegni sono:

- la fornitura di un servizio pubblico di trasporto efficiente, affidabile, in grado di soddisfare le esigenze della collettività e di ridurre l'utilizzo del mezzo privato e le relative emissioni;
- la gestione efficace ed efficiente delle proprie attività in modo da minimizzare il loro impatto ambientale.

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

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

- la comunicazione con il cliente e la collettività allo scopo di recepirne le esigenze;
- la pianificazione e la realizzazione di servizi in modo da soddisfare le esigenze degli utenti;
- la gestione efficace ed efficiente dei propri processi
- la messa a disposizione delle risorse adeguate agli obiettivi prefissati;
- il coinvolgimento, la motivazione e lo sviluppo delle professionalità di tutto il personale;
- l'attuazione di un sistema di miglioramento continuo delle proprie prestazioni per adeguarsi alle evoluzioni del settore e la gestione efficiente dei propri processi al fine di utilizzare al meglio le risorse aziendali;
- la riduzione dell'impatto ambientale generato dai propri mezzi di trasporto.

Trasferimento 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 migliore regolarità del servizio.

Certificazioni Qualità ed Ambiente

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

- FEM: Certificazione ISO 9001:2000 (Sistema di gestione per la Qualità) per le tre Imprese Socie: Cosepuri, LaValle, Saca

TPER S.P.A.

- Certificazione ISO 9001:2008 (Sistema di gestione per la Qualità)
- Certificazione ISO 14001:2004 (Sistema di Gestione Ambientale)
- British Standard OHSAS 18001 (Sistema di Gestione Salute e Sicurezza dei lavoratori)

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



SISTEMI DI GESTIONE
CERTIFICATI



Informazioni all'utenza

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

Il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, deve indossare la divisa aziendale ed è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste. Il personale è, in ogni caso, tenuto ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile ed a mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra azienda ed utenti.

La riconoscibilità del personale a contatto diretto con il pubblico è assicurata attraverso la dotazione di appositi cartellini di riconoscimento riportanti, in modo visibile, le generalità o il numero di matricola del personale medesimo.

Per il personale operante ai centralini la risposta deve essere preceduta dal nome dell'addetto e dall'indicazione dell'ufficio di appartenenza o, comunque, da una sigla di identificazione univoca del soggetto.

Segnalazioni e reclami

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

- tramite posta ordinaria, indirizzandoli a

**TPF c/o TPER SpA
Via Saliceto 3
40128 Bologna**

- online: consultando la sezione “Parla con Tper” del sito

www.tper.it

- tramite fax al numero

051 350 177

- tramite modulo reclami disponibile nei punti Tper

- tramite e-mail:

ferrara@tper.it

Inoltre è data la possibilità di presentare reclami e segnalazioni anche telefonicamente rivolgendosi direttamente agli uffici delle aziende esercenti.

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

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

Indennizzi

È riconosciuto il diritto al rimborso del titolo di viaggio per responsabilità dell'azienda o per motivazioni gravi da parte dell'utente nei casi illustrati.

Gli abbonamenti annuali personali possono essere rimborsati entro otto mesi dalla data di inizio della validità solo in particolari e comprovati casi di variazione sede di lavoro o studio, trasferimento

residenza in altra città, cessazione dello stato di studente, malattia grave, decesso del titolare).

Le richieste di rimborso sono accettate relativamente alla parte residua di validità. Non sono rimborsabili gli abbonamenti a tariffa agevolata "Mi Muovo insieme" previsti dalla Delibera della Regione Emilia-Romagna n. 1928/2012.

Condizioni	Entità del rimborso	Modalità richiesta	Modalità rimborso
Variatione permanente del servizio tale da non rendere più utilizzabile l'abbonamento o soppressione della linea per cui è stato acquistato l'abbonamento	Valore della quota rimanente di abbonamento non utilizzata	Richiesta scritta tramite apposito modulo reperibile presso i Punti Tper o online oppure tramite lettera circostanziata e allegato titolo di viaggio entro una settimana dal disservizio	Rimborso entro 30 giorni dalla data di presentazione del modulo o di ricevimento della lettera
Corsa non effettuata o non pervenuta a destinazione	Tre volte il prezzo della corsa		
Ritardo superiore a 30' su linea urbana e 60' su extraurbana imputabile a responsabilità aziendale	Tre volte il prezzo della corsa		

Tper 2016: risultati, programmi e nuovi obiettivi



Nel bacino complessivo di pertinenza di Tper si è evidenziato un risultato economico positivo insieme ad una crescita delle performance in ogni ambito. Si ricorda in particolare l'incremento di utenza, che prosegue il positivo trend registrato dal 2013 e ha visto aumentare dell'1,66% nell'ultimo anno i passeggeri trasportati (oltre 150 milioni in totale tra servizi su gomma e ferroviari).

Anche i ricavi da vendita di titoli di viaggio fanno segnare un ulteriore aumento su base annua del 3,9%, che si somma alla sostanziosa crescita conseguita nel periodo 2012-2015 (+22,2%). In aumento anche gli abbonamenti annuali (oltre 81.000) e quelli mensili (oltre 623.000) venduti nel 2016, così come i chilometri percorsi da bus e treni Tper (+0,7% i km effettuati su gomma e +1,73% in ambito ferroviario).

Gli Enti azionisti hanno confermato la proposta di distribuzione di dividendi per oltre 4,6 milioni di euro, pari al 60% dell'utile conseguito nell'esercizio, ed approvato anche il bilancio consolidato di gruppo, che comprende anche le società controllate da Tper che è principale azionista di Seta (attraverso la controllata Herm), azionista di minoranza di Start Romagna e controlla altre società fra cui la società Dinazzano Po, attiva nel trasporto ferroviario di merci. Il bilancio di gruppo – il cui valore della produzione supera i 309 milioni di euro – registra anch'esso un risultato positivo d'esercizio (utile netto di 7,6 milioni di euro) in linea con quello della capogruppo.

Tper ha redatto anche il Bilancio di Sostenibilità, alla sua terza edizione, a conferma di un impegno volontario che l'azienda ritiene importante in quanto prima realtà



del settore del trasporto pubblico in regione per volume d'affari e di servizi, consapevole della propria responsabilità sociale di azienda integrata della mobilità che si occupa di trasporto pubblico locale automobilistico e ferroviario.

Tper oggi può guardare al futuro con positività ed affrontare un piano di investimenti in autofinanziamento per 123 milioni in tre anni a cui fa fronte con risorse proprie e attraverso strumenti finanziari a cui può accedere solo un'azienda sana che gode di credito tra gli investitori professionali qualificati, a cui si rivolge con l'emissione di un prestito obbligazionario quotato nei mercati regolamentati.

Nuovi mezzi

A Ferrara già attivi 23 bus moderni ed ecologici. Altri 28 nuovi bus in arrivo nei prossimi due anni.

Il maxi-rinnovo della flotta di bus ferrarese è oggi realtà con l'arrivo di 23 nuovi bus che hanno comportato un investimento complessivo di 7,1 milioni di Euro.

I 12 autobus ibridi hanno già preso servizio sulle strade cittadine, coprendo interamente il servizio della linea urbana 11. Questi bus, poi, secondo disponibilità, vengono impiegati anche sulla linea 6, altro collegamento importante tra città, periferia e ospedale cittadino.

Sul piano dell'attenzione alle esigenze espresse dall'utenza pendolare e scolastica, si collocano i 4 veicoli extraurbani di 14 metri, il cui utilizzo è particolarmente indicato sulle corse extraurbane programmate in orari di punta, per la notevole capacità di carico e per il maggior numero di posti a sedere. Sono stati messi in servizio sulle linee Cento-Ferrara, Cento-Modena e Ferrara-Bologna e, all'occorrenza potranno essere

assegnati, secondo necessità, dove si concentrerà una maggiore domanda di servizio in fasce orarie di particolare carico, specie durante la stagione invernale.

Sempre in ambito extraurbano, sono stati distribuiti per quanto più possibile sul territorio provinciale (Cento, Comacchio, Ariano, Bondeno, Copparo, Codigoro sono i 'gruppi esterni' di destinazione) i 7 nuovi bus dotati di pianale ribassato e di pedana estraibile e posto attrezzato riservato alle persone in carrozzina; trovano impiego in modo flessibile sui principali collegamenti extraurbani da/per Ferrara, in modo da poter garantire una presenza e una disponibilità ad ampio raggio di mezzi ad alta accessibilità.

Il rinnovamento del parco veicolare Tper del bacino di Ferrara è, peraltro, un'operazione avviata con un importante seguito previsto nei prossimi anni. Il piano



investimenti include, infatti, nel 2018 e 2019 l'arrivo di ulteriori 28 nuovi bus: 10 a metano per l'utilizzo in area urbana e 15 diesel Euro 6 destinati ai servizi extraurbani, per un investimento di 6,3 milioni di euro.

La mappa delle linee urbane disponibile nei punti informativi cittadini

Va sottolineata un'altra novità per il servizio di bus: al Punto Bus Tper della stazione ferroviaria di Ferrara - oltre che all'Informagiovani di Piazza Municipale, all'anagrafe di Piazza Beretta, all'URP del Comune di Ferrara di via Spadari e allo IAT di Piazza Castello - è disponibile gratuitamente nuova mappa delle linee urbane di Ferrara.

La mappa riporta schematicamente in forma grafica i percorsi delle linee urbane Tper e, sul retro, la loro descrizione, la sintesi dei collegamenti extraurbani e scolastici ed un QR Code che consente l'accesso diretto, con un solo click dello smartphone, al libretto in formato elettronico con gli orari aggiornati di tutte le linee. La mappa del servizio urbano di Ferrara è consultabile e scaricabile anche sul sito di Tper, alla pagina:

www.tper.it/mappaferrara

immagine mappa linee?

La campagna per la validazione e la valorizzazione degli utenti abbonati

I positivi risultati delle vendite dei titoli di viaggio , in particolare degli abbonamenti , hanno come sfondo una iniziativa che oramai compie il suo terzo anno di attività: la campagna “valida e vinci” .

Con l'introduzione obbligatoria della validazione dei titoli di viaggio ad ogni utilizzo del mezzo si è introdotta una premialità per l'utente che incentiva ad un comportamento virtuoso.

Tra i tanti premi in palio vale la pena citare che per l'anno 2017/2018 , grazie ad un accordo con la società calcistica Spal , tutti i titolari di abbonamento annuale di Ferrara e provincia che correttamente validano il loro titolo di viaggio ad ogni accesso al bus potranno partecipare all'estrazione di biglietti per le partite di serie A della Spal, di magliette ufficiali autografate e di ingressi ad alcune sedute di allenamento, con modalità

concorsuali che verranno successivamente comunicate.



Per Tper è un modo per premiare chi effettua la validazione ad ogni viaggio – prevista in via obbligatoria dalla normativa regionale dal 2018 – e, per l'utente, un buon motivo in più, oltre alla particolare convenienza e al prezzo bloccato per un anno, per abbonarsi ai servizi Tper.

Standard di qualità del servizio di trasporto



fattore	indicatore	Risultato 2017	Obiettivo 2018
Disponibilità del servizio	Km prodotti (*1000)	9.721	9.660
	N. linee urbane	11 linee urbane	12 linee urbane
		9 linee scolastiche	9 linee scolastiche
		1 linea x Z.I.	1 linea x Z.I.
		1 linea taxibus	1 linea taxibus
	N. linee extraurbane	46 linee 13 linee taxibus	46 linee 13 linee taxibus
Distanza media fra le fermate (Urbano)	210	210	
Distanza media fra le fermate (Extraurbano)	1.200	1.200	
Accessibilità al servizio	N° veicoli con accesso ribassato	108	114
	N° veicoli con pedana per disabili	110	116
Informazioni alla clientela	N° copie orario diffuse annualmente	12.000 libretti urbani	
		5.600 libretti extraurbani 54.500 \ volantini degli orari extraurbani due volte all'anno (invernale ed estivo)	
	Ore disponibilità call center taxibus	7	7
	Informazione all'utenza in caso di sciopero		48h prima comunicato stampa 5 gg
Informazione all'utenza in caso di revoca di sciopero		25 ore dalla comunicazione	
Attenzione al cliente	Tempo medio di risposta ai reclami scritti		30 gg lavorativi
	Personale dotato di tesserino di riconoscimento	100%	100%

fattore	indicatore	Risultato 2017	Obiettivo 2018
Durata del viaggio / Rispetto dell'orario	Velocità commerciale media (Km/ora - urbano)		20,07
	Velocità commerciale media (Km/ora - extraurbano)		42,45
	Corse effettuate / corse programmate	99,92%	> 98%
	Corse in orario / corse effettuate (urbano: arrivo al capolinea con ritardo tra 6 e 10 min)	99,99%	> 98%
	Corse in orario / corse effettuate (extraurbano: arrivo al capolinea con ritardo tra 6 e 20 min)	99,95%	> 98%
	Comfort del viaggio a bordo e sul percorso	N° di mezzi con climatizzazione per passeggeri	287
	Periodicità di pulizia interna mezzi	giornaliera	giornaliera
	Periodicità di pulizia radicale	mensile	mensile
Sicurezza del viaggio	N° incidenti ogni 100.000 Km percorsi	1,49	1,49
	Età media del parco mezzi (anni)	13,2	13,6
Rispetto Ambiente	mezzi a norma Euro 5	45	45
	mezzi a norma Euro 6	19	26
	mezzi con trazione ibrida (gasolio + accumulatori)	12	12
	mezzi con trazione alternativa (metano)	29	33
	Veicoli dotati di FAP	18	22



Le regole del viaggio

Art. 1 - Le informazioni

Le informazioni sulle modalità del viaggio, sulle tariffe, sugli orari, sono fornite attraverso i mezzi, le infrastrutture aziendali ed altri spazi informativi dedicati. Gli orari delle linee sono pubblicati tempestivamente ed in luoghi facilmente accessibili. In caso di modifiche di percorso a seguito di manifestazioni programmate, tutte le variazioni rispetto al servizio standard sono preventivamente comunicate. In caso di deviazione improvvisa o incidente i passeggeri ricevono indicazioni sulle possibilità e le modalità del proseguimento del viaggio.

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

Per salire:

1. Il passeggero in attesa, segnalando l'intenzione di salire, evita ai conducenti di effettuare inutilmente fermate non richieste, contribuendo ad una migliore qualità del servizio.

2. I passeggeri sono tenuti a servirsi delle porte di entrata sul mezzo come indicato dalla segnaletica.
3. Non è possibile salire fuori fermata e quando la vettura è in movimento; inoltre, alla fermata, non è consentito avvicinarsi all'autobus prima che questo sia fermo e con la porta di salita completamente aperta; ciò vale anche per i trasferimenti "a porte aperte" precedentemente descritti.

Durante il viaggio:

4. Non è possibile occupare più di un posto a sedere.
5. Per l'utilizzo ottimale dello spazio sui mezzi, è richiesto ai passeggeri di evitare di fermarsi vicino alle porte ed alle macchinette obliterate.
6. Non è consentito sporgersi dai finestrini e gettare oggetti fuori dal mezzo.
7. Sull'autobus, che è un mezzo pubblico, non è consentito fumare.
8. È richiesto a tutti di concorrere

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

Le regole del viaggio

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

Le regole del viaggio

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

1. All'inizio del viaggio l'utente deve essere in regola con le norme di utilizzo del titolo di viaggio: convalida di biglietti ordinari o multicorse, rispetto delle norme di utilizzo delle diverse tipologie di abbonamento (ad esempio, ove richiesto, inserimento del numero della tessera di riconoscimento, osservanza della validità degli abbonamenti mensili fino all'ultimo giorno del mese in cui è avvenuta la convalida, ecc.). Per i servizi che prevedono la bigliettazione in vettura l'utente potrà munirsi del titolo di viaggio anche a bordo, sempre all'inizio del viaggio. Il biglietto deve essere mantenuto integro e riconoscibile durante tutta la durata del viaggio. L'utente è tenuto a validare il proprio titolo di viaggio ad ogni accesso sul mezzo, in applicazione dell'art.40 della L.R. 30/98 e succ. modifiche. Per le modalità di validazione dei differenti titoli di viaggio, consultare l'apposita sezione sul sito internet aziendale.

Le regole del viaggio

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 passeggini rispettando le indicazioni espresse. 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

Le regole del viaggio

veicolo alle normali tariffe applicate a tutti gli altri viaggiatori. Eventuali servizi aggiuntivi e l'assistenza offerti 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 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.
2. I cani trasportati devono essere sempre muniti di museruola e guinzaglio.
3. Ogni passeggero può accompagnare un solo animale.

Le regole del viaggio

4. Gli animali non devono ingombrare gli accessi e le uscite del mezzo e non possono occupare posti a sedere.
 5. 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.
 6. Sui mezzi pubblici non possono essere trasportati animali appartenenti a specie selvatiche di comprovata pericolosità.
 7. I cani-guida che accompagnano i passeggeri non vedenti possono salire liberamente e gratuitamente sui mezzi aziendali.
3. Gli animali possono essere trasportati previo pagamento del biglietto e comunque devono rientrare nei limiti massimi di cm 40x60x80.
 3. Ogni passeggero può portare con sé non più di due bagagli.
 4. 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. 6. - Trasporto bagagli *

1. Possono essere trasportati gratuitamente bagagli di dimensione inferiore a cm 55x40x20.
2. I bagagli di dimensioni superiori

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

Le regole del viaggio

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.