

An aerial, top-down view of a city street at night. A large bus is moving down the center of the road, followed by a white car. Pedestrians are visible on the sidewalks and crossing the street. The street is illuminated by streetlights, and buildings are visible on the left side.

# Carta della mobilità

**Il trasporto pubblico su gomma  
nel bacino provinciale di Bologna**

Edizione marzo 2018



## Indice

- 3 La Carta della Mobilità
- 5 La programmazione del servizio sul territorio
- 7 La gestione del servizio
- 8 Le aziende
- 13 Il servizio
- 25 I nostri impegni
- 35 Le buone regole
- 43 Il rapporto cittadino azienda
- 49 Indennizzi
- 54 Indagine "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 azienda TPER (Trasporto Passeggeri Emilia-Romagna), che ha acquistato le quote in TPB che precedentemente erano di ATC 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.



Trasporto Passeggeri Emilia-Romagna

Il gruppo TPER produce ogni anno oltre 45 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 sulle linee Parma–Suzzara, Suzzara–Ferrara, Ferrara–Codigoro, Bologna–Portomaggiore, Modena–Sassuolo, Bologna–Casalecchio – Vignola, Reggio Emilia–Guastalla, Reggio Emilia–Sassuolo e Reggio Emilia–Ciano d'Enza, Portomaggiore–Dogato. TPER in partnership con Trenitalia si è aggiudicata la gara per la gestione del trasporto regionale su ferro.

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  
OHSAS 18001:2007



SISTEMI DI GESTIONE

**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.



**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 13 di bacino nel territorio ravennate e bolognese.



– COERBUS è 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 è 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 2016

Servizio di trasporto pubblico su gomma nel bacino di Bologna

**Km offerti** **35.205.174**

---

Servizio urbano Bologna	17.654.622
-------------------------	------------

---

Servizio Comuni diversi	715.002
-------------------------	---------

---

Servizio suburbano e extraurbano	16.775.387
----------------------------------	------------

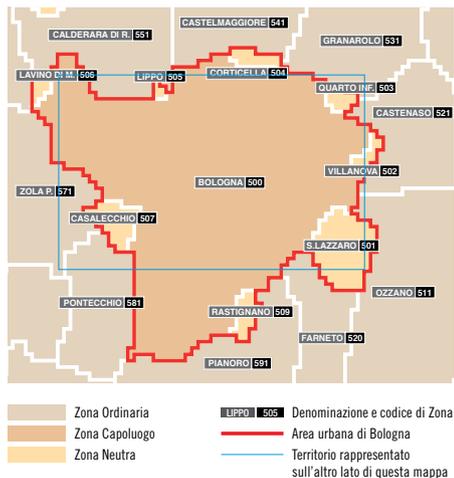
---

Linee specializzate	60.163
---------------------	--------

*di cui 1.216.347 di servizi a chiamata*

---

**Passeggeri trasportati**  
**127 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.

## Aree Urbane

Sul territorio servito sono presenti due Aree Urbane:

- Area Urbana di Bologna, comprende la Zona Capoluogo Bologna 500 e le Zone Neutre confinanti:

San Lazzaro 501 - Villanova 502 - Quarto Inferiore 503 - Corticella 504 - Lippo 505 - Lavino di Mezzo 506 - Casalecchio 507 - Rastignano 509

- Area Urbana di Imola, comprende la Zona Capoluogo Imola 510 e la Zona Neutra confinante Toscanella 514.

## 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 Muovo* a microchip devono essere semplicemente avvicinate al validatore presente sui mezzi. I biglietti a banda magnetica (ordinari, city pass, giornalieri) devono invece essere inseriti nell'apposita fessura superiore. L'accensione di una luce verde conferma, in entrambi i casi, la validità del titolo di viaggio. I biglietti senza banda magnetica devono essere mostrati al conducente salendo dalla porta anteriore. La validazione deve essere effettuata ad ogni eventuale cambio di mezzo.





# Il 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'ammodernamento 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.



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

Questi interventi, non solo sono fondamentali per il trasporto pubblico, ma ancor più per migliorare la qualità urbana di porzioni importanti della città con risultati già apprezzabili 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, è stata realizzata l'elettrificazione della linea 14 e sono in corso i lavori per prolungamento della linea filoviaria urbana 13 alla stazione e al nuovo capolinea di Rastignano. In attesa del completamento delle opere e degli impianti a servizio del sistema Crealis, i nuovi filoveicoli

sono già entrati in esercizio sulla linea 13 incontrando il pieno gradimento sia dei conducenti sia della clientela.

Tper continua a lavorare sui diversi progetti di mobilità sostenibile con particolare riferimento all'obiettivo di estendere l'attuale rete filoviaria e di dotarsi di veicoli sempre più efficienti sotto l'aspetto ambientale.

# 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" accompagnerà la piena entrata in servizio dei veicoli che da due mesi hanno già fatto il loro esordio sulla filovia 13; a regime, saranno 49 gli esemplari di questo modello di filobus sulle 4 linee filoviarie bolognesi specificamente dedicate al trasporto a guida assistita.

## 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.

**pron7OBUS**  
051 290 299



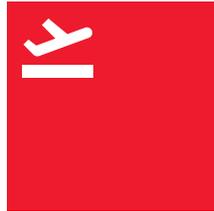
Particolarmente adatto a territori in cui la domanda di trasporto pubblico è più contenuta, ha permesso il collegamento con frazioni e località precedentemente non servite.

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

intercomunale 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 fisso e diramazioni solo a prenotazione;
- Linea 689: attivo su prenotazione nel territorio di Monte San Pietro.



## **Aerobus BLQ**

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](http://www.aerobus.bo.it)



## **Collegamento con FICO**

Dal 15/11 è attiva una linea di collegamento Stazione FFSS/ FICO Eatly 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.



## **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**

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 e 13. 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 flotta 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 850 bus; 526 veicoli urbani sono inoltre dotati di sistema di videosorveglianza del posto guida. Sono in corso di realizzazione 40 paline di fermata con pannello informativo per i comuni limitrofi a Bologna che si vanno ad aggiungere ai 150 pannelli informativi già operativi nel comune di Bologna.



## I nostri impegni\*

### Regolarità e puntualità del servizio

La regolarità del servizio nel 2016 ha raggiunto il 99,73 mentre la puntualità si è attestata al 82,37.

I cittadini hanno assegnato un voto superiore o prossimo al 7 per tre voci su quattro per l'area urbana ed extraurbana. Superiori al 7 per tutte le voci per l'area di Imola.

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



	SERVIZIO URBANO BOLOGNA	SERVIZIO SUB. ED EXTRAURBANO	SERVIZIO URBANO IMOLA
Rispetto delle corse e fermate	7,45	7,59	7,85
Frequenza delle corse	7,36	6,89	7,47
Rapidità del viaggio	7,45	7,39	8,03
Puntualità	6,95	7,21	7,35
Comodità e rispetto delle coincidenze	7,29	7,39	7,70

## Qualità dei mezzi

L'età media dei mezzi nel 2016 rimane elevata, pari a 14,5 anni. Gli investimenti in corso e quelli programmati contribuiranno a migliorare questo indicatore abbassandolo nei prossimi anni. Nel frattempo nel 2016 e nel corso del 2017 hanno preso e prenderanno servizio 44 nuovi Crealis Emilio e

24 diesel euro 6. La manutenzione costante garantisce comunque la sicurezza del servizio: il numero di interventi di traino in linea a causa di guasti è stato pari a 0,010 ogni 1.000 chilometri di percorrenza, risultato considerato in linea con quelli degli anni precedenti. In media superiore al 7 il voto attribuito dall'utenza al funzionamento dei mezzi e delle strutture di bordo.

SERVIZIO URBANO BOLOGNA	SERVIZIO SUB. ED EXTRAURBANO	SERVIZIO URBANO IMOLA
-------------------------	------------------------------	-----------------------

Funzionamento mezzi e strutture a bordo

7,31	7,57	7,89
------	------	------





## Comfort del viaggio

Nel bacino di Bologna oltre l'85% dei mezzi è dotato di aria condizionata. Una percentuale in crescita (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. ED EXTRAURBANO	SERVIZIO URBANO IMOLA
Comfort sul mezzo	6,83	7,26	7,44
Condotta di guida degli autisti	7,30	7,76	7,81
Cortesìa ed educazione del personale	7,54	7,78	8,04

## Accessibilità del servizio

Nel 2016 la percentuale di mezzi provvisti di pianale ribassato sul totale è aumentata di quasi 5 punti, da 75% a 79.8%.

Pensando ai più piccoli, TPER ha già attrezzato 322 mezzi con un vano concepito per ospitare un passeggero o una carrozzina, mentre il 57,6% dei mezzi – ovvero 536 – sono attrezzati per la salita e il trasporto di passeggeri in carrozzella, due direzioni nelle quali l'azienda continua a investire.

In accordo con l'Unione Italiana Ciechi, TPER ha installato etichette in Braille alle fermate dell'area urbana,



mentre su 750 autobus sono presenti dispositivi vocali per l'annuncio interno

di prossima fermata ed esterni di linea e direzione.

I bus con pianale ribassato (tot 740):

- Urbani: 437
- Suburbani: 179
- Interurbani: 124

Posti per passeggeri con disabilità sui bus (tot 536):

- Urbani: 349
- Suburbani: 111
- Interurbani: 76

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 (si veda [www.tper.it/app](http://www.tper.it/app)) forniscono le informazioni in tempo reale sulla presenza della pedana dei prossimi bus in arrivo ad una fermata.



## Pulizia dei mezzi

TPER garantisce la pulizia dei propri mezzi con un pacchetto di interventi programmati

- Pulizia interna ordinaria: giornaliera
- Lavaggio carrozzeria: settimanale

- Sanificazione: bimestrale
- Pulizia radicale: bimestrale

I risultati dati dal giudizio degli utenti sono migliorati rispetto all'anno precedente. In particolare la pulizia dei mezzi urbani passa dall'insufficienza della precedente rilevazione alla sufficienza.



SERVIZIO URBANO BOLOGNA	SERVIZIO SUB. ED EXTRAURBANO	SERVIZIO URBANO IMOLA
-------------------------------	------------------------------------	-----------------------------

Pulizia dei mezzi

6,45

6,86

7,67

Pulizia delle pensiline e delle fermate

6,69

7,07

7,23



## 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, mentre sono 575 i mezzi con 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 7000 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.

Sicurezza rispetto a furti, borseggi, o molestie

SERVIZIO URBANO BOLOGNA	SERVIZIO SUB. ED EXTRAURBANO	SERVIZIO URBANO IMOLA
-------------------------	------------------------------	-----------------------

---

6,66

7,52

7,91

---

## Attenzione all'ambiente

Oltre il 75% dell'intero parco mezzi delle aziende socie di TPB è già oggi costituito da veicoli ad alta compatibilità ambientale (Euro 3 o standard superiori), molti dei quali ad emissioni in atmosfera nulle o estremamente ridotte.

Dopo aver adottato dal 2005 per mezzi a gasolio un carburante a bassissimo tenore di zolfo (10 parti per milione) che limita le emissioni di anidride solforosa e solfati, l'azienda punta, soprattutto per i servizi urbani, su filobus senza emissioni in atmosfera e sui bus a metano. Entrambi garantiscono un deciso

abbassamento dell'impatto acustico e delle vibrazioni. TPER è la sola azienda in Italia ad utilizzare per la flotta di bus ben tre stazioni di rifornimento a ricarica rapida di metano, carburante che non rilascia benzene, anidride solforosa e particolato (PM10) e presenta emissioni di anidride carbonica e di ossidi di azoto inferiori rispettivamente del 25% e del 90% a quelle dei carburanti tradizionali.

Prosegue il progetto di ampliamento della flotta di autobus alimentati a metano coerente con le indicazioni comunitarie in tema di trasporto su gomma: i più recenti autobus entrati in servizio sono tutti alimentati a metano.

## Mezzi TPB per tipologia di alimentazione

elettrici filobus	84
ibridi	42
metano	234
diesel post euro 3	35
diesel euro 3*	334
diesel pre euro 3	108

\* o con filtro antiparticolato



# 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

**T>per**

Trasporto Passeggeri Emilia-Romagna



# 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**

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.

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 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 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.
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.

## **Art. 6. - Trasporto bagagli \***

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

## Punti TPER

In tutti i punti TPER è possibile ottenere informazioni sui servizi e acquistare i titoli di viaggio (con limitazioni per gli abbonamenti annuali e le tessere di riconoscimento), presentare suggerimenti, richieste o reclami. Sono accettati bancomat e carte di credito (Visa e Mastercard).

Punti TPER Indirizzo	Orari d'apertura (alla data di pubblicazione del presente documento)	Abbonamenti annuali e tessere di riconoscimento	Riscossione contravvenzioni (per mancanza titolo di viaggio)	Emissione fatture
<b>BOLOGNA VIA MARCONI</b> Via Marconi, 4 / via Lame	feriali e sabato: 7.00 -19.00 festivi: 13.00-19.00	sì	sì	sì
<b>AUTOSTAZIONE BOLOGNA</b> Piazza XX Settembre	feriali e sabato: 6.00-20.00 festivi: 7.00 -19.00	sì	sì	sì
<b>STAZIONE FS BOLOGNA</b> Piazza Medaglie d'Oro	feriali e sabato: 7.00-19.00 festivi: 7.00-19.00			
<b>IMOLA</b> Autostazione	feriali: 7.00 -13.00 sabato: 7.00 -12.00 festivi: chiuso	sì	sì	sì
<b>PRATI DI CASTEL DI CASIO - DEPOSITO TPER</b> Via Caduti di Nassiriya, 8	feriali e sabato: 8.00-12.00 <sup>(1)</sup> festivi: chiuso	sì	sì	sì

(1) telefonando preventivamente al numero 0534-31136



## 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](http://www.tper.it) / [www.tpbbologna.it](http://www.tpbbologna.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](http://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

Diffusione e chiarezza informazioni		
SERVIZIO URBANO BOLOGNA	SERVIZIO SUB. ED EXTRAURBANO	SERVIZIO URBANO IMOLA
7,41	7,76	8,07

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](http://www.tper.it/informazione-tempo-reale)) e su smartphone tramite app.

## Rete di vendita dei titoli di viaggio

I titoli di viaggio si possono trovare:

- 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 TPER dedicata scaricabile sul PlayStore per i dispositivi Android e sull'Appstore di Apple per i dispositivi IOS.

Reperimento biglietti e abbonamenti		
SERVIZIO URBANO BOLOGNA	SERVIZIO SUB. ED EXTRAURBANO	SERVIZIO URBANO IMOLA
7,64	7,48	7,85

## 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](http://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.

## 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](http://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

### • **Bologna**

Gli oggetti smarriti vengono consegnati al comune di Bologna e si ritirano in piazza Liber Paradisus, Bologna

#### **Orario**

*lunedì, mercoledì e venerdì* dalle 8.30 alle 12.30

*martedì* dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 16.30

*giovedì* orario continuato dalle 8.30 alle 16.30.

#### **Contatti**

051 2197070 - 2197079 -2193157

[ufficiooggettirinvenuti@comune.bologna.it](mailto:ufficiooggettirinvenuti@comune.bologna.it)

<http://www.comune.bologna.it/comune/>

[luoghi/17:4606/4772/](tel:05146064772)

- **Imola:** Comune di Imola - tel 0542.602 221

- **Porretta Terme:** Comune di Porretta Terme - Vigili Urbani tel 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.

## Indennizzi

Le richieste di indennizzo potranno essere inviate via posta a

TPER  
Via Saliceto, 3  
40128 Bologna

o 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.



(\*) 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.

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
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	Richiesta scritta (via posta o tramite il modulo presente nei centri di informazione e vendita TPER). Entro 1 mese dal ricevimento della richiesta, risposta al cliente con comunicazione delle modalità di pagamento dell'indennizzo	Rimborso dell'intero abbonamento diminuito della quota relativa al periodo di utilizzo fino 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	Richiesta scritta (via posta o tramite il modulo presente nei centri di informazione e vendita TPER). Entro 1 mese dal ricevimento della richiesta, risposta al cliente con comunicazione delle modalità di pagamento. 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	Richiesta scritta (via posta o tramite il modulo presente nei centri di informazione e vendita TPER). Entro 1 mese dal ricevimento della richiesta, risposta al cliente con comunicazione delle modalità di pagamento. 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	Modalità di presentazione della richiesta ed iter successivo	Entità dell'indennizzo/ rimborso
Corsa non effettuata: in fermata	Ultima corsa del servizio urbano e suburbano nella fascia dalle 22.00 alle 4.30 oppure ultima corsa del servizio extraurbano Tutti i viaggiatori	Totale o parziale non effettuazione della corsa	Richiesta scritta (via posta o tramite il modulo presente nei centri di informazione e vendita TPER). Entro 1 mese dal ricevimento della richiesta, risposta al cliente con comunicazione delle modalità di pagamento. E' necessario esibire la ricevuta del mezzo alternativo eventualmente utilizzato in assenza del servizio con indicazione dell'ora e del luogo di partenza	10 volte il valore della corsa in denaro o in titoli di viaggio a scelta dell'utente
Tempo di risposta ai reclami superiore ai 30 giorni (non sono considerati reclami le richieste di rimborso di titoli di viaggio)	Invio, da parte di TPER, della risposta ad un reclamo presentato in tempi superiori a 30 giorni dalla data di ricevimento dello stesso o mancato invio della risposta Tutti i reclamanti	Aver presentato reclamo a TPER tramite posta, alle biglietterie o tramite Internet (fa fede la data di protocollo in ingresso), telefonicamente (fa fede la data di ricezione registrata dagli operatori TPER), con richiesta di risposta scritta. Trasmissione, da parte di TPER (fa fede la data del protocollo in uscita), di una risposta in tempi superiori a 30 giorni	Richiesta scritta (via posta, o tramite il modulo presente nei centri di informazione e vendita TPER). Entro 1 mese dal ricevimento della richiesta, risposta al cliente con comunicazione delle modalità di pagamento dell'indennizzo	5 biglietti di corsa semplice

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
Corsa non effettuata: a bordo	Servizio nella fascia dalle 22.00 alle 4.30 Tutti i viaggiatori	Servizio interrotto durante il viaggio, con ripresa della corsa dopo oltre 30' dall'evento	Richiesta scritta (via posta o tramite il modulo presente nei centri di informazione e vendita TPER). Entro 1 mese dal ricevimento della richiesta, risposta al cliente con comunicazione delle modalità di pagamento. E' necessario presentare il titolo di viaggio valido utilizzato per la corsa o fotocopia dell'abbonamento. In caso di utilizzo di city pass o tesserino metropolitano non esaurito è accettata la fotocopia del titolo	10 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	Richiesta scritta (via posta o tramite il modulo presente nei centri di informazione e vendita TPER). Entro 1 mese dal ricevimento della richiesta, risposta al cliente con comunicazione delle modalità di pagamento. 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

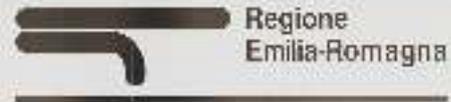
## Rimborso di abbonamenti annuali personali

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).

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.



**T>**per



I titoli senza scadenza o resi inutilizzabili per cause riconducibili al cliente non vengono rimborsati. Per qualunque approfondimento consultare il sito [www.tper.it](http://www.tper.it).

# Indagine “Customer Satisfaction”

# Bacino di Bologna

<b>Aspetto del servizio</b>	<b>URBANO BOLOGNA</b>		<b>SUB ed EXTRAURBANO</b>		<b>URBANO IMOLA</b>	
	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Rispetto delle corse e delle fermate previste	7,45	7,28	7,59	7,11	7,85	7,64
Puntualità (rispetto degli orari)	6,95	6,63	7,21	6,51	7,35	7,12
Frequenza delle corse (adeguato numero di passaggi alle fermate)	7,36	6,99	6,89	6,71	7,47	7,24
Rapidità del viaggio (velocità di collegamento, tempi di viaggio)	7,45	7,10	7,39	7,06	8,03	7,56
Comodità di fermate e collegamenti	7,84	7,37	7,60	7,15	7,59	7,33
Comodità e rispetto delle coincidenze	7,29	6,90	7,39	6,85	7,70	7,43
Comfort sul mezzo (facilità di accesso, aria condizionata, ecc.)	6,83	6,83	7,26	6,95	7,44	7,48
Corse non affollate	5,22	5,76	5,65	5,60	5,32	6,06
Funzionamento mezzi e strutture a bordo (porte, validatori, ecc.)	7,31	7,26	7,57	7,28	7,89	7,69
Pulizia dei mezzi	6,45	6,54	6,86	6,50	7,67	7,24
Comfort delle fermate / facilità accesso mezzi (pensiline, display luminosi, ecc.)	6,94	6,91	7,01	6,81	7,07	7,12

<b>Aspetto del servizio</b>	<b>URBANO BOLOGNA</b>		<b>SUB ed EXTRAURBANO</b>		<b>URBANO IMOLA</b>	
	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Pulizia delle infrastrutture (pensiline, fermate, uffici informazioni)	6,69	6,69	7,07	6,81	7,23	7,14
Condotta di guida degli autisti	7,30	7,04	7,76	7,23	7,81	7,43
Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie	6,66	6,52	7,52	7,00	7,91	7,38
Diffusione e chiarezza informazioni (orari, materiale informativo, ecc.)	7,41	7,13	7,76	7,12	8,07	7,48
Possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti	7,64	7,21	7,48	7,12	7,85	7,30
Livello delle risposte alle richieste sul servizio o a reclami	7,02	6,70	7,02	6,81	7,61	7,30
Cortesia, educazione ed aspetto del personale	7,54	7,19	7,78	7,33	8,04	7,57
Impegno nel rispetto dell'ambiente	7,30	6,82	7,49	6,82	7,72	7,06
Prezzo adeguato di biglietti ed abbonamenti	6,37	6,46	6,65	6,47	7,11	7,11
<b>MEDIA DEI VOTI RILEVATI</b>	<b>7,05</b>	6,87	<b>7,25</b>	6,86	<b>7,54</b>	7,28
<b>VOTO COMPLESSIVO AL SERVIZIO</b>	<b>7,16</b>	7,02	<b>7,19</b>	6,91	<b>7,68</b>	7,43

# Linee 13, 27, 35

Aspetto del servizio	TPER	LINEA 13	LINEA 27		LINEA 35	
	2016	2016	2016	2015	2016	2015
Rispetto delle corse e delle fermate previste	7,45	7,47	7,51	7,39	7,27	7,04
Puntualità (rispetto degli orari)	6,95	6,93	7,06	6,96	6,90	6,66
Frequenza delle corse (adeguato numero di passaggi alle fermate)	7,36	7,34	7,50	7,32	7,49	7,11
Rapidità del viaggio (velocità di collegamento, tempi di viaggio)	7,45	7,34	7,62	7,28	7,62	7,09
Comodità di fermate e collegamenti	7,84	7,84	7,91	7,42	7,84	7,28
Comodità e rispetto delle coincidenze	7,29	7,05	7,52	7,03	7,45	7,11
Comfort sul mezzo (facilità di accesso, aria condizionata, ecc.)	6,83	6,77	6,83	6,89	6,84	6,47
Corse non affollate	5,22	5,09	5,15	5,84	4,71	5,87
Funzionamento mezzi e strutture a bordo (porte, obliterate, ecc.)	7,31	7,44	7,24	7,19	7,27	6,93
Pulizia dei mezzi	6,45	6,44	6,44	6,35	6,45	6,04
Comfort delle fermate (pensiline, display luminosi, ecc.)	6,94	7,06	6,96	6,95	7,02	6,89

<b>Aspetto del servizio</b>	<b>TPER</b>	<b>LINEA 13</b>	<b>LINEA 27</b>		<b>LINEA 35</b>	
	<b>2016</b>	<b>2016</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Pulizia delle infrastrutture (pensiline, fermate, uffici informazioni)	6,69	6,76	6,66	6,84	6,74	6,67
Condotta di guida degli autisti	7,30	7,21	7,26	7,19	7,59	7,21
Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie	6,66	6,34	6,63	6,49	6,68	6,61
Diffusione e chiarezza delle informazioni (orari, materiale informativo,..)	7,41	7,31	7,46	7,45	7,62	7,15
Possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti	7,64	7,61	7,74	7,55	7,88	7,41
Livello delle risposte alle richieste sul servizio o a reclami	7,02	7,00	6,89	7,10	6,70	6,76
Cortesia, educazione ed aspetto del personale (autisti, verificatori, ...)	7,54	7,50	7,51	7,48	7,39	7,58
Impegno nel rispetto dell'ambiente	7,30	7,27	7,39	6,95	7,41	6,67
Prezzo adeguato di biglietti ed abbonamenti	6,37	6,32	6,51	6,84	6,96	6,22
<b>MEDIA DEI VOTI RILEVATI</b>	<b>7,05</b>	<b>7,00</b>	<b>7,09</b>	<b>7,03</b>	<b>7,09</b>	<b>6,81</b>
<b>VOTO COMPLESSIVO AL SERVIZIO</b>	<b>7,16</b>	<b>7,07</b>	<b>7,33</b>	<b>7,26</b>	<b>7,12</b>	<b>6,88</b>

FOTOGRAFIE ORIGINALI

R+P Design Consultants - Bologna

[francescoridolfi.com](http://francescoridolfi.com)

Archivio TPER