

Parma si muove con Tep



**Carta della Mobilità
2015**

MOBILITÀ SOSTENIBILE



Indice

1. Presentazione	2
2. La Carta della Mobilità	3
3. La storia di TEP	6
3.1 <i>Dati aziendali</i>	8
4. TEP oggi	10
4.1 <i>Servizio urbano</i>	11
4.2 <i>Servizio extraurbano</i>	14
4.3 <i>Turismo</i>	16
4.4 <i>Servizi innovativi</i>	17
4.5 <i>Parco mezzi</i>	22
4.6 <i>Tutela dell'ambiente</i>	24
4.7 <i>Le condizioni di viaggio: norme in sintesi</i>	25
4.8 <i>Rapporto con il pubblico</i>	26
5. Fattori e indicatori di qualità	28
Filo diretto TEP - Utenti	39
Cartolina	39

1.

Presentazione

Con la Carta della Mobilità, Tep rilancia l'impegno al mantenimento di alti standard di qualità perseguito nel corso del 2014. Qualità che per Tep è anche accessibilità: non può esserci, infatti, un servizio efficace se l'utente non può utilizzarlo con semplicità e immediatezza. Per questo nel corso dell'anno passato si è migliorato l'accesso alle informazioni di viaggio: un nuovo sito Internet con una grafica fresca e gradevole, percorsi dei bus disponibili su Google Maps e la ricarica online dei titoli di viaggio sono solo alcuni dei contenuti fruibili in un click. Ma qualità è anche e prima di tutto il cuore del servizio offerto da Tep: mobilità intelligente, rapida e comoda. Un grande passo avanti è costituito dalla nuova linea 5, la tratta più utilizzata della città sull'asse est ovest lungo la via Emilia. I nuovi filobus autosnodati con corse ogni 10 minuti permettono ai passeggeri di attraversare la città rapidamente e con grande comodità. Questi mezzi, con gli interni luminosi, il design innovativo, l'accesso facilitato e la perfetta climatizzazione estiva e invernale sono il massimo della qualità di viaggio attualmente sul mercato. Grazie a questi nuovi veicoli, a Tep sono stati riconosciuti finanziamenti europei nell'ambito di due progetti (TROLLEY e ACTUATE) per lo sviluppo di tecnologie e pratiche innovative da esportare in altre città e in tutta Europa. Il progetto ACTUATE concluso a gennaio 2015, in particolare, ha permesso di perfezionare la formazione dei conducenti, che con uno stile di guida ottimale sono in grado di migliorare le prestazioni energetiche dei nuovi filobus – e, di conseguenza, di abbattere i consumi – fino al 18%. Questo a dimostrazione del fatto che, se la tecnologia è indispensabile per offrire un servizio all'avanguardia ed ecologico, il fattore umano rimane al centro del nostro lavoro. Per ogni autobus che viaggia, in città o in provincia, c'è sempre un autista che lo guida, che col suo prezioso lavoro può contribuire in modo determinante ad offrire un viaggio gradevole a chi sale a bordo. Sempre nell'ottica della riduzione delle emissioni nocive, nuovi bus a metano sono stati acquistati per la linea 15. Si tratta di veicoli che coniugano la dimensione ridotta, adatta agli stretti borghi di città, con la capienza interna, aumentata rispetto ai bus precedentemente in uso sulla stessa tratta, nel rispetto dell'ambiente e della qualità della vita nel centro storico. Nel 2014 si è avviata una felice collaborazione con i ragazzi delle scuole superiori di Parma. La nuova Consulta degli Studenti è stata un referente prezioso e indispensabile per avviare il progetto "PretenDIAMO il buon esempio" che ha dimostrato quanto gli studenti possano imparare quando l'educazione si fa attraverso la condivisione di esperienze e non soltanto tramite l'apprendimento passivo. La sensibilizzazione alle regole di convivenza, valide sui mezzi di trasporto collettivo come in qualsiasi altro ambiente, la tutela del bene pubblico e del ruolo di ogni individuo – anche di giovane età – all'interno di una comunità sono stati argomenti di riflessione per i quali Tep ha offerto il proprio contributo a formare gli adulti di domani. È su questa strada che vogliamo proseguire. Speriamo vogliate continuare a percorrerla insieme a noi.

2. La Carta della Mobilità

La **Carta della Mobilità** o **Carta dei Servizi** è il documento che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblica mobilità e i Clienti che usufruiscono di tali servizi.

La Carta rappresenta un impegno dell'Azienda nei confronti dei Clienti in merito al livello qualitativo e quantitativo dei servizi erogati. Definisce infatti gli standard di qualità che intende rispettare, individua i fattori che determinano la qualità del servizio, garantisce le modalità di comunicazione e tutela per il Cliente.

La Carta costituisce dunque un importante momento di dialogo con il pubblico, una verifica del servizio offerto e uno stimolo al miglioramento dell'attività dell'Azienda.

TEP S.p.A. ha adottato la Carta dei Servizi a partire dal 1999 e dal 2003 si è assunta l'impegno di predisporre un'edizione annuale con l'aggiornamento dei principali parametri di qualità. Il documento è aggiornato in base ai progressi e ai mutamenti del servizio e alle disposizioni regionali che definiscono puntualmente i contenuti del documento e le modalità di diffusione al pubblico ed è oggetto di consultazione con le Associazioni dei Consumatori presenti con sedi a Parma che hanno aderito al Protocollo d'Intesa con il Comune di Parma per l'istituzione di un tavolo di confronto permanente sui temi d'interesse di cittadini e consumatori.

Per rilevare il livello di soddisfazione del pubblico, riportato in ogni edizione della Carta, TEP effettua ogni anno indagini di customer satisfaction, realizzate da aziende specializzate, sull'intero territorio servito.

I risultati delle indagini sono consultabili nella seconda parte di questa Carta, riportante le tabelle dei fattori e indicatori di qualità.

La normativa sulla Carta della Mobilità

- Direttiva P.C.M. 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei pubblici servizi".
- D.P.C.M. 30/12/1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti".
- L.R. 2/10/1998 n. 30 "Il sistema del trasporto pubblico regionale e locale", che all'art. 17 stabilisce l'obbligo di adozione della carta dei servizi dei trasporti da parte delle aziende e delle imprese dei servizi di trasporto pubblico.

I Principi che la guidano

I Principi su cui si basa la Carta della Mobilità che TEP s'impegna a rispettare nell'erogazione del proprio servizio, sono:

Eguaglianza

TEP garantisce l'accessibilità ai servizi e alle strutture a tutti i cittadini, senza alcuna discriminazione nei confronti di particolari categorie o fasce sociali.

Imparzialità

TEP si impegna ad avere nei confronti degli utenti comportamenti ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità del servizio

TEP si impegna a garantire il servizio di trasporto pubblico in modo continuativo e regolare e a comunicare i casi di funzionamento irregolare o di variazione di orari e percorsi preventivamente e tempestivamente, tramite la diffusione degli aggiornamenti e l'apposizione di avvisi alle fermate. Garantisce inoltre di dare comunicazione di sciopero secondo le normative vigenti (Legge 146 del 12 giugno 1990 coordinata ed aggiornata con la Legge n° 83 dell'11/4/2000 e accordi applicativi nazionali e aziendali).

Libertà di scelta

Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. L'azienda si impegna a garantire il diritto alla mobilità, assumendo iniziative atte a facilitare la libertà di scelta fra mezzi di trasporto nell'ambito di una mobilità sostenibile.

Partecipazione

TEP vuole mantenere e sviluppare un rapporto costante e continuo con i propri Clienti, impegnandosi a favorire la Loro partecipazione e comunicazione con l'Azienda.

Efficienza ed efficacia

TEP si impegna a fornire un servizio adeguato e il più possibile rispondente alle esigenze del Cliente nel rispetto degli standard assunti nella presente Carta. L'Azienda si prefigge inoltre di raggiungere gli obiettivi dichiarati, nell'ottica di un continuo miglioramento.

3.

La storia di TEP



La storia dei trasporti pubblici parmensi comincia addirittura nel diciannovesimo secolo. La prima linea a vapore lunga 24 km, tra Parma e Langhirano, partì infatti dalla stazione di viale Fratti alle 10.30 del 15 novembre nel 1892. Nel giro di dieci anni nascono anche due tranvie per la Bassa: la Parma - Soragna - Fidenza e la Pontetaro - Medesano per un totale di 177 km.

Negli anni successivi lo sviluppo del trasporto pubblico corre veloce:

1906 Arriva la trazione elettrica: l'Amministrazione provinciale ottiene l'autorizzazione a costruire ed esercitare le linee elettriche Parma-Fornovo, Stradella-Calestano e diramazioni. Le linee entrano in esercizio nel 1910.

1909 L'autorizzazione è estesa alle linee tranviarie cittadine.

1910 Dieci vetture inaugurano il servizio urbano: il biglietto costa 10 centesimi. Cessa il servizio tramways a cavalli che copre il tragitto Piazza Garibaldi - Stazione Ferroviaria.

1918 Si costituisce la Compagnia Nazionale dei Trasporti e Comunicazioni (CNTC) con l'obiettivo di gestire l'intera rete a vapore e quella elettrica. Ma in mancanza di risultati soddisfacenti la Compagnia viene autorizzata a sostituire la rete a vapore con autolinee e riconsegna la rete elettrica alla Provincia.

1948 Nasce TEP. Il 15 aprile la Provincia riassume l'esercizio delle reti tranviarie, le due foresi e le tre cittadine e costituisce l'azienda speciale Tranvie Elettriche Parmensi (TEP) che inizia ad introdurre i primi autobus.

1951 Nell'anno della piena del Po, il Comune di Parma assume la gestione delle tre tranvie urbane poi trasformate in filovie, costituisce a sua volta l'AMT che poi si trasformerà in AMETAG e poi in AMPS.

1975 Avviene l'unificazione dei servizi di trasporto urbani ed extraurbani nell'Azienda Consorziale TEP di proprietà al 50% di Comune di Parma e Provincia di Parma.

2001 1° gennaio, l'Azienda Consorziale si trasforma e dà vita a due società per azioni, la TEP S.p.A. e la Società per la mobilità e il trasporto pubblico (S.M.T.P.) S.p.A., entrambe di proprietà al 50% di Comune e Provincia di Parma. Nello stesso anno viene creata una nuova società per i servizi di officina, la TEP Services s.r.l., con la partecipazione di capitale privato al 49%.

2004 In dicembre Tep vince la gara per l'assegnazione del servizio del bacino di Parma nel triennio 2005-2008 battendo l'offerta di un'Ati composta da Sita di Firenze, Tram di Rimini e Apm di Perugia.

2012 La concessione del servizio a Tep è prorogata, in più riprese fino a dicembre 2013 e poi per altri due anni fino a dicembre 2015 in attesa della nuova gara per l'assegnazione del servizio sul bacino di Parma.

Dati aziendali

L'Azienda TEP S.p.A. è di proprietà del Comune di Parma e della Provincia in parti uguali e gestisce il trasporto pubblico di linea della città e dell'intera provincia di Parma.

Nel dicembre 2004 Tep si è aggiudicata, a seguito di gara, la gestione del servizio di trasporto pubblico nel bacino di Parma, affidamento prorogato fino a tutto il 31/12/2015.

L'attuale Consiglio d'Amministrazione si è insediato nel giugno 2013. Il C.D.A. di Tep è presieduto da Mirko Rubini. Ne sono membri, inoltre, il vicepresidente Alessandro Fadda e i consiglieri d'amministrazione Giovanni Bulloni Serra e Giorgio Bertorelli. A loro spetta il compito di guidare l'Azienda nella realizzazione dei progetti previsti nel contratto di servizio e di decidere insieme ai soci le azioni da intraprendere perché l'azienda continui a crescere. Una sfida impegnativa che si staglia su uno scenario difficile per il trasporto pubblico a livello nazionale. La risposta che l'Azienda saprà dare in questo momento sarà decisiva per stabilire il ruolo futuro del trasporto pubblico locale, nei confronti delle altre forme di mobilità e tra i fattori che determineranno la qualità della vita delle persone.

Per questo TEP dovrà puntare ad un ruolo sempre più attivo nella gestione del sistema della mobilità. Fedele alle sue origini, dovrà sempre più essere una società proiettata a fornire risposte adeguate alle molteplici esigenze della mobilità dei cittadini non solo per quello che riguarda il trasporto

pubblico, ma anche per i servizi scolastici e per altri servizi speciali, così come per tutte le eventuali variabili e novità significative che si vorranno introdurre nel sistema.

Per mantenere un elevato standard qualitativo, le azioni messe in campo da TEP dovranno integrarsi con quelle degli altri soggetti, in particolare riguardo alla limitazione del traffico all'interno del centro storico, al controllo della circolazione e alla regolazione della sosta, agli investimenti in infrastrutture funzionali al servizio di trasporto pubblico.

In gioco non c'è solo l'utilità del trasporto pubblico per le persone ma anche la tutela della salute pubblica e la salvaguardia della qualità della vita, in relazione alle problematiche dell'inquinamento e del traffico. Problemi per cui l'uso del mezzo pubblico può fare molto, a patto di saper essere moderno, efficiente, flessibile. In una parola, di qualità.



TEP S.p.A.
è in via Taro, 12 a Parma
Centralino tel. 0521/2141
Fax 0521/21444
0521/214333
e-mail tep@tep.pr.it
sito internet www.tep.pr.it

4. TEP oggi

Nel dicembre 2004 TEP S.p.A. si è aggiudicata la gara per la gestione del trasporto pubblico nel bacino di Parma. Per il triennio 2005-2008, dunque, TEP, in continuità con la sua storia, ha gestito il trasporto pubblico di Parma e della sua provincia.

La gara è la conseguenza dell'opera di liberalizzazione del mercato innescata dalla legge 422/97. Per effetto della stessa legge, nel gennaio 2001, TEP si era trasformata da azienda consorziale in società per azioni (TEP S.p.A.), i cui soci, con quote del 50%, sono il Comune e la Provincia di Parma. L'istituzione della società per azioni ha rappresentato l'inizio di un periodo di riorganizzazione aziendale e di rinnovamento dei mezzi e dei servizi. Lo scopo era quello di rendere il trasporto pubblico di Parma e provincia un servizio sempre più rispondente alle nuove esigenze di mobilità dei cittadini. Nell'arco di quattro anni l'Azienda ha avviato una completa trasformazione potenziando i servizi tradizionali e introducendo servizi innovativi quali il Pronto Bus, le navette ai parcheggi scambiatori e il Pronto Bus Extra. Ai servizi di linea, inoltre, dal settembre 2003, si è aggiunto il servizio scolastico, l'Happy Bus.

Sono state mantenute la **certificazione del sistema di qualità aziendale** secondo le norme **UNI EN ISO 9001** a conferma del raggiungimento di standard elevati, la certificazione per la responsabilità sociale SA 8000 ottenuta nel 2010 e la certificazione ambientale UNI EN ISO 14001 conseguita nel 2012. Nel 2014 Tep ha ottenuto la certificazione OHSAS 18001 per la sicurezza e la salute dei lavoratori, che testimonia l'impegno dell'azienda nel migliorare i propri processi. Oltre al trasporto di linea, TEP effettua anche un servizio turistico di elevata qualità, con una flotta moderna e dotata di tutti i comfort. Sono state mantenute le agevolazioni a favore delle famiglie disagiate, studiate in stretta collaborazione con la Provincia di Parma.

Un elemento caratterizzante e come tale in continuo sviluppo e miglioramento riguarda il rapporto dell'Azienda con il Cliente. Alle **biglietterie Tep** di *Barriera Bixio* e di *piazzale dalla Chiesa* ogni cittadino può fare riferimento per qualsiasi tipo di richiesta sui servizi offerti o per inoltrare segnalazioni e reclami.

4.1 Servizio Urbano

Il servizio urbano comprende 18 linee a frequenza su una rete di 237 km, un servizio a chiamata (**Pron-to Bus**) e un servizio scolastico (**Happy Bus**).

I 129 autobus e filobus (esclusi gli Happy Bus) che si muovono nell'area urbana ogni giorno hanno offerto nell'anno 2014 all'incirca 7,89 milioni di chilometri di servizio e trasportato circa 26.134.577 passeggeri, in leggero calo rispetto al 2013.

Le linee urbane 2, 5, 6, 8, 12, 13, 15 e 23 sono attrezzate al trasporto di clienti a ridotta capacità motoria.

Questa possibilità è segnalata anche tramite la segnaletica apposta sulle pannelle di fermata.



Telerilevamento

Il **Telerilevamento**, è il sistema che permette di seguire in tempo reale l'esatta posizione di tutti i mezzi circolanti nella rete di Parma, monitorata in tempo reale via satellite. Le informazioni che il sistema trasmette alla centrale operativa vengono condivise con l'utenza per dare informazioni sull'andamento del servizio. 60 paline e pensiline dotate di display luminosi a messaggio variabile e supporti di comunicazione visiva e sonora installati a bordo di 78 mezzi forniscono agli utenti informazioni tempestive sull'arrivo dei mezzi, migliorando sensibilmente l'affidabilità del servizio. La conoscenza dell'esatta posizione lungo il percorso serve anche per programmare eventuali deviazioni per cause improvvise, con tempestiva comunicazione agli autisti interessati. La centrale Tep, inoltre, può controllare in tempo reale i ritardi e gli anticipi dei mezzi e prendere provvedimenti per dare maggior affidabilità e quindi qualità al servizio. Il sistema può rilevare diversi elementi tecnici e statistici sull'esercizio delle varie linee come le percorrenze esatte e il numero dei passeggeri trasportati. Questi dati consentiranno di produrre un servizio sempre più rispondente alle necessità degli utilizzatori.

Nell'ottica di un continuo miglioramento dei servizi offerti, risulta evidente l'importanza di un sistema di monitoraggio in tempo reale di tutta la rete, che consenta di verificarne l'efficienza di momento in momento e nello stesso tempo di trasmettere tempestive informazioni ai cittadini. Inoltre, 20 delle principali pensiline urbane sono state dotate di un sistema audio di informazione in modalità teleconferenza per consentire agli utenti di interagire con l'operatore della centrale cui potranno chiedere informazioni sul servizio.

105 bus urbani sono attrezzati con speciali sistemi di videosorveglianza con **telecamere a bordo**. L'iniziativa s'inserisce nell'ambito di un progetto finalizzato a mantenere elevati i livelli di sicurezza per i passeggeri. Su ognuno dei bus sono installate 3 o 5 telecamere in grado di riprendere l'intero spazio interno. In qualsiasi momento i filmati registrati sono a disposizione delle Forze dell'Ordine, che possono visionarli e utilizzarli a supporto delle azioni di tutela dell'ordine pubblico e della sicurezza dei cittadini.

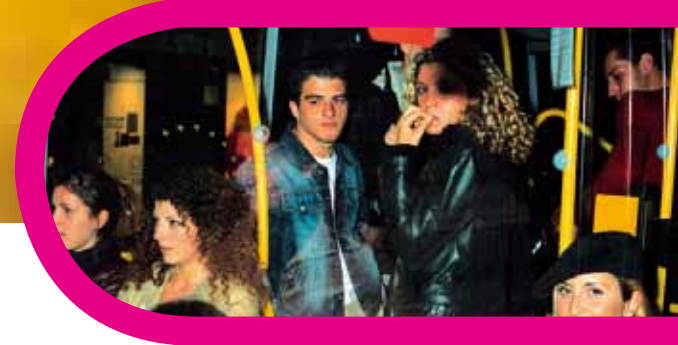
Continua ad essere distribuito con grande successo l'**Abbonamento Carta Argento**, per gli anziani sopra i 70 anni che consente di acquistare abbonamenti mensili o semestrali per il servizio urbano a prezzi agevolati fino al 40%.

Nel 2014 sono stati emessi 2.726 abbonamenti mensili e 962 abbonamenti semestrali a prezzi agevolati.

Nel 2013 sono stati modificati i quadri degli orari all'interno degli espositori delle **paline informative**, indicando gli orari esatti di passaggio di ogni fermata.

I colori delle diverse linee sono collegati a quelli rappresentati sulle mappe della rete collocate presso le pensiline della città. I quadri informativi contengono inoltre indicazioni dettagliate relative al servizio notturno Pronto Bus e al servizio di richiesta informazioni Hellobus. Quest'ultimo consente di richiedere via sms dal proprio telefonino gli orari di passaggio delle diverse linee in transito da una determinata fermata ed è facilmente utilizzabile anche da parte degli utenti ipovedenti grazie alle indicazioni in braille applicate sul lato della palina. Le paline sono corredate da cartelli che segnalano chiaramente la possibilità per gli utenti affetti da disabilità motorie di accedere alle linee attrezzate da soli o con l'aiuto di un accompagnatore.

Su tutte le paline sono riportate le informazioni necessarie per accedere alle informazioni di fermata tramite QR code, sistema cui è dedicato un capitolo a parte a pag.18.



PRONTOBUS

Il **Pronto Bus** è un servizio all'avanguardia istituito nell'ottobre del 2001. Si tratta di un bus a chiamata attivo dalle 20.15 all'1.15 di tutti i giorni, compresi i festivi, che permette di viaggiare senza orari e percorsi fissi. L'utente può prenotare la sua corsa chiamando il numero 840 222 223 (costo scatto alla risposta cent. 9,075 iva compresa) o anche attraverso il sito internet www.tep.pr.it. L'operatore TEP gli comunicherà l'orario d'arrivo del bus e la fermata dove attenderlo. Le fermate abilitate al servizio sono più di mille in tutta la città, in media una ogni 250 metri circa. Il servizio è prenotabile anche con alcuni giorni d'anticipo e per più giorni consecutivi. Nei week-end vengono istituite corse speciali per e dalle discoteche anche fino a tarda notte.

Il servizio impegna dai 6 agli 8 autobus per sera e trasporta circa 6.600 viaggiatori al mese con punte fino a 9.300 viaggi/mese.

4.2 Servizio Extraurbano

Il servizio extraurbano comprende 80 linee ad orario su una rete di 1.970 km ed alcuni servizi a chiamata, **Pronto Bus Extra**, che servono diversi comuni montani e i relativi territori, su base annuale o stagionale.

Per il servizio extraurbano la TEP utilizza giornalmente 84 autobus che nel 2014 hanno offerto 2,23 milioni di chilometri di servizio. Altri 2,62 milioni di km, per un totale di 4,85 milioni, sono prodotti in subaffidamento. I passeggeri extraurbani trasportati nel 2014 sono stati 6.842.755 in leggero aumento rispetto al 2013, cui si aggiungono circa 111.688 passeggeri che usufruiscono dei servizi locali di Fidenza, Borgotaro, Collecchio e Sorbolo.

I servizi a chiamata denominati **Pronto Bus Extra** offrono un servizio diurno in alcune zone e frazioni della provincia di Parma difficilmente raggiungibili con i normali servizi di linea (i territori di Albareto, Bardi, Berceto, Borgotaro, Corniglio, Neviano degli Arduini, Monchio, Palanzano e Varsi in modo differenziato nei diversi periodi dell'anno). I servizi, prenotabili con una semplice chiamata al numero 840 222 223 o collegandosi al sito www.tep.pr.it, hanno un'elevata valenza sociale perché permettono anche a chi abita in frazioni isolate di muoversi con il mezzo pubblico, per di più secondo percorsi e orari personalizzati.

Nel territorio provinciale ha rivestito grande importanza l'attivazione del **servizio urbano di Fidenza** che ha integrato il trasporto di linea fisso con un servizio a chiamata, il Pronto Bus Fidenza. Il servizio, promosso da Tep in collaborazione con il Comune di Fidenza e la Provincia di Parma, prevede che tutti i giorni feriali, tra le 7.30 e le 19, chiamando il numero 840 222 223, o collegandosi al sito www.tep.pr.it, si possa chiedere di essere portati in bus in tutto il territorio comunale. Le fermate sono più che raddoppiate rispetto a quelle del normale servizio di linea e consentono di raggiungere capillarmente gli utenti, vicino alle loro abitazioni, e di portarli esattamente alla loro meta.

Il Pronto Bus Fidenza è mantenuto attivo anche in estate. Per tutto il servizio di Fidenza, inoltre, è stato rivisto il sistema tariffario, introducendo promozioni per gli anziani e i giovani (Carta Amica), al fine di agevolare l'uso delle linee urbane e del Pronto Bus.

Nel 2014 la media di utilizzo del Pronto Bus di Fidenza è stata di circa 430 viaggi al mese.



4.3 Turismo

La TEP, operando nel campo della mobilità e del trasporto da lungo tempo, si propone di offrire servizi sempre più rispondenti alle esigenze di una popolazione che desidera migliorare la propria qualità di vita.

Chi viaggia vuole sentirsi sicuro, tranquillo e comodo, anche e soprattutto quando si sposta fuori città per una gita, per motivi di lavoro, per una vacanza.

Per questo TEP è anche turismo, anzi Granturismo. Che significa una flotta prestigiosa e dotata di tutti i comfort, una rosa di autisti selezionati che rispettano rigorosamente i turni di guida prescritti dalla legge e tutti i più elevati standard di sicurezza.

Dalla primavera del 2008, inoltre, Tep offre servizi di turismo accessibili a tutti, grazie al pullman Beulas da 63 posti attrezzato per trasportare fino a 4 disabili in carrozzella.

La flotta turistica ha percorso circa 190.000 Km nel corso del 2014.



4.4 Servizi innovativi

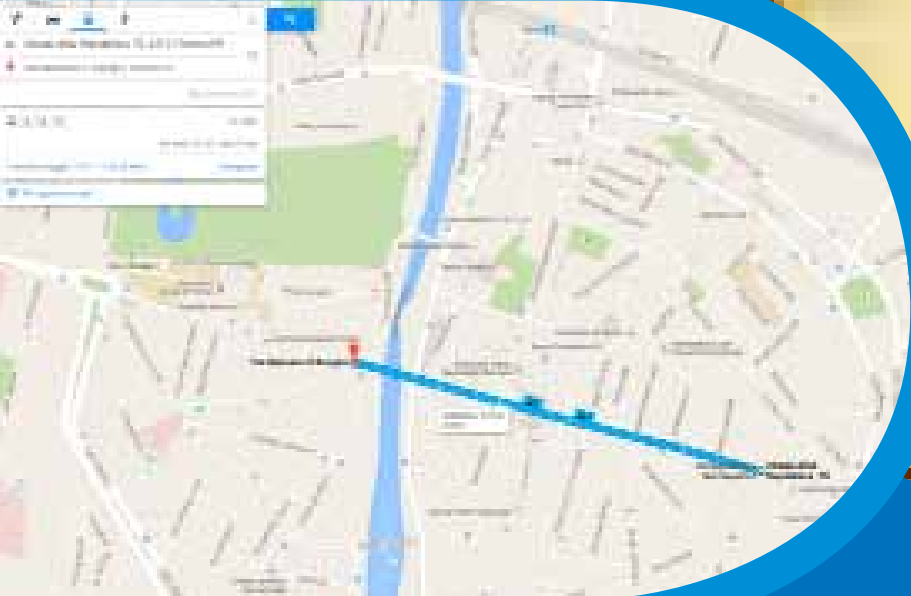
Dal 2001 sono stati attivati collegamenti diretti con i **parcheggi scambiatori**, allo scopo di far diminuire i flussi di auto in entrata verso la città. La sinergia che TEP ha cercato di creare tra un uso moderato dell'automobile e quello del mezzo pubblico ha dato i suoi frutti. I parcheggi scambiatori sono una realtà tangibile e ben organizzata, con un servizio di linee dirette verso il centro:

- dal parcheggio Sud/Campus universitario: linee 21 (nei giorni feriali), 7 (nei giorni festivi) e integrate con la linea 14
- dal parcheggio Nord (vicino al casello dell'autostrada): linee 2 e 13
- dal parcheggio Est: linea 23 (nei giorni feriali) e linea 3 (nei giorni festivi)
- dal parcheggio Ovest (lungo la via Emilia, vicino agli sbocchi della tangenziale): linea 23 (nei giorni feriali) e linea 3 (nei giorni festivi)
- dal parcheggio Sud Est di via Traversetolo: linee 8 e 11
- dal parcheggio scambiatore di Viale Villetta: linea 1
- dal parcheggio scambiatore di Via La Spezia (Cavagnari): linea 6
- dal parcheggio Scambiatore di Via Pellico (Palasport): linea 5

Ogni giorno mediamente 2.800 persone lasciano l'auto nei parcheggi e si servono delle navette per raggiungere il centro. Per loro è previsto un **biglietto speciale** al costo promozionale di € 2,00 che, se acquistato presso il parcheggio, consente di viaggiare su tutta la rete urbana per tutto il giorno. Nel 2011 è stato, inoltre, istituito un nuovo biglietto giornaliero da € 3,00 che consente di viaggiare su tutta la rete urbana tutto il giorno e che può essere acquistato presso tutte le biglietterie, tabaccherie, edicole e rivendite della città.

A dimostrazione dell'attenzione che Tep dedica alle nuove esigenze dei cittadini è stata istituita sperimentalmente una navetta per il quartiere **ParmaMia** di recente edificazione. Il servizio è offerto con un autobus elettrico e attraversa il quartiere, congiungendo da un lato il capolinea della linea 5 e dall'altro quello della linea 1, dando la possibilità ai residenti di avere collegamenti con le principali linee urbane e i principali punti d'interesse cittadini. Con la stessa ratio, la linea 11 è stata prolungata al nuovo quartiere compreso tra via **Budellungo** e via Traversetolo. Per favorire l'uso del trasporto pubblico al posto dell'auto privata, sono stati attivati collegamenti con la sede del negozio **Ikea** e con il nuovo parco commerciale **Parma Retail**.

Nemmeno il divertimento e il tempo libero sono stati trascurati. Per i tifosi ad esempio è disponibile una navetta per raggiungere lo stadio in sicurezza, senza problemi di parcheggio e a prezzi agevolati. Il servizio collega direttamente i parcheggi scambiatori di via Pellico e di via Travesetolo con la fermata di piazzale Risorgimento, a pochi metri dalla porta monumentale dello stadio Tardini.



Dal 2013 i percorsi e gli orari degli autobus sono consultabili anche tramite il sistema Google Maps. È sufficiente consultare le mappe di Google, inserire indirizzo di partenza e di arrivo e selezionare l'autobus come mezzo di trasporto per avere i dati di transito e i dettagli del percorso in tempo reale.

Il travel planner di Google è consultabile anche via smartphone direttamente dalla fermata dell'autobus: è infatti attivo un sistema QR Code, che identifica ogni palina di fermata. Scansionando il codice, diverso per ogni postazione, con un telefonino di ultima generazione collegato ad Internet, il sistema mette a disposizione i prossimi orari di passaggio delle linee transanti per la fermata richiesta, con la possibilità di calcolare il proprio percorso. Nei prossimi mesi il sistema sarà collegato alle funzionalità del telerilevamento, consentendo a chiunque di verificare anche da casa gli orari di passaggio dei bus in tempo reale.

Il servizio è facile, veloce e gratuito. È sufficiente avere a disposizione sul proprio telefonino una qualsiasi applicazione gratuita per la scansione di QR code, indipendentemente dal sistema operativo in uso.



Il **Pronto Bus** rappresenta un servizio a chiamata innovativo di cui abbiamo già descritto le caratteristiche ai paragrafi 4.1 e 4.2 relativi rispettivamente al servizio urbano e al servizio extraurbano.

HAPPY BUS

Lanciato nel 2003, è entrato a regime l'**Happy Bus**, il servizio scolastico realizzato da Tep in collaborazione con l'Assessorato Mobilità e Ambiente e quello alle Politiche per l'Infanzia e per la Scuola del Comune di Parma, che per la sua innovatività è stato nominato progetto pilota a livello nazionale.

L'Happy Bus è un servizio di qualità elevata, realizzato con mezzi ecologici a metano, appositamente allestiti: il bus transita porta a porta e a bordo sono presenti accompagnatori specializzati lungo tutto il tragitto. Il servizio dà un valido contributo alla qualità della vita dei genitori che possono risparmiare tempo e stress negli spostamenti quotidiani delle ore di punta. Inoltre, dà un grande vantaggio per l'ambiente.

La maggior parte dei bambini, infatti, viene accompagnata a scuola in auto o in scooter. In orario di punta, dunque, gran parte delle vetture circolanti si sposta per motivi scolastici, trasportando solo il conducente e un bambino. L'Happy Bus permette e di risparmiare molti di questi viaggi, contribuendo allo snellimento del traffico e al contenimento dell'inquinamento.

I passeggeri dell'Happy bus nel 2014 sono stati 459.520 in leggero calo rispetto ai 464.040 del 2013.



mi
muovo

Mi Muovo è il nuovo sistema di bigliettazione elettronica avviato nel corso del 2010. La piattaforma tecnologica consente a tutti i viaggiatori di spostarsi all'interno dell'Emilia Romagna utilizzando un unico titolo di viaggio valido per i bus di tutte le città e in futuro anche per il treno. Grazie al nuovo sistema è possibile calibrare il servizio in modo più puntuale rispetto alla richiesta dell'utenza. E' inoltre più facile e comodo acquistare l'abbonamento, caricabile su tessere elettroniche anche tramite Internet e la rete bancomat. La tariffazione in vigore col sistema Mi Muovo non è più a scaglioni chilometrici, ma a zone. Il prezzo di biglietti e abbonamenti si determina in base al numero di zone attraversate lungo il percorso. Tra la fine del 2014 e le prime settimane del 2015 è stata completata la migrazione di tutti gli abbonamenti, compresi i mensili, sulla card elettronica, con la conseguente estensione delle opzioni di ricarica da remoto a tutti i titoli.

4.5 Situazione Parco Mezzi circolanti al 31/12/2014

URBANO	Totale AUTOBUS	149
	Totale FILOBUS	30
Totale URBANO		179
Totale SCUOLABUS		43
Totale TURISMO		9
Totale AUTOBUS EXTRAURBANO		110
Totale PARCO MEZZI		341
ETÀ MEDIA PARCO MEZZI		11,04 anni
Parco Tep distinto per anzianità		
Mezzi da 0 a 5 anni	72	21%
Mezzi da 5 a 10 anni	60	18%
Mezzi da 10 a 15 anni	132	39%
Mezzi con più di 15 anni	77	22%
Totale PARCO MEZZI		341 100%

Tra le azioni caratterizzanti l'ultimo decennio spicca un deciso piano di **rinnovo del Parco Automezzi**, volto ad abbassare l'età media della flotta e soprattutto a caratterizzarla in senso ecologico, grazie all'acquisto di mezzi con motorizzazioni a basso impatto ambientale. Come si evidenzia nella tabella di seguito, tra il 2004 e il **2014** sono stati messi in servizio **146** nuovi mezzi per un investimento totale di circa **36,8** milioni di euro.

ANNO	MEZZI ACQUISTATI	INVESTIMENTO
2004-2014	7 autobus urbani Euro 3 diesel con CRT 18 autobus suburbani Euro 3 diesel con CRT 10 autobus urbani Euro 4 diesel con CRT 6 autobus urbani Euro 5 diesel con SCR 11 autobus suburbani Euro 5 diesel con SCR 4 autobus interurbani Euro 5 diesel con SCR 7 autosnodati suburbani 18 metri Euro 5 diesel con SCR 1 autobus suburbano Euro 6 diesel con FAP 47 autobus urbani EEV a metano 16 autobus urbani EEV diesel con CRT 10 filosnodati 18 metri ZEV 1 pullman n.c.c. Euro 4 diesel con CRT 1 pullmino trasporto disabili Euro 4 diesel con CRT 7 scuolabus EEV a metano	36,8 milioni euro
	CRT= filtro rigeneratore continuativo SCR= filtro catalizzato selettivo EEV= veicolo ecologicamente migliorato ZEV= veicolo con zero emissioni	

Il Piano di rinnovo della flotta TEP proseguirà anche nel prossimo triennio secondo il seguente programma:

ANNO	PROGRAMMA INVESTIMENTI	INVESTIMENTO
2015 - 2017	34 autobus urbani/suburbani 12 metri classe I diesel Euro 6	7,82 milioni di euro
	2 autobus urbani 8 metri classe I diesel Euro 6	300 mila euro
	6 autobus urbani/suburbani 18 metri classe I diesel Euro 6	1,8 milioni di euro
	10 autobus interurbani medi-lunghi classe II diesel Euro 6	2 milioni di euro
Totale		11,92 milioni di euro

4.6 Tutela dell'Ambiente

La promozione e la valorizzazione del trasporto pubblico sono diventati negli ultimi anni impegno prioritario dell'Azienda.

Allo stesso tempo, **il rinnovo del parco mezzi e l'impiego sempre più ampio di carburanti alternativi a basso impatto**

testimoniano l'impegno costante di Tep per la salvaguardia ambientale.

La situazione relativa al parco mezzi della Tep al 31 dicembre **2014**, per quanto riguarda la normativa Euro sulle emissioni inquinanti, è la seguente:

Servizio Urbano (compreso Happy Bus)

Tipologia di veicoli	N. mezzi
Filobus con Zero emissioni	30
Autobus EEV (ecologicamente migliorati) a metano	54
Autobus EEV (ecologicamente migliorati), a metano utilizzati per il servizio Happy Bus	43
Autobus EEV a gasolio	16
Autobus a metano con emissioni rientranti nella normativa Euro 3	7
Autobus a gasolio con emissioni rientranti nella normativa Euro 5 e dotati di filtro antiparticolato con SCR	6
Autobus a gasolio con emissioni rientranti nella normativa Euro 4 e dotati di filtro antiparticolato con CRT	11
Autobus con motorizzazioni diesel-elettriche e ibride, i cui motori diesel hanno emissioni rientranti nella normativa Euro 3	0
Autobus a gasolio con emissioni rientranti nella normativa Euro 3	19
<i>di cui dotati di filtro antiparticolato CRT</i>	7
Autobus a gasolio con emissioni rientranti nella normativa Euro 2 ma equivalenti alla categ. Euro 4 (tranne che per biossido di azoto) a seguito dell'installazione di filtro antiparticolato CRT	23
Totale parco mezzi a basso impatto ambientale	209
Autobus a gasolio con emissioni rientranti nella normativa Euro 0, Euro 1 e Euro 2	13

Totale parco mezzi circolanti urbano (compresi Happy Bus) 222

Servizio Extraurbano

Tipologia di veicoli	N. mezzi
Autobus a gasolio Euro 6 con filtro antiparticolato	1
Autobus a gasolio con emissioni rientranti nella normativa Euro 5 dotate di filtro antiparticolato SCR	22
Autobus a gasolio con emissioni rientranti nella normativa Euro 3: <i>(di cui 19 autobus dotati di filtro antiparticolato con CRT)</i>	44
Autobus a gasolio con emissioni rientranti nella normativa Euro 2 ma equivalenti alla categ. Euro 4 (tranne che per biossido di azoto) a seguito dell'installazione di filtro antiparticolato	18
Autobus a gasolio con emissioni rientranti nella normativa Euro 0, Euro 1 e Euro 2	25
Totale parco mezzi circolanti extraurbano	110

4.7 Le condizioni di viaggio: norme in sintesi

TEP ha disposto regole per il viaggio (versione integrale sul sito www.tep.pr.it) che consentono il buon andamento e la corretta funzionalità del servizio pubblico. Obiettivo ultimo è la civile convivenza tra i passeggeri, la collaborazione fra i cittadini e il personale TEP, nonché la sicurezza del viaggio. Le norme contemplate dall'azienda riguardano:

- **La salita.** Sono riportate le norme che regolano l'accesso al mezzo;
- **Il viaggio.** Sono disposte le adeguate regole affinché il viaggio risulti confortevole e sicuro per tutti coloro che si trovano sul mezzo;
- **La discesa.** Una completa regolamentazione prevede importanti disposizioni riguardanti la discesa dal mezzo;
- **Il trasporto dei bambini.** Nel regolamento sono indicate le modalità di viaggio dei bambini in relazione alla statura e al mezzo con cui sono trasportati (carrozzina/passeggino);
- **Il trasporto di persone a ridotta capacità motoria e di carrozzelle e passeggini per bambini.** Si indica come avviene il trasporto di disabili e di bambini su carrozzine o passeggini. TEP ha predisposto infatti mezzi adeguatamente attrezzati. I mezzi sono identificabili tramite simboli che ne indicano l'uso specifico. Le regole che disciplinano gli spostamenti di persone con ridotta capacità motoria riguardano l'accesso al mezzo, la collocazione della carrozzina, il pagamento del biglietto, la presenza e la funzione dell'accompagnatore;
- **Il trasporto di bagagli e merci.** Si fa specifico riferimento al trasporto di bagagli che possono non essere soggetti a tassazione se di dimensioni non superiori ai parametri stabiliti. Si deve fare attenzione anche al peso e alla tipologia del bagaglio. La regolamentazione di tale trasporto fa riferimento anche alla collocazione dell'oggetto in apposite strutture e alla responsabilità unica del passeggero nel trasferire suddetto bagaglio. Ci sono appropriate norme alle quali ci si deve attenere per la spedizione di oggetti, merci o bagagli a pagamento attraverso il servizio extraurbano;
- **Il trasporto di animali.** Trasportare animali comporta l'obbligo di attenersi a regole prestabilite dall'azienda TEP in merito al pagamento del titolo di viaggio per l'animale che il passeggero si porta appresso. Le altre norme riguardano la necessità di fare in modo che l'animale non arrechi alcun danno ai passeggeri o al mezzo pubblico;
- **I diritti dei clienti.** L'azienda TEP riconosce all'utente che si sposta su un proprio autobus determinati diritti che devono essere tutelati e rispettati;
- **I doveri dei clienti.** L'utente deve adempiere a determinati doveri nel rispetto delle norme necessarie per il buon andamento del servizio e per il civile e duraturo rapporto con l'azienda;
- **Le sanzioni a carico dei clienti.** Le sanzioni amministrative sono previste qualora i viaggiatori utilizzino i mezzi aziendali senza regolare titolo di viaggio;
- **Il rimborso.** Sono previsti rimborsi ai passeggeri che abbiano avuto pregiudizio dalla mancata effettuazione di una corsa secondo i percorsi e gli orari in vigore, se questo avviene per cause dipendenti dall'Azienda e non per fattori "esterni" (quali condizioni del traffico, blocchi stradali, intemperie, ecc.) e sempre che la variazione non sia stata preventivamente comunicata. L'entità del rimborso sarà pari alle spese sostenute per effettuare il viaggio con mezzi diversi, purché adeguatamente documentate; vedi al paragrafo 4.7.1
- **Gli oggetti smarriti.** TEP ha istituito l'Ufficio oggetti smarriti al quale rivolgersi in caso di smarrimento di oggetti a bordo dei mezzi;

- **I sinistri.** La persona che si ritenga danneggiata si può mettere in contatto con l'Ufficio Sinistri di TEP in via Tarò 12 a Parma. L'ufficio può essere raggiunto anche telefonicamente, tramite il centralino TEP 0521/2141 e via mail scrivendo all'indirizzo tep@tep.pr.it

4.7.1 Rimborsi per disservizi

Sono previsti rimborsi ai passeggeri che abbiano avuto pregiudizio dalla mancata effettuazione di una corsa secondo i percorsi e gli orari in vigore, se questo avviene per cause dipendenti da Tep e non da fattori "esterni" (quali condizioni del traffico, blocchi stradali, intemperie, ecc.) e sempre che la variazione non sia stata preventivamente comunicata.

In particolare sono previsti rimborsi ai passeggeri quando il servizio non è correttamente effettuato o viene interrotto in un arco di tempo in cui non vi siano altre corse sulla linea interessata o non intervenga un servizio sostitutivo entro 30 minuti, per il servizio urbano, o entro 60 minuti per il servizio extraurbano. Il rimborso previsto sarà pari al valore del titolo di viaggio fino ad un massimo comprendente le spese sostenute per effettuare il viaggio con mezzi diversi, purché adeguatamente documentati. La richiesta di rimborso dovrà essere inoltrata a Tep, allegando la documentazione delle spese sostenute per raggiungere la destinazione con mezzi alternativi. L'invio può essere fatto via posta ordinaria presso l'indirizzo di via Tarò 12, 43125 Parma; via fax allo 0521/214444, via e-mail all'indirizzo tep@tep.pr.it o tramite il modulo di segnalazione disponibile sul sito www.tep.pr.it. La richiesta può essere presentata anche di persona presso gli sportelli Tep (b.ra Bixio o p.le Dalla Chiesa) compilando l'apposito modulo.

Servizio informazioni

Per chi ha bisogno di informazioni, il recapito utile è il numero 840 222 222, che fornisce indicazioni circa i percorsi e gli orari delle linee urbane ed extraurbane e raccoglie segnalazioni e suggerimenti da parte dell'utenza. Non raccoglie reclami, che devono essere inoltrati a TEP di persona o per iscritto (vedi paragrafo reclami). Il numero è a costo ripartito (scatto alla risposta cent. 9,075 iva inclusa). Il servizio è attivo nei seguenti orari:

**dal lunedì al venerdì: 8.00 -17.00 con orario continuato
al sabato: dalle 8.00 alle 13.00**

4.8 Rapporto con il pubblico

L'attenzione al cliente ed alle sue esigenze di viaggio è per TEP obiettivo primario. In città sono disponibili le biglietterie aziendali di Piazzale Barbieri (Barriera Bixio) e di piazzale Dalla Chiesa, nelle immediate vicinanze della Stazione FS, dove il cliente può trovare le informazioni su tutti i servizi dell'Azienda e i moduli per inoltrare reclami, richieste e suggerimenti. Presso gli sportelli è anche possibile acquistare i titoli di viaggio (biglietti, abbonamenti e titoli plurigiornalieri) e pagare sanzioni ricevute a bordo dei mezzi.

Il Rapporto di Sostenibilità

Nel 2009 Tep ha presentato il suo primo Bilancio di Sostenibilità. Si tratta di un documento che mira a quantificare l'impatto sociale, economico e ambientale dell'azienda sul territorio. I rapporti pubblicati dal 2009 al 2014 hanno evidenziato contributi positivi dell'azienda su diversi fronti, pur con la consapevolezza che la situazione fotografata rappresenta un punto di partenza per realizzare ulteriori miglioramenti cui Tep deve necessariamente tendere.

Sito internet www.tep.pr.it

Il sito internet è il canale attraverso il quale l'azienda fornisce tutte le informazioni rilevanti che riguardano il servizio. Linee e percorsi, titoli di viaggio e tariffe, deviazioni e variazioni temporanee: tutto ciò che riguarda l'offerta di Tep è disponibile al pubblico e facilmente consultabile. Rinnovato graficamente nel 2014, il sito offre con immediatezza tutti gli strumenti di cui l'utente ha bisogno più di frequente: il travel planner di Google Maps, il tool di ricarica per gli abbonamenti e molto altro.

Newsletter

Contepermail è la newsletter elettronica che informa in tempo reale gli iscritti di scioperi, di modifiche temporanee e definitive dei percorsi delle linee, dell'entrata in vigore degli orari estivi o invernali, di iniziative particolari legate a TEP. Attraverso la newsletter gli utenti possono ricevere importanti informazioni su tutti quegli strumenti che possono agevolare l'uso del trasporto pubblico. Anche questo è un mezzo per comunicare, per creare continui scambi di idee che TEP sta incentivando e alimentando con l'obiettivo finale di migliorare i servizi offerti ai suoi utenti. Contepermail è stato rinnovato graficamente nel 2014 insieme al sito internet.

Reclami

Il reclamo è l'azione messa in atto dall'utente per comunicare una delusione rispetto alle proprie aspettative, in merito ad uno o più requisiti dei servizi. Il reclamo ha una funzione critica, ma può rivelarsi utile per fornire a TEP indicazioni per realizzare un servizio migliore e più vicino alle aspettative dei clienti/cittadini. I reclami possono essere inoltrati a TEP di persona (presso gli sportelli Tep di b.ra Bixio o p.le Dalla Chiesa) oppure per iscritto presso l'indirizzo di via Tarò 12, 43125 Parma; via fax allo 0521/214444; via e-mail all'indirizzo tep@tep.pr.it. In alternativa è possibile compilare il modulo on line disponibile sul sito www.tep.pr.it alla voce "Suggerimenti e segnalazioni". I reclami ricevono risposta scritta entro 30 giorni dalla data di ricezione. Il Servizio informazioni 840 222 222 raccoglie in modo informale anche segnalazioni telefoniche di disservizi e disagi; queste comunicazioni, al contrario dei reclami, non prevedono risposta da parte di TEP, benché siano comunque vagliate e prese in carico, ove possibile, da parte degli uffici competenti.

5.

Fattori e indicatori di qualità

TEP S.p.A., in conformità alla normativa nazionale, prevede che all'interno della Carta della Mobilità siano contenuti i fattori di qualità del servizio pubblico, ovvero gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente, e gli indicatori di qualità, ovvero le variabili quantitative o parametri in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.

TEP S.p.A. s'impegna a monitorare i fattori di seguito riportati e ad assicurare il rispetto dell'obiettivo per l'anno 2015. L'adozione del Sistema Qualità Integrato permette di tenere monitorati e quindi di migliorare gli aspetti critici del servizio.

Gli standard sono fissati in riferimento agli aspetti ritenuti più importanti per definire la qualità ovvero:

- **sicurezza del viaggio**
- **regolarità del servizio**
- **comfort del viaggio**
- **pulizia e condizioni igieniche dei mezzi**
- **servizi per disabili**
- **informazioni alla clientela**
- **livello di servizio commerciale**
- **attenzione all'ambiente**



Di seguito riportiamo una sintesi degli aspetti più rilevanti e significativi di ciascun fattore di qualità.

NB: **1)** Tutti i dati contenuti nelle tabelle dei fattori di qualità si intendono aggiornati al 31 dicembre 2014.

2) I valori di soddisfazione sono estrapolati dall'indagine di Customer Satisfaction realizzata nel mese di novembre da Pragma per conto di SMTP.

3) La percentuale di soddisfatti include gli intervistati che hanno espresso un voto da 6 a 10 su scala da 1 a 10, dove 1 esprime minima/nessuna soddisfazione e 10 la massima, con esclusione di coloro che non hanno espresso giudizio.

INDICATORE	MEZZI IN DOTAZIONE CIRCOLANTI AL 31/12/2014	UNITÀ DI MISURA	N.	RISULTATO % 2014	OBIETTIVO 2015
Vetustà dei mezzi	Autobus Urbani (149+ 43 Happy Bus) TOTALE 192	N° veicoli con anzianità >15 anni/totale dei veicoli	36	11%	mantenimento
		N° veicoli con anzianità compresa tra 10 e 15 anni/totale dei veicoli	69	20%	diminuzione
		N° veicoli con anzianità compresa tra 5 e 10 anni/totale dei veicoli	43	13%	diminuzione
		N° veicoli con anzianità compresa tra 0 e 5 anni/totale dei veicoli	44	13%	incremento
	Filobus (30)	N° veicoli con anzianità >15 anni/totale dei veicoli	14	4%	mantenimento
		N° veicoli con anzianità compresa tra 10 e 15 anni/totale dei veicoli	6	2%	mantenimento
		N° veicoli con anzianità compresa tra 5 e 10 anni/totale dei veicoli	0	0%	mantenimento
		N° veicoli con anzianità compresa tra 0 e 5 anni/totale dei veicoli	10	3%	incremento
	Autobus Extraurbani (110)	N° veicoli con anzianità >15 anni/totale dei veicoli	24	7%	mantenimento
		N° veicoli con anzianità compresa tra 10 e 15 anni/totale dei veicoli	52	15%	diminuzione
		N° veicoli con anzianità compresa tra 5 e 10 anni/totale dei veicoli	16	5%	diminuzione
		N° veicoli con anzianità compresa tra 0 e 5 anni/totale dei veicoli	18	5%	incremento
	Autobus da noleggio (9)	N° veicoli con anzianità >15 anni/totale dei veicoli	3	1%	mantenimento
		N° veicoli con anzianità compresa tra 10 e 15 anni/totale dei veicoli	5	1%	mantenimento
		N° veicoli con anzianità compresa tra 5 e 10 anni/totale dei veicoli	1	0%	mantenimento
		N° veicoli con anzianità compresa tra 0 e 5 anni/totale dei veicoli	0	0%	mantenimento
TOTALE			341	100%	

Sicurezza

Incidentalità	(N° sinistri/Km servizio) x 100.000	RISULTATO 2014	OBIETTIVO 2015
	357 / 12 724 051 x 100.000	2,80	miglioramento

INDICATORE UNITÀ DI MISURA RISULTATO 2014

Percezione livello di sicurezza del trasporto pubblico	% soddisfatti	U	88,09
		E	93,29
Percezione livello di sicurezza personale	% soddisfatti	U	77,18
		E	83,95

U Servizio Urbano
E Servizio Extraurbano

Regolarità del servizio



	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2014	OBIETTIVO 2015
	Territorio servito	popolazione/kmq	430.000 / 3.449	mantenimento
	Regolarità complessiva	corse effettive/corse programmate (%)	> 99,7	> 99%
U	Frequenza corse (servizio Urbano)	minuti/corsa per linea - gruppi linea	10' / 12' / 15' / 20' / 30'	mantenimento
E	Frequenza corse (servizio Extraurbano)	minuti/corsa per linea - gruppi linea	minimo 1 coppia di corse giornaliere	mantenimento
			massimo 1 corsa ogni 30'	mantenimento
U	Copertura giornaliera (servizio Urbano)	n. ore servizio in un giorno	19	mantenimento
U	Distanza media fra fermate (area Urbana)	metri	< 300	mantenimento
E	Distanza media fra fermate (area Extraurbana)	metri	< 900	mantenimento
U	Velocità commerciale (servizio Urbano)	km/h	18,5	17,5 km/h
E	Velocità commerciale (servizio Extraurbano)	km/h	32,6	32 km/h
U	Puntualità ore di punta (serv. Urbano)	% autobus in orario (0'-5')	89,5%	> 90 %
		% autobus in ritardo (5'-10')	8,2%	< 8 %
		% autobus in ritardo (totale)	2,3%	< 2 %
U	Puntualità ore rimanenti (serv. Urbano)	% autobus in orario (0'-5')	92,6%	> 94 %
		% autobus in ritardo (5'-10')	6,0%	< 4 %
		% autobus in ritardo (totale)	1,4%	< 2 %

INDICATORE UNITÀ DI MISURA RISULTATO 2014

Percezione regolarità complessiva del servizio	% soddisfatti	U	91,10%
		E	97,49%

U Servizio Urbano
E Servizio Extraurbano

Comfort del viaggio

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2014	OBIETTIVO 2015
U Affollamento medio	posti km offerti totali / viaggiatori km	7,0%	mantenimento
E Affollamento medio	posti km offerti totali / viaggiatori km	3,3%	mantenimento

Climatizzazione totale

U Urbano	% mezzi sul totale di 179	68,72% (123)	incremento
E Extraurbano	% mezzi sul totale di 110	72,73% (80)	incremento
Servizio noleggio	% mezzi sul totale di 9	100 % (9)	mantenimento

Accessibilità facilitata (pianale ribassato e superribassato)

U Urbano	% mezzi sul totale di 179	92,18% (165)	incremento
E Extraurbano	% mezzi sul totale di 110	60% (66)	incremento

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2014
Percezione complessiva comfort viaggio	% soddisfatti	U 91,05% E 95,34%

U Servizio Urbano
E Servizio Extraurbano

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2014	OBIETTIVO 2015
Pulizia ordinaria	n. interventi giornalieri / n. mezzi	1	mantenimento
Pulizia radicale	Frequenza media in giorni	30	mantenimento
Pulizia sale d'aspetto	Giorni per settimana	6	mantenimento

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2014
Percezione complessiva pulizia e condizioni igieniche	% soddisfatti	U 76,23% E 72,08%

Servizi disabili

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2014	OBIETTIVO 2015
U Mezzi attrezzati con pedana	% mezzi sul totale di 179	92,18 % (165)	incremento
E Mezzi attrezzati con pedana	% mezzi sul totale di 110	40,91 % (45)	incremento
Servizio scolastico Happy Bus (Mezzi attrezzati con pedana)	% mezzi sul totale di 43	6,98 % (3)	mantenimento

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2014
Percezione complessiva servizi disabili	% soddisfatti	U 76,11% E 79,37%

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2014	OBIETTIVO 2015
Orari del servizio	Presenza orari sul sito Internet	Si, interattivi	mantenimento
Sito Internet	Presenza sito Internet	Si	mantenimento
Informazioni telefoniche	Orario del servizio informazioni al Numero 840 222 222	dal lunedì al venerdì: 8.00-17.00 sabato: 8.00-13.00	mantenimento
Orari alle fermate	N° fermate urbane con orario/totale fermate urbane	100%	100%
	N° fermate con orario/totale fermate	100%	
Fermate attrezzate con paline elettroniche a messaggio variabile	N° fermate attrezzate	60	mantenimento

Livello servizio commerciale

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2014	OBIETTIVO 2015
Punti vendita	U n. punti vendita/ abitanti x 100	1,16 191 rivendite urbane/170.000 abitanti x 1000	mantenimento
	E n. punti vendita/ comuni serviti	4,06 248 rivendite/65 comuni serviti	mantenimento
Vendita biglietti a bordo	n. linee con vendita a bordo/ totale linee	100% La vendita è attiva su tutte le linee: 18 urbane, 80 extraurbane	mantenimento
Tempi per la risposta a segnalazioni (reclami e richieste)	Tempo medio di risposta	23,36 giorni	mantenimento
	Tempo massimo di risposta	30 giorni	mantenimento

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2014
Percezione complessiva informazioni	% soddisfatti	U 87,45% E 88,10%

U Servizio Urbano
E Servizio Extraurbano

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2014
Percezione complessiva cortesia del personale	% soddisfatti	U 81,69% E 86,76%
Percezione complessiva servizio reclami	% soddisfatti	U 67,84% E 59,02%

Attenzione all'Ambiente

Servizio Urbano:

149 autobus e 30 filobus,
43 Happy Bus

TOTALE 222

INDICATORE	RISULTATO 2014	OBBIETTIVO 2015	
Tipo di combustibile	N° Autobus	%	
Elettrici	30 filobus	13,51	mantenimento
Metano	104	46,85	mantenimento
Ibrido - Diesel Elettrico	0	0	mantenimento
Diesel a bassissimo tenore di zolfo (10 ppm) con CRT	63	28,38	incremento
Diesel a bassissimo tenore di zolfo (10 ppm)	25	11,26	diminuzione

Servizio Extraurbano:

110 autobus
+ 9 Turismo

TOTALE 119

INDICATORE	RISULTATO 2014	OBBIETTIVO 2015	
Tipo di combustibile	N° Autobus	%	
Diesel a bassissimo tenore di zolfo (10 ppm) con CRT/SCR	61	51	incremento
Diesel a bassissimo tenore di zolfo (10 ppm)	58	49	diminuzione

INDICATORE **UNITÀ DI MISURA** **RISULTATO 2014**

Percezione complessiva livello attenzione all'ambiente

% soddisfatti

U
E

79,83%
81,31%

U Servizio Urbano
E Servizio Extraurbano

Uffici e Biglietterie Tep

SEDE CENTRALE

via Taro, 12 - 43125 Parma

Centralino: 0521/2141

Fax: 0521/214444

Ufficio Oggetti smarriti: tel. 0521/214255

SERVIZIO INFORMAZIONI 840 22 22 22

**Orari: 8.00 - 17.00 dal lunedì al venerdì,
8.00 - 13.00 al sabato**

BARRIERA BIXIO

Piazzale Barbieri - 43125 Parma

Vendita biglietti e abbonamenti mensili

Orario invernale: 6.55 - 13.05 e 16.00 - 19.05 dal lunedì al sabato

Ufficio amministrativo, vendita titoli di viaggio, segnalazioni e suggerimenti

Orario invernale: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.10 alle ore 12.50 e dalle ore 14.15 alle ore 16.40

STAZIONE FS

P.le C.A. Dalla Chiesa - Parma

Ufficio amministrativo, biglietti e abbonamenti, segnalazioni e suggerimenti

Orario invernale: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.10 alle ore 12.50 e dalle ore 14.15 alle ore 16.40

Due emettitrici automatiche di biglietti al piano -2 presso le fermate urbane e una al terminal extraurbano.

Filo diretto TEP - Utenti

La cartolina nell'ultima pagina rappresenta un importante strumento di scambio concreto tra l'azienda TEP e i suoi clienti. I dati che verranno acquisiti, in aggiunta a quelli regolarmente raccolti tramite ricerche di mercato condotte sul territorio, saranno oggetto di attenta analisi e permetteranno di avviare progetti mirati di adeguamento del servizio alle aspettative degli utenti.

La cartolina è preaffrancata e basta semplicemente imbu-carla, senza francobollo, in qualsiasi buca per le lettere.

Continuate a farci pervenire la Vostra opinione per permetterci di migliorare sempre il livello del nostro servizio.

Grazie per la disponibilità e...

Buon viaggio