areaitalia.com

Parma si muove con Tep

Carta della Mobilità 2020

MOBILITÀ SOSTENIBILE

tep S.p.A.

Indice

1. Presentazione 2

2. La Carta della Mobilità 3

3. La storia di TEP 6

3.1 Dati aziendali 8

4. La TEP oggi 10

4.1 Servizio urbano 11

4.2 Servizio extraurbano 14

4.3 Turismo 16

4.4 Servizi innovativi 17

4.5 Parco mezzi 22

4.6 Tutela dell'ambiente 24

4.7 Le condizioni di viaggio: norme in sintesi 25

4.8 Rapporto con il pubblico 26

5. Fattori e indicatori di qualità 28

Filo diretto TEP - Utenti 39

Cartolina 39

1. Presentazione

Ritorna anche quest'anno il consueto appuntamento con la Carta della Mobilità, il documento col quale TEP rende pubblici i propri obbiettivi e dichiara gli standard di servizio che si impegna a raggiungere.
Non è un'operazione banale farlo in questo momento, se si pensa alle settimane trascorse e ai mesi di difficoltà che ancora ci aspettano: la pandemia globale dovuta al Coronavirus ha messo in ginocchio il nord Italia, prima area ad essere colpita in tutto il continente europeo. Anche per Parma sono state settimane impegnative, per i lutti che hanno colpito tante famiglie, con un lungo periodo di lockdown e di interruzione delle attività economiche, contestuale al sovraccarico di lavoro per i nostri ospedali e per tutto il settore sanitario. In tutta questa fase il servizio di trasporto pubblico non si è mai interrotto. Abbiamo garantito la mobilità per tutte le persone che hanno avuto necessità di muoversi per motivi inderogabili, per assistere persone malate o non autosufficienti e per tutti i dipendenti delle attività rimaste operative. Tra loro, c'erano gli operatori dell'Ospedale Maggiore di Parma: medici, infermieri e o.s.s., ma anche personale delle ditte di pulizie, tecnici e tutti coloro che col proprio lavoro hanno permesso al sistema sanitario di continuare a funzionare.
Tutto il nostro servizio è stato riorganizzato - con regole nuove, interventi straordinari di igienizzazione e sanificazione, dispositivi di protezione - per permettere ai passeggeri di viaggiare in sicurezza. I nostri autisti, i meccanici e tutti i dipendenti TEP hanno contribuito a far sì che la città non si fermasse, impegnandosi ognuno nelle proprie mansioni anche in condizioni molto difficili e col timore per un virus del quale si sapeva ancora molto poco.
Ora possiamo solo augurarci che la riapertura delle attività in tutti i settori economici ricompensi la città dei tanti sacrifici fatti e prosegua senza ulteriori interruzioni. Da parte nostra continueremo a svolgere il nostro ruolo, sempre al servizio di Parma e del suo territorio. La mobilità sarà un capitolo cruciale per un ritorno alla nostra quotidianità. Ci aspetta il grande banco di prova della riapertura delle scuole a settembre. Una politica di sostegno e una pianificazione tempestiva saranno fondamentali per permettere alla nostra città di compiere un passo deciso verso l'adozione di forme di mobilità più green e intelligenti. Se riusciremo a cogliere l'occasione che la battaglia contro il virus ci pone, sapremo costruire un mondo più equo, rispettoso dell'ambiente e di chi lo abita.

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 ne usufruiscono.

La Carta rappresenta l'assunzione di un impegno da parte dell'azienda nei confronti dei clienti al rispetto dei livelli qualitativi e quantitativi di servizio dichiarati. L'azienda, infatti, definisce 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 periodicamente indagini conoscitive e di customer satisfaction col supporto di aziende specializzate.
Un'ulteriore indagine sulla qualità erogata e percepita è commissionata annualmente dall'Agenzia S.M.T.P.. I risultati sintetici di questa indagine 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 ed 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 farvorirne la 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 della TEP e del trasporto pubblico a Parma

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 la 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 1975 nell'Azienda Consorziale TEP di proprietà al 50% di Comune di Parma e Provincia di Parma.

2001 - I° 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.

2019 - A seguito dell'annullamento della gara bandita nel 2015, la concessione del servizio a TEP è prorogata, fino a dicembre 2020, in attesa di definizione delle modalità di 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 a più riprese fino al 31 dicembre 2020.
L'attuale Consiglio d'Amministrazione si è insediato nel luglio 2018. Il C.D.A. di TEP è presieduto da Roberto Prada. Ne sono membri, inoltre, la vicepresidente Valeria Sghedoni e il terzo componente del Consiglio d'Amministrazione Fulvio Villa. A loro spetta il compito di guidare l'Azienda fino a dicembre 2020, in attesa degli orientamenti degli enti proprietari in merito alle future modalità di affidamento.

Nel frattempo, prosegue la gestione e l'innovazione del servizio di trasporto pubblico a Parma e provincia e la realizzazione di progetti di ammodernamento della rete. TEP deve perseverare nella conduzione di 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 0521/214444 - 0521/214333
tep@tep.pr.it - www.tep.pr.it

4. TEP oggi

Nel dicembre 2004 TEP spa si è aggiudicata la gara per la gestione del trasporto pubblico nel bacino di Parma. Fino ad oggi 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, la TEP si era trasformata da azienda consorziale in società per azioni (TEP S.p.A.), i cui soci, con quote del 50%, sono tuttora 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 pochi anni l'Azienda ha avviato una completa trasformazione potenziando i servizi tradizionali e introducendo servizi innovativi quali i collegamenti con i parcheggi scambiatori e il Pronto Bus Extra. Ai servizi di linea, inoltre, dal settembre 2003, si è aggiunto il servizio scolastico, l'Happy Bus. L'Azienda ha ottenuto già dai primi anni 2000 **la certificazione secondo la norma Uni En Iso 9001 del suo sistema di gestione dei processi aziendali, a conferma** del suo impegno a garantire elevati standard di qualità e a puntare ad un continuo miglioramento nell'erogazione del servizio. Alla certificazione per la Qualità si sono aggiunte, nel corso degli anni, la certificazione per la responsabilità sociale SA 8000 ottenuta nel 2010, la certificazione ambientale Uni En ISO 14001 conseguita nel 2012 e la certificazione OHSAS 18001 per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ottenuta nel 2014. standard elevati, la certificazione. Nel 2019 le certificazioni sono state tutte state confermate, a testimonianza dell'impegno dell'azienda nel migliorare i propri processi. Oltre al trasporto di linea, TEP effettua anche un servizio turistico con una flotta di pullman dedicata e una squadra di conducenti con un elevato livello di esperienza. Un elemento caratterizzante e come tale in continuo sviluppo e miglioramento riguarda il rapporto dell'Azienda con il Cliente. **Alla biglietteria TEP** di Barriera Bixio ogni cliente può fare riferimento per qualsiasi tipo di richiesta sui servizi offerti o per inoltrare segnalazioni e reclami. La rete commerciale si è arricchita di due punti vendita, il Punto TEP in strada Garibaldi (p.le Paer) e una rinnovata biglietteria in Cicletteria in sostituzione del punto vendita di piazzale Dalla Chiesa.

4.1 Servizio Urbano

Il servizio urbano comprende 15 linee a frequenza su una rete di 225 km e un servizio scolastico (**Happy Bus**). I 196 autobus e filobus (esclusi gli Happy Bus) che si muovono nell'area urbana ogni giorno hanno offerto nel **2019** all'incirca 7,87 milioni di chilometri di servizio e trasportato 30.307.377 passeggeri, il 2.37% in più rispetto al **2018**. L'aumento dei passeggeri, registrato in misura analoga anche nel servizio extraurbano, è frutto di una decisa azione di contrasto all'evasione e del generale miglioramento del servizio. Le linee urbane 2, 5, 6, 7, 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 paline di fermata.

Telerilevamento

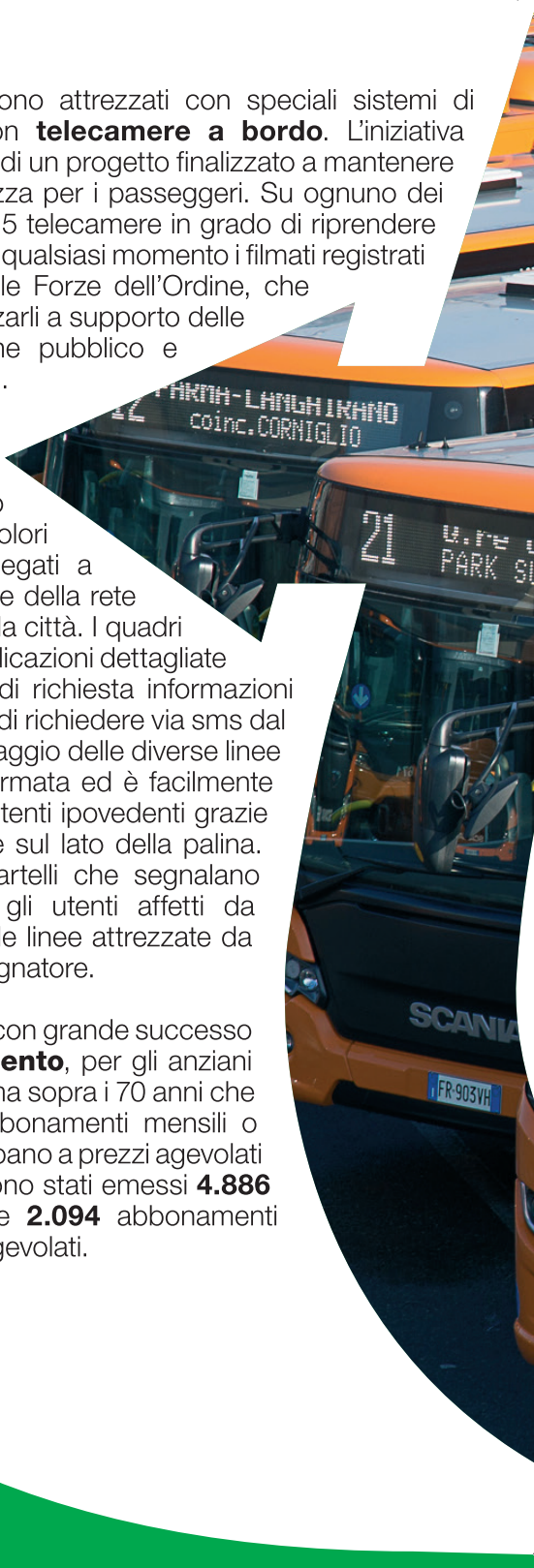
Il **Telerilevamento** è il sistema che permette di seguire in tempo reale l'esatta posizione dei bus circolanti nella rete di Parma, monitorata in tempo reale via satellite. Le informazioni che il sistema trasmette alla centrale operativa vengono condivise con l'utenza per dare informazioni sull'andamento del servizio. **71** paline e pensiline dotate di display luminosi a messaggio variabile 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 i tempi di percorrenza esatti e i "colli di bottiglia" che ostacolano la fluida circolazione. 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. Il sistema è stato completamente rinnovato nel corso del 2016 con le tecnologie migliori disponibili sul mercato.

Tutti i 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.

Le **paline informative** sono state oggetto di interventi di miglioramento nel corso degli ultimi anni. 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 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.

Continua ad essere distribuito con grande successo l'**Abbonamento Carta Argento**, per gli anziani residenti nel Comune di Parma sopra i 70 anni che consente di acquistare abbonamenti mensili o semestrali per il servizio urbano a prezzi agevolati fino al 40%. Nel **2019** sono stati emessi **4.886** abbonamenti mensili e **2.094** abbonamenti semestrali a prezzi agevolati.



SERVIZIO NOTTURNO

Il 12 settembre 2019 è stato inaugurato il nuovo servizio urbano notturno. 8 nuove linee, in funzione fino a mezzanotte dalla domenica al giovedì e fino all'1.30 di notte il venerdì e il sabato, hanno sostituito il vecchio servizio a chiamata Prontobus. Si tratta di servizi già attivi durante il giorno - linee **2, 3, 5, 7, 8, 9, 11 e 21** - che in orario serale assumono la frequenza **30 minuti**. Nessun problema, dunque, per chi vuole muoversi di sera. Le nuove linee notturne offrono collegamenti tra il centro città e i parcheggi scambiatori Est e Ovest, Cinecity (Campus), Nord, Sud Est di via Traversetolo e del Palasport: un ulteriore incentivo per chi viene dalle zone esterne al centro a parcheggiarvi gratuitamente l'auto per evitare il problema della scarsità dei parcheggi e della sosta selvaggia che si registrano con maggiore intensità nel week end. Inoltre, è più facile oggi raggiungere la stazione ferroviaria, ben collegata anche di notte con le linee 7, 8, 9, 11 e 21. La novità, tuttavia, non è solo nell'offerta di servizio, ma anche nelle tariffe in vigore per chi vuole muoversi in orario notturno. Ora è, infatti, possibile, utilizzare le nuove linee notturne **con i biglietti e gli abbonamenti normalmente utilizzati per il servizio urbano diurno**. In altre parole, chi è già abbonato, ora può **utilizzare il servizio notturno gratuitamente e senza alcuna spesa aggiuntiva** (laddove l'uso Prontobus richiedeva un biglietto a tariffa maggiorata pari a 2,50 euro o un abbonamento integrativo al costo di 5,00 euro al mese per chi era già in possesso di un abbonamento urbano). Il vantaggio, dunque, è anche per gli utenti occasionali che oggi pagano la normale tariffa urbana da 1,50 euro, anziché quella maggiorata Prontobus.

4.2 Servizio Extraurbano

Il servizio extraurbano comprende 125 linee ad orario su una rete di 1.968 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 98 autobus che nel 2019 hanno percorso 2,38 milioni di chilometri di servizio. Altri 2,60 milioni di km, per un totale di 4,98 milioni, sono prodotti in subaffidamento. I passeggeri extraurbani trasportati nel 2019 sono stati 8.215.203 con una crescita pari allo 0.15% in più rispetto al 2018, cui si aggiungono circa 116.501 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, Monchio, Palanzano e Varsi con modalità di erogazione differenziate 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, beneficiando di percorsi e orari personalizzati.

PRONTO BUS EXTRA

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, offre tutti i giorni feriali, tra le 7.30 e le 19, la possibilità di spostarsi in bus su tutto il territorio comunale prenotando la corsa al numero 840 222 223 o collegandosi al sito www.tep.pr.it. 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. Il servizio prevede promozioni per gli anziani e i giovani (Carta Amica), per incentivare l'uso del trasporto pubblico.

Nel **2019** la media di utilizzo del Pronto Bus di Fidenza **si è assestata a 643** 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 variegata per rispondere a tutte le esigenze, una rosa di autisti selezionati che rispettano rigorosamente i turni di guida prescritti dalla legge e tutti i più elevati standard di sicurezza. 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. **Nel 2020 entrerà in servizio un nuovo pullman ad integrare la flotta.**

La flotta turistica ha percorso circa 203.000 Km nel corso del 2019.

4.4 Servizi innovativi

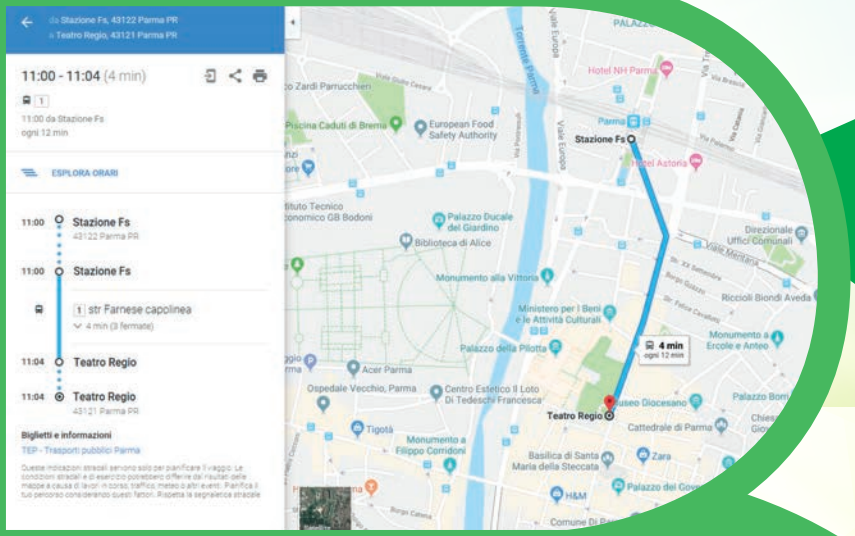
L'accesso alla città è garantito tramite collegamenti diretti dai **parcheggi scambiatori**, allo scopo di far diminuire i flussi di auto in entrata verso la città. La sinergia che TEP ha cercato di creare moderando l'uso dell'automobile in favore del mezzo pubblico ha dato i suoi frutti. I parcheggi scambiatori sono una realtà tangibile e ben organizzata, con un servizio di linee dirette verso il centro:

- dal parcheggio Sud/Campus universitario (uscita 15 della tangenziale): linea 21 (nei giorni feriali) e linea 7 (nei giorni festivi)
- dal parcheggio Nord vicino al casello dell'autostrada (uscita 6 della tangenziale): linee 2 e 7
- dal parcheggio Est (uscita 19 della tangenziale): linea 23 (nei giorni feriali) e linea 3 (nei giorni festivi)
- dal parcheggio Ovest (uscita 10 della tangenziale): linea 23 (nei giorni feriali) e linea 3 (nei giorni festivi)
- dal parcheggio Sud Est di via Traversetolo (uscita 17 della tangenziale): linee 8 e 11
- dal parcheggio scambiatore di viale Villetta (uscita 13 della tangenziale): linea 1
- dal parcheggio scambiatore di via La Spezia - Cavagnari (uscita 12 della tangenziale): linea 6
- dal parcheggio scambiatore di via Pellico - Palasport: linea 5

Per chi lascia l'auto nei parcheggi e si serve delle linee per raggiungere il centro è previsto un **biglietto** al costo di € 2.50 che, se acquistato tramite le emettitrici presenti, consente di viaggiare su tutta la rete urbana per tutto il giorno. È disponibile inoltre, un biglietto giornaliero da € 4.00 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.

Dopo la rivoluzione del servizio sull'asse est-ovest con l'introduzione dei filobus autosnodati, si è provveduto a migliorare il comfort anche sulla linea 7, che percorre l'asse nord-sud. I bus autosnodati sono stati introdotti, infatti anche su questa tratta. Dotati di porte USB e Wi-Fi a bordo, contribuiscono a rendere più comodo e piacevole il tempo di viaggio per tutti i passeggeri trasportati. Ciò vale soprattutto per gli studenti e i lavoratori che frequentano il Campus universitario.

I bus autosnodati oggi in servizio, con porte USB e Wi-Fi a bordo, contribuiscono a rendere più comodo e piacevole il tempo di viaggio per tutti i passeggeri trasportati. Ciò vale soprattutto per gli studenti e i lavoratori che frequentano il Campus universitario. Ma 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.



Con l'avvio dell'esercizio invernale, a settembre 2019, sono state introdotte le prime novità sul servizio urbano attraverso la modifica e l'integrazione di alcune linee diurne, oltre alle notturne già citate a pagina 13. I nuovi percorsi nascono dall'esigenza di raggiungere i quartieri di recente edificazione non serviti dal trasporto pubblico. Già dall'estate 2019, è stata servita la **facoltà di Veterinaria** in strada del Taglio con un prolungamento **della linea 6**. Da settembre, il quartiere **S. Lazzaro Est** è stato interessato dal prolungamento della **linea 8**. Con una frequenza di 10 minuti, la linea copre parte del percorso servito in precedenza dalla **linea 9** ma con corse più frequenti rispetto alla passata programmazione. L'attuale linea 9 ha il nuovo capolinea in via XXIV Maggio ed interseca la **Navetta di Marore**. Il servizio si sviluppa su un percorso appositamente studiato per integrare tutta la zona di via Strauss e via Bach, con passaggi ogni 20 minuti anziché una volta all'ora ed ha fermate di interscambio con le linee 8 e 9 per garantire il collegamento con il centro città, la stazione ferroviaria e la zona nord-ovest di Parma. Altro quartiere raggiunto con il nuovo assetto del servizio è il **S. Eurosia**. Ogni 30 minuti il prolungamento della **linea 11** attraversa quest'area della città che in precedenza non era raggiunta dal servizio pubblico.

Nel mese di ottobre è stata istituita la **navetta per il Campus** dall'area sud-est della città. Si tratta di un servizio attivo per 3 corse al giorno in andata e in ritorno, studiato per collegare la zona direttamente al Campus con passaggio da barriera Repubblica, Cittadella e Stadio. I percorsi e gli orari degli autobus sono disponibili 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.

Il travel planner di Google è consultabile anche via smartphone.

Anche l'acquisto dei biglietti per il trasporto pubblico è sempre più facile e comodo. L'applicazione **TEP SmarTicket** permette di acquistare i biglietti per il bus dal telefonino senza bisogno di passare in tabaccheria o in biglietteria. Il servizio integra la tradizionale rete di 328 rivendite di TEP presenti sul territorio di Parma e provincia (edicole, tabaccherie ecc.), offrendo una più ampia comodità d'acquisto ai clienti, oltre che un migliore strumento di controllo antievasione a bordo. È sufficiente scaricare gratuitamente l'applicazione **TEP SmarTicket**, disponibile su Google Play o App Store. Una volta completata la registrazione, si può acquistare un biglietto in pochi click. A bordo il biglietto dovrà essere convalidato inquadrando un QR code esposto in vettura. Il servizio è gratuito e i biglietti - urbani ed extraurbani di corsa semplice, da una a 10 zone - sono disponibili senza alcun sovrapprezzo. Dal 2019 è disponibile anche il biglietto multicorse urbano.

Per chi viaggia in Regione sono disponibili anche le applicazioni **Muver** e **Roger** per spostarsi da una città all'altra liberamente, acquistando tutti i necessari biglietti di TEP, TPER, SETA e START da smartphone. Entrambe le app funzionano tramite la tecnologia NFC che, al momento, è sfruttabile solo tramite dispositivi Android. Con **Muver** si possono acquistare biglietti urbani ed extraurbani, ma anche biglietti speciali o multicorse relativi al trasporto pubblico locale di tutte le province dell'Emilia-Romagna. A Parma, sono disponibili i biglietti urbani ed extraurbani (da 1 o più zone) di corsa semplice e gli urbani 8 corse. In futuro l'offerta sarà integrata con gli abbonamenti che, a quel punto, potranno essere gestiti e ricaricati direttamente da telefonino. In alternativa, c'è anche **Roger**: l'app offre soluzioni che integrano i collegamenti nazionali di Trenitalia con il trasporto locale e i parcheggi. Roger calcola il percorso, indica quali mezzi utilizzare per raggiungere la meta e propone soluzioni aggiornate in tempo reale, trasformando lo smartphone in una pratica biglietteria digitale. Per entrambe le app, l'obbligo di validazione è assolto semplicemente passando il telefonino davanti all'obliteratrice senza bisogno di aprire l'app.

HAPPY BUS

In Collaborazione con l'Assessorato Mobilità e Ambiente e quello alle Politiche per l'Infanzia e per la Scuola del Comune di Parma, Tep realizza il servizio Happy Bus: l'innovativo servizio di trasporto scolastico per gli alunni delle scuole primarie e secondarie di primo grado, oltre che delle scuole dell'infanzia statali è stato nominato, al suo avvio, progetto pilota a livello nazionale ed è tuttora un fiore all'occhiello nel panorama dei trasporti scolastici nazionali.
L'Happy Bus è un servizio di qualità elevata, realizzato con mezzi a basso impatto ambientale, appositamente allestiti: il bus transita porta a porta e a bordo sono presenti accompagnatori per l'assistenza e la sorveglianza dei bambini 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 di risparmiare molti di questi viaggi, contribuendo allo snellimento del traffico e al contenimento dell'inquinamento.
I bambini iscritti all'Happy bus sono in media 1655 con **542.600** viaggi offerti nel 2019.

Mi Muovo è il 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. È inoltre più facile e comodo acquistare l'abbonamento, caricabile su tessere elettroniche presso le rivendite TEP, tramite Internet e la rete bancomat. La tariffazione in vigore col sistema Mi Muovo è a zone. Il prezzo di biglietti e abbonamenti si determina in base al numero di zone attraversate lungo il percorso.

Dal 2015 tutti gli abbonamenti sono caricati su card elettronica.

4.5 Situazione Parco Mezzi circolanti al 31/12/2019

URBANO	Totale AUTOBUS	166
	Totale FILOBUS	30
Totale URBANO		**196**

Totale SCUOLABUS (Happy Bus)	22
Totale TURISMO	7
Totale AUTOBUS EXTRAURBANO	104
Totale PARCO MEZZI	**329**

ETÀ MEDIA PARCO MEZZI	**11,44 anni**	
Parco TEP distinto per anzianità		
Mezzi da 0 a 5 anni	75	23%
Mezzi da 5 a 10 anni	73	22%
Mezzi da 10 a 15 anni	59	18%
Mezzi con più di 15 anni	122	37%
Totale PARCO MEZZI	**329**	**100%**

Tra le azioni caratterizzanti gli ultimi anni, 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 veicoli con motorizzazioni a basso impatto ambientale. Come si evidenzia nella tabella di seguito, tra il 2012 e il 2019 sono stati messi in servizio 118 nuovi mezzi di cui 17 solo nel 2019 per un investimento totale di circa 31,9 milioni di euro.

ANNO	MEZZI ACQUISTATI	INVESTIMENTO
2012-2019	• 10 autobus urbani MAN diesel EEV • 6 autobus urbani SOLARIS diesel EEV • 12 autobus urbani MAN CNG EEV • 10 filosnodati VAN HOOL 18 metri ZEV • 3 autobus urbani BREDA CNG EEV • 1 autobus interurbano SCANIA diesel Euro 6 GLS con FAP • 1 autobus suburbano SCANIA diesel Euro 6 GLS con FAP • 12 autobus urbani SOLARIS diesel Euro 6 • 2 autobus interurbani SCANIA diesel Euro 6 GLS con FAP • 2 autobus interurbani IVECO diesel Euro 6 GLS- Hi e SCR • 14 autobus interurbani IVECO diesel Euro 6 GLS-Hi e SCR • 19 autobus urbani SCANIA diesel Euro 6 GLS con FAP • 9 autobus urbani IIA diesel Euro 6 GLS-Hi e SCR • 10 autobus urbani MAN LION'S CITY CNG Euro 6 • 7 autobus suburbani SCANIA CITYWIDE diesel Euro 6	31,9 milioni di euro
	CRT = filtro rigeneratore continuativo SCR = filtro catalizzato selettivo GLS Hi-e SCR = sistema SCR ad alta efficienza CNG = metano EEV = veicolo ecologicamente migliorato ZEV = veicolo con zero emissioni	

Il piano di rinnovo della flotta TEP proseguirà anche nel prossimo anno secondo il seguente programma:

ANNO	PROGRAMMA INVESTIMENTI	INVESTIMENTO
2020	• 8 bus 18 metri urbani DIESEL Euro 6 • 8 bus 18 metri suburbani DIESEL Euro 6 • 4 bus 12 metri suburbani DIESEL Euro 6 • 3 bus 12 metri extraurbani DIESEL Euro 6 • 1 bus 10,60 metri extraurbani DIESEL Euro 6 • 10 filobus 12 metri • 3 Happy bus CNG	13.31milioni di euro

4.6 Tutela dell'Ambiente

La promozione e la valorizzazione del trasporto pubblico sono diventati negli ultimi anni un'attività strategica 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 al 31 dicembre 2019, per quanto riguarda la normativa Euro sulle emissioni inquinanti, è la seguente:

Servizio Urbano (compresi Happy Bus)

Tipologia di veicoli	N. mezzi
Filobus con Zero emissioni	30
Autobus a metano Euro 6	10
Autobus EEV (ecologicamente migliorati) a metano	53
Autobus EEV (ecologicamente migliorati), a metano utilizzati per il servizio Happy Bus	22
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 6 e dotati di filtro antiparticolato con Hi-eESCR/SCR	21
Autobus a gasolio Euro 6 con FAP	19
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 a gasolio con emissioni rientranti nella normativa Euro 3	14
di cui dotati di filtro antiparticolato con CRT.	7
Totale parco mezzi a basso impatto ambientale	**209**
Autobus a gasolio Euro 2	9
Totale parco mezzi circolanti urbano (compresi Happy Bus)	**218**

Servizio Extraurbano

Tipologia di veicoli	N. mezzi
Autobus a gasolio euro 6 con FAP	4
Autobus a gasolio Euro 6 con Hi-eSCR	16
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: (di cui 19 autobus dotati di filtro antiparticolato con CRT)	39
Autobus a gasolio con emissioni rientranti nella normativa Euro 2	17
Totale parco mezzi circolanti extraurbano	**98**

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 del Regolamento di viaggio Tep riguardano:

- **La salita.** Sono riportate le norme che regolano l'accesso al mezzo;
- Il viaggio. Sono disposte le adeguate regole affinché il viaggio sia 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. La TEP ha predisposto, infatti, mezzi e linee 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. Eventuali altre richieste di rimborso possono essere trasmesse all'indirizzo e-mail tep@tep.pr.it;
- **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** della TEP in via Taro 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.
La richiesta di rimborso **deve essere inoltrata in modo tempestivo, deve riportare in modo dettagliato i fatti e deve essere corredata della documentazione delle spese sostenute** per raggiungere la destinazione con mezzi alternativi. L'invio può essere fatto via posta ordinaria presso l'indirizzo di via Taro 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, Punto TEP di via Garibaldi con ingresso in p. le Paer e sportello TEP presso la Cicletteria in piazzale Dalla Chiesa) compilando l'apposito modulo.

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), di via Garibaldi con ingresso in p.le Paer (Punto TEP), nonché lo sportello presso la Cicletteria in piazzale Dalla Chiesa. Qui il cliente può trovare le informazioni su tutti i servizi dell'Azienda, i moduli per inoltrare reclami, richieste e suggerimenti, acquistare i titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti) e pagare sanzioni ricevute a bordo dei mezzi.
Nel 2019 per agevolare la sottoscrizione degli abbonamenti nei periodi di forte afflusso è stato attivato un servizio di acquisto abbonamenti su prenotazione. Basta collegarsi al sito TEP per prenotare il rinnovo o il primo acquisto dell'abbonamento per fissare un appuntamento con un operatore della biglietteria. Oggi è dunque possibile completare l'operazione senza code e senza attese.

Servizio Informazioni

Per richiedere informazioni sui percorsi e gli orari delle linee urbane ed extraurbane, per conoscere i titoli di viaggio disponibili e le modalità di acquisto e sottoscrizione degli abbonamenti, è attivo il Servizio Informazioni TEP, contattabile chiamando il numero 840 222 222. Il Servizio Informazioni raccoglie anche le segnalazioni degli utenti, ma 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-per maggiori info sui costi: http://www.tep.pr.it/contatti/informazioni_alla_clientela/pronto_call_center.aspx). Il Servizio Informazioni è attivo: dal lunedì al venerdì: 8.00 –17.00 con orario continuato al sabato: 8.00-13.00

Il Rapporto di Sostenibilità

Dal 2008 TEP elabora e pubblica il Bilancio di Sostenibilità, redatto per illustrare a tutte le parti interessate il suo impegno per la sostenibilità economica, sociale ed ambientale del suo operare. Il bilancio di sostenibilità, rivolto ai cittadini, agli enti pubblico locali, alle associazioni di consumatori, ai lavoratori dell'azienda, evidenzia quali sono le criticità dal punto di vista ambientale, sociale e di sicurezza sul lavoro che l'azienda e le sue partecipate incontrano nell'eseguire la propria attività e quali azioni vengono messe in atto per mitigare l'impatto delle attività e dei processi necessari per l'erogazione del servizio di trasporto. Attraverso il Bilancio di Sostenibilità, TEP informa anche le parti interessate dei risultati ottenuti e delle azioni di miglioramento che intende attuare per il futuro. I Bilanci di Sostenibilità sono disponibili sul sito TEP nella sezione L'azienda/Il Bilancio di Sostenibilità. I Bilanci di Sostenibilità sono disponibili sul sito TEP nella sezione L'azienda/Il Bilancio di Sostenibilità.

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. 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 stata rinnovata graficamente nel 2014 insieme al sito internet.

Reclami

Il reclamo è l'azione messa in atto dall'utente per comunicare un'insoddisfazione delle proprie aspettative, in merito ad uno o più requisiti dei servizi offerti dall'Azienda. Benché il reclamo nasca come azione critica nei confronti del servizio, esso è un'utile fonte di informazioni e di indicazione per migliorare il servizio e renderlo più aderente alle aspettative e alle necessità dei clienti, pertanto Tep ha previsto una procedura per la presa in carico e l'elaborazione dei reclami che permette di monitorare l'andamento del servizio e di valutare eventuali correttivi, sulla base delle segnalazioni degli utenti. E' possibile inoltrare un reclamo a TEP di persona (presso gli sportelli TEP di Barriera Bixio, presso il Punto TEP di p.le Paer e presso la Cicletteria in piazzale Dalla Chiesa) oppure per iscritto presso l'indirizzo di via Taro 12, 43125 Parma; via fax allo 0521/214444; via e-mail all'indirizzo tep@tep.pr.it. È anche possibile inoltrare un reclamo on line, compilando il modulo disponibile sul sito www.tep.pr.it alla voce "Suggerimenti e segnalazioni". I reclami inoltrati 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 disguidi; 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. si impegna a monitorare i fattori di seguito riportati e ad assicurare il rispetto dell'obiettivo per l'anno **2020.**

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 2019;
2) Gli indici relativi alla soddisfazione dei clienti sono raccolti tramite l'indagine di Customer Satisfaction realizzata da IRTECO per conto di SMTP nel mese di marzo 2019;
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 l'esclusione di coloro che non hanno espresso giudizio.

INDICATORE	MEZZI IN DOTAZIONE CIRCOLANTI AL 31/12/2019	UNITÀ DI MISURA	N.	RISULTATO % 2019	OBIETTIVO 2020
Vetustà dei mezzi	**Autobus Urbani (166 + 22 Happy Bus)** **TOTALE 188**	N° veicoli con anzianità >15 anni/totale dei veicoli	52	15.8%	mantenimento
		N° veicoli con anzianità compresa tra 10 e 15 anni/totale dei veicoli	42	12.8%	diminuzione
		N° veicoli con anzianità compresa tra 5 e 10 anni/totale dei veicoli	44	13.4%	diminuzione
		N° veicoli con anzianità compresa tra 0 e 5 anni/ totale dei veicoli	50	15.2%	incremento
	Filobus (30)	N° veicoli con anzianità >15 anni/totale dei veicoli	20	6.1%	diminuzione
		N° veicoli con anzianità compresa tra 10 e 15 anni/totale dei veicoli	0	0 %	mantenimento
		N° veicoli con anzianità compresa tra 5 e 10 anni/totale dei veicoli	10	3.0%	incremento
		N° veicoli con anzianità compresa tra 0 e 5 anni/ totale dei veicoli	0	0%	mantenimento
	Autobus Extraurbani (104)	N° veicoli con anzianità >15 anni/totale dei veicoli	44	13.4%	mantenimento
		N° veicoli con anzianità compresa tra 10 e 15 anni/totale dei veicoli	16	4.9%	diminuzione
		N° veicoli con anzianità compresa tra 5 e 10 anni/totale dei veicoli	19	5.8%	diminuzione
		N° veicoli con anzianità compresa tra 0 e 5 anni/ totale dei veicoli	25	7.6%	incremento
	Autobus da noleggio (7)	N° veicoli con anzianità >15 anni/totale dei veicoli	6	2.4%	mantenimento
		N° veicoli con a nzianità compresa tra 10 e 15 anni/totale dei veicoli	1	0.3%	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	0	0 %	incremento
	TOTALE		**329**	**100%**	

Sicurezza

Incidentalità	(N° sinistri/Km servizio) x 100.000	RISULTATO 2019	OBIETTIVO 2020
	337 / 10.457.540 x 100.000	3,22	diminuzione

Indicatore	Unità di Misura	Risultato 2019
Percezione livello di sicurezza del trasporto pubblico	% soddisfatti	U 78,4 E 91,7
Percezione livello di sicurezza personale	% soddisfatti	U 86,0 E 91,7

U servizio Urbano
E servizio Extraurbano

Regolarità del servizio

	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2019	OBIETTIVO 2020
	Territorio servito	popolazione/kmq	450.000 / 3.449	mantenimento
	Regolarità complessiva	corse effettive/corse programmate (%)	> 99,9	> 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	18,2	17,5 km/h
E	**Velocità commerciale (servizio Extraurbano)**	km/h	32,7	32 km/h
U	**Puntualità ore di punta (servizio Urbano)**	% autobus in orario (0'-5') % autobus in ritardo (5'-10') % autobus in ritardo (totale)	83,5%* 12,3%* 4,2%*	> 90 % < 8 % < 2 %
U	**Puntualità ore rimanenti (servizio Urbano)**	% autobus in orario (0'-5') % autobus in ritardo (5'-10') % autobus in ritardo (totale)	89,6%* 8,0%* 2,4%*	> 94 % < 4 % < 2 %

*Calo della puntualità dovuto ai lavori stradali in tutto il centro città che, dal periodo estivo, si sono protratti anche nei mesi autunnali, dopo l'avvio dell'anno scolastico.

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2019
Percezione regolarità complessiva del servizio	% soddisfatti	U 81,0 E 90,5

U servizio Urbano
E servizio Extraurbano

Comfort del viaggio

		INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2019	OBIETTIVO 2020
	U	**Affollamento medio**	posti km offerti totali / viaggiatori km	7,7	mantenimento tra 7 e 8
	E	**Affollamento medio**	posti km offerti totali / viaggiatori km	3,1	mantenimento >3
		Climatizzazione totale			
	U	**Urbano**	% mezzi sul totale di 196	85,2 % (167)	incremento
	E	**Extraurbano**	% mezzi sul totale di 104	85,6 % (89)	incremento
		Servizio noleggio	% mezzi sul totale di 7	100 % (7)	mantenimento
		Accessibilità facilitata (pianale ribassato e superribassato)			
	U	**Urbano**	% mezzi sul totale di 196	97 % (190)	incremento
	E	**Extraurbano**	% mezzi sul totale di 104	81,7 % (85)	incremento

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2019
Percezione complessiva comfort viaggio	% soddisfatti	U 86,5 E 93,1

U servizio Urbano
E servizio Extraurbano

Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2019	OBIETTIVO 2020
Pulizia ordinaria	n. interventi giornalieri / n. mezzi	1	mantenimento
Pulizia radicale	Frequenza media in giorni	28,5	mantenimento

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2019
Percezione regolarità complessiva del servizio	% soddisfatti	U 82,4 E 89,2

U servizio Urbano
E servizio Extraurbano

Servizi disabili

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2019	OBIETTIVO 2020
U Mezzi attrezzati con pedana	% mezzi sul totale di 196	97 % (190)	incremento
E Mezzi attrezzati con pedana	% mezzi sul totale di 104	66,35 % (69)	incremento
Servizio scolastico Happy Bus (Mezzi attrezzati con pedana)	% mezzi sul totale di 22	9,09 % (2)	mantenimento

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2019
Attenzione ai clienti con disabilità a bordo	% soddisfatti	U 79,7 E 86,9
Attenzione ai clienti con disabilità alle fermate	% soddisfatti	U 79,7 E 88,3

Informazioni alla clientela

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Orari del servizio	Presenza orari sul sito Internet	Sì, interattivi	mantenimento
Sito Internet	Presenza sito Internet	Sì	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
Prenotazioni telefoniche per rinnovo abbonamenti	Orario del servizio al numero 0521 214441	dal lunedì al venerdì: dalle 10.00 alle 12.30	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 a messaggio variabile	N° fermate attrezzate	71	mantenimento
App calcolo percorso	Disponibilità di una App gratuita per i clienti	Sì, Google Maps e App Giroparma	mantenimento

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2019
Percezione regolarità informazioni	% soddisfatti	U 87,1 E 91,3

Livello servizio commerciale

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2019	OBIETTIVO 2020
Punti vendita	**U** n. punti vendita/ abitanti x 1000	0,62 117 rivendite urbane/ 190.000 abitanti x 1000	mantenimento
	E n. punti vendita/ comuni serviti	3,25 211 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: 15 urbane, 125 extraurbane	mantenimento
Tempi per la risposta a segnalazioni (reclami e richieste)	Tempo medio di risposta	21,89 giorni	mantenimento
	Tempo massimo di risposta	30 giorni	mantenimento

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2019
Percezione complessiva cortesia del personale	% soddisfatti	U 82,6 E 93,6
Percezione complessiva servizio reclami	% soddisfatti	U 75,0 E 74,5

Attenzione all'Ambiente

Servizio Urbano:

166 autobus e 30 filobus, 22 Happy Bus TOTALE 218	INDICATORE	RISULTATO 2019	OBIETTIVO 2020
Tipo di combustibile	**N° Autobus**	**%**	
Elettrici	30 filobus	13,76	mantenimento
Metano	92	42,20	mantenimento
Ibrido - Diesel Elettrico	0	0	mantenimento
Diesel a bassissimo tenore di zolfo (10 ppm) con CRT/FAP/SCR	80	36,70	incremento
Diesel a bassissimo tenore di zolfo (10 ppm)	16	7,34	diminuzione

Servizio Extraurbano:

104 autobus + 7 Turismo TOTALE 111	INDICATORE	RISULTATO 2019	OBIETTIVO 2020
Tipo di combustibile	**N° Autobus**	**%**	
Diesel a bassissimo tenore di zolfo (10 ppm) con CRT/FAP/SCR	69	62,16	incremento
Diesel a bassissimo tenore di zolfo (10 ppm)	42	37,84	diminuzione

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2019
Percezione complessiva livello attenzione all'ambiente	% soddisfatti	U 86,5 E 89,4

SEDE CENTRALE via Taro, 12 - 43125 Parma
Centralino: 0521/2141 - Fax: 0521/214444
Ufficio Oggetti smarriti: tel. 0521/214255

SERVIZIO INFORMAZIONI
840 222 222

Orario invernale 8.00 - 17.00 dal lunedì al venerdì,
8.00 - 13.00 al sabato

SERVIZIO PRENOTAZIONI TELEFONICHE PER RINNOVO ABBONAMENTI 0521 214441

Orari: dalle 10.00 alle 12.30 dal lunedì al venerdì

BARRIERA BIXIO - Piazzale Barbieri, 1 - 43125 Parma
Ufficio amministrativo: vendita biglietti e abbonamenti mensili, emissione tessere Mi Muovo, abbonamenti plurimensili, pagamento sanzioni, abbonamenti anziani e persone con disabilità, abbonamenti Happy Bus, emissione abbonamento Mobility Management, emissione duplicati tessere Mi Muovo, 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

PUNTO TEP - Strada Garibaldi, 18 - (ingresso in p.le Paer) Parma
Ufficio amministrativo: vendita biglietti e abbonamenti mensili, emissione tessere Mi Muovo, abbonamenti plurimensili, pagamento sanzioni, abbonamenti anziani e persone con disabilità, abbonamenti Happy Bus, emissione duplicati tessere Mi Muovo, 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

SPORTELLO TEP PRESSO CICLETTERIA

Piazzale C.A. Dalla Chiesa 11/b - Parma
Vendita biglietti e abbonamenti mensili, emissione tessere Mi Muovo, abbonamenti plurimensili, pagamento sanzioni, emissione duplicati tessere Mi Muovo, segnalazioni e suggerimenti.
Orario invernale: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.10 alle 12.50 e dalle 14.15 alle 16.40.

EMETTITRICI AUTOMATICHE

- due emettitrici automatiche di biglietti sono disponibili presso le fermate del terminal urbano al piano -2.
- un'emettitrice automatica a Barriera Bixio davanti alla biglietteria.
- un'emettitrice automatica a Bedonia in p.le Senator Micheli
- 14 emettitrici nei parcheggi scambiatori e nei punti d'interscambio per l'acquisto di biglietti ad uso immediato

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 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 imbucarla, 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