

Indice

1. PRESENTAZIONE	2
2. LA CARTA DELLA MOBILITÀ	4
3. LA STORIA DI TEP	8
3.1 DATI AZIENDALI	10
4. LA TEP OGGI	12
4.1 SERVIZIO URBANO	14
4.2 SERVIZIO EXTRAURBANO	18
4.3 TURISMO	20
4.4 SERVIZI INNOVATIVI	21
4.5 PARCO MEZZI	28
4.6 TUTELA DELL'AMBIENTE	30
4.7 LE CONDIZIONI DI VIAGGIO: NORME IN SINTESI	31
4.8 RAPPORTO CON IL PUBBLICO	34
5. FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ	37
FILO DIRETTO TEP – UTENTI	42
CARTOLINA	46



Presentazione

Un anno è passato dall'ultima edizione della Carta della Mobilità e purtroppo non si sono ancora spenti gli echi di questa pandemia da Covid-19. Gli interventi operati da TEP per reagire all'emergenza hanno interessato in particolare l'ambito delle operazioni di pulizia e sanificazione a bordo e il potenziamento dei servizi. Sono oltre 80 le corse aggiuntive attivate dall'inizio dell'anno scolastico rispetto al consueto esercizio invernale per compensare la ridotta capienza dei bus e garantire il rispetto delle norme sanitarie in vigore. Il corretto modo di operare da parte dell'azienda è stato attestato anche dal Nucleo Antisofisticazioni dei Carabinieri (NAS) che nei primi mesi del 2021 hanno compiuto diverse ispezioni a bordo dei mezzi. Speciali tamponi sono stati utilizzati per verificare l'eventuale presenza del virus sulle superfici. I NAS hanno inoltre verificato la conformità e l'adozione regolare delle procedure atte ad assolvere alle norme di legge volte al contenimento dei contagi, senza mai rilevare irregolarità, né alcuna traccia del virus a bordo dei bus.

Per gestire meglio i flussi di traffico, specie negli orari di uscita da scuola, è stata introdotta la figura dello steward di fermata che, in servizio presso le zone della città a maggior intensità di carico, hanno contribuito a indirizzare e distribuire in modo equilibrato i ragazzi sui diversi bus in arrivo.

La pandemia non ha comunque bloccato la progettualità. Sul fronte del servizio, la linea 1 è stata equipaggiata con nuovi filobus Solaris full-electric. Ciò ha reso possibile il prolungamento del percorso della storica linea oltre la stazione ferroviaria, dove l'infrastruttura filoviaria non è presente, fino al Parcheggio Nord. Transitati in stazione, i filobus procedono a batteria, offrendo ai quartieri della zona nord della città un collegamento col centro storico diretto, comodo e con zero emissioni inquinanti. Ad



oggi l'estensione della linea 1 è il tratto percorso a marcia autonoma più lungo d'Europa.

Nuovi servizi, dunque, ma anche nuove agevolazioni. Basti pensare al progetto in collaborazione con la Regione Emilia-Romagna che permette a tanti studenti di viaggiare gratuitamente in autobus in città e in provincia. L'abbonamento Grande destinato ai ragazzi delle scuole elementari e medie, infatti, da settembre 2021 è esteso anche a quelli delle scuole superiori che fanno parte di nuclei familiari con ISEE inferiore ai 30mila euro con il nuovo progetto Salta Su. Si tratta di un abbonamento gratuito valido per il tragitto casa-scuola utilizzabile anche per il tempo libero, che solleva tante famiglie dal costo del trasporto per i figli.

Sul fronte della tecnologia, da aprile è attivo il sistema EMV che permette di pagare il biglietto direttamente a bordo con carta di credito o bancomat contactless, anche all'ultimo minuto e senza alcun sovrapprezzo. Il servizio, attivato in via sperimentale sulla linea 5, è oggi attivo sull'intera rete urbana e sarà esteso a quella extraurbana entro la fine del 2022.

Procede spedita, infine, anche la rivoluzione ecologica del parco mezzi. Sono 23 i nuovi autobus urbani e interurbani messi in servizio nel corso dell'anno. Per buona parte si tratta di veicoli autosnodati ad alta capienza, in grado di offrire un miglior servizio nelle ore di punta e di migliorare il comfort a bordo per i passeggeri trasportati. Questo passaggio è una tappa del piano più ampio di trasformazione della flotta, presentato nel 2022, che porterà alla completa elettrificazione del servizio urbano e alla conversione al metano per i trasporti suburbani. Un deciso passo avanti, dunque, verso la sostenibilità, nel solco di una tradizione di servizi che accompagnano i parmigiani da oltre 70 anni.





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. È stata oggetto di consultazione con alcune delle 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 dei Clienti, 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. Nel 2020 e nel 2021 purtroppo non è stato possibile realizzarla a causa dell'epidemia di Covid-19.



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.

Parma

tep

S.p.A.

magna



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 o 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 favorirne 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.

La storia della TEP e del trasporto pubblico a Parma

3

Tramvie Elettriche F

La storia dei trasporti pubblici parmensi comincia 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 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 di Comune e Provincia di Parma (50% e 50%). Nello stesso anno viene creata una nuova società per i servizi di officina, la TEP Services s.r.l., che oggi vede la partecipazione di capitale privato al 49%.

2004 In dicembre TEP vince la prima 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 Am di Perugia.

2021 A seguito dell'annullamento della gara bandita nel 2015, la concessione del servizio a TEP è prorogata, fino alla fine del 2022, 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 2022.

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 all'approvazione del bilancio 2023 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.



L'aggiudicazione del servizio di trasporto tramite 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 pro-

vincia 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 Urbano notturno. 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 ISO 45001 per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ex OHSAS 18001, conseguita nel 2020. Nel 2021 le certificazioni sono state tutte 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. Presso le biglietterie TEP di Barriera Bixio, strada Garibaldi e Cicletteria ogni Cliente 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 15 linee a frequenza su una rete di 228 km e un servizio scolastico (Happy Bus).

I 193 autobus e filobus (esclusi gli Happy Bus) che si muovono nell'area urbana ogni giorno hanno offerto nel **2021** all'incirca 7,82 milioni di chilometri di servizio e trasportato 21.711.995 passeggeri, il 5,29% in meno rispetto al **2020**. Il calo dei passeggeri è conseguenza della pandemia che ha colpito l'Italia e il resto del mondo e interrompe un trend fortemente positivo che durava da alcuni anni cui si spera di tornare al termine dell'emergenza.

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. Tutti i bus urbani sono attrezzati con speciali sistemi di videosorveglianza con **telecamere a bordo**. L'iniziativa s'inserisce nell'ambito di un pro-

getto 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 telecamere supportano un sistema di controllo degli accessi a bordo basato sull'intelligenza artificiale. Attualmente in sperimentazione, la nuova funzionalità è operativa dalla fine del 2021 e già oggi fornisce un supporto indispensabile per il controllo del tasso di occupazione degli autobus. In tempi di emergenza sanitaria e di accessi contingentati è facile capire quanto ciò sia importante.

Le **paline di fermata** sono state oggetto di interventi di miglioramento nel corso degli ultimi anni. I colo-

ri delle diverse linee sono collegati a quelli rappresentati sulle mappe della rete collocate presso le pensiline della città. I quadri contengono inoltre indicazioni dettagliate relative ai servizi offerti da TEP e alcune funzioni per gli utenti ipovedenti. 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 **2021** sono stati emessi **2.304** abbonamenti mensili e **1.130** abbonamenti semestrali a prezzi agevolati.





Servizio Notturno

Nel 2019 è stato inaugurato un nuovo servizio urbano notturno. 8 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 Pronto Bus.

Si tratta di linee già attive durante il giorno - 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 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 evita-

re 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 2, 7, 8, 9, 11 e 21.

Il vantaggio, tuttavia, non è solo nell'offerta di servizio, ma anche nelle tariffe in vigore per chi vuole muoversi in orario notturno.

È, infatti, possibile utilizzare le linee notturne **con i biglietti e gli abbonamenti normalmente utilizzati per il servizio urbano diurno**. In altre parole, chi è già abbonato, può **utilizzare il servizio notturno gratuitamente e senza alcuna spesa aggiuntiva** diversamente da quanto accadeva col servizio Pronto Bus che richiedeva una tariffa ulteriore.



4.2 Servizio Extraurbano

Il servizio extraurbano comprende 126 linee ad orario su una rete di 1.973 km e i 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 100 autobus che nel 2021 hanno percorso 2,49 milioni di chilometri di servizio. Altri 3,39 milioni di km, per un totale di 5,88 milioni, sono prodotti in subaffidamento. I passeggeri extraurbani trasportati nel 2021 sono stati 6.514.819 con un aumento pari allo 0,47% dopo il calo del 2020 dovuto all'emergenza Covid e al perdurare dell'epidemia, cui si

aggiungono circa 54.987 passeggeri che usufruiscono dei servizi locali di Fidenza, Borgotaro, Collecchio, Sorbolo e Salsomaggiore.

Il **Pronto Bus Extra** offre un servizio diurno nel territorio di Fidenza e in alcune zone 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, hanno un'elevata valenza sociale perché permettono



anche a chi abita in frazioni isolate di muoversi con il mezzo pubblico e di beneficiare di percorsi e orari personalizzati.

Nel territorio provinciale ha avuto 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. 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 a destinazione.

Nel 2021 è stato attivato anche il servizio urbano di Salsomaggiore Terme.

Il Pronto Bus Fidenza è attivo anche in estate. Il servizio prevede agevolazioni per gli anziani e i giovani (Carta Amica), per promuovere l'uso del trasporto pubblico.

Nel **2021** la media di utilizzo del Pronto Bus di Fidenza **si è assestata a 489** viaggi al mese.



4.3 Turismo

TEP, opera nel campo della mobilità e del trasporto da lungo tempo e si propone di offrire servizi in linea con le 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 persone con disabilità in carrozzella. Nel 2020 è entrato in servizio un nuovo pullman Scania Interlink LD che ha arricchito la flotta TEP.

La flotta turistica ha percorso circa **52.928** Km nel corso del **2021**, in ripresa rispetto al dato 2020, fortemente condizionato dalle limitazioni agli spostamenti a causa della pandemia. Si tratta comunque di un numero ridotto se confrontato con le medie dell'ultimo decennio.



4.4 Servizi innovativi

TEP garantisce l'accesso alla città tramite collegamenti diretti dai **parcheggi scambiatori**, allo scopo di far diminuire i flussi di auto in entrata verso il centro. I parcheggi hanno permesso di limitare l'uso dell'automobile in favore del mezzo pubblico e sono oggi una realtà tangibile e ben organizzata, con un servizio di linee dirette verso il centro:

- dal parcheggio Sud/Campus universitario: linea 21 (nei giorni feriali) e linea 7 (nei giorni festivi)
- dal parcheggio Nord vicino al casello dell'autostrada: linee 1 e 7
- dal parcheggio Est: linea 23 (nei giorni feriali) e linea 3 (nei giorni festivi)
- dal parcheggio Ovest: 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.



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 sull'intera rete urbana per tutto il giorno e che può essere acquistato presso le biglietterie, tabaccherie, edicole e rivendite della città.

Dopo la rivoluzione del servizio sull'asse est-ovest con l'introduzione dei filobus autosnodati, TEP ha migliorato 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.

Anche il divertimento e il tempo libero sono in primo piano quando si tratta di progettare i servizi di trasporto pubblico. 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 Traversetolo con la fermata di piazzale Risorgimento, a pochi metri dalla porta monumentale dello stadio Tardini.

La città di Parma vanta una tradizione filoviaria che risale al 1953. Le 4 linee con filobus percorrono ogni anno **un milione di chilometri** e TEP punta alla riduzione dell'impatto ambientale del trasporto pubblico anche grazie al potenziamento



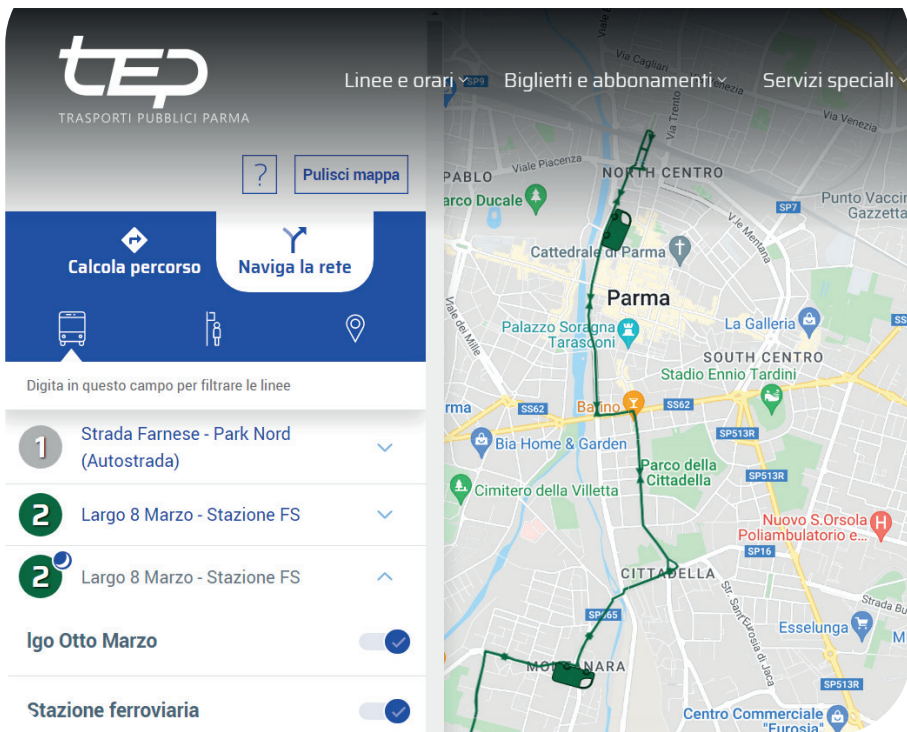
dell'offerta di servizi a trazione elettrica. Tra il 2020 e il 2021 sono stati messi in servizio 10 filobus elettrici al 100% alimentati tramite la rete filoviaria e col supporto di una batteria con autonomia sufficiente a consentire la copertura di tratte al di fuori dell'area raggiunta dalla linea aerea. Grazie all'uso di questa tipologia di veicoli ora è possibile servire senza alcuna emissione inquinante il prolungamento al quartiere **Parma Mia** e il tratto di linea, dalla Stazione al parcheggio scambiatore nord, per collegare il quartiere San Leonardo al centro città.

Alla **linea 15** sono stati dedicati tre **minibus** lunghi 8 metri da 60 posti, adatti ai borghi stretti e alle piccole strade del centro. Questi veicoli dispongono di una tecnologia di nuovissima generazione che, rispetto ai normali Euro 6, riduce le emissioni inquinanti dell'80%. L'attenzione che

TEP dedica all'ambiente, è confermata anche dall'acquisto di **mezzi a metano** estesi anche alla fascia extracittadina che offrono ai passeggeri della provincia un viaggio di qualità e con un maggior comfort grazie anche ai nuovi **bus auto-snodati** che garantiscono più posti a bordo.

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. In alternativa, è possibile scaricare **Moovit** l'applicazione per la consultazione degli orari e dei percorsi dei bus di Parma e provincia, che dà la possibilità di pianificare





tragitti personalizzati e consultare gli arrivi dei bus in tempo reale. L'app Moovit è gratuita e disponibile su iOS, Android e web.

Dal 2020 è on line il **nuovo sito web TEP** con una grafica rinnovata e con contenuti più fruibili. Tra le nuove funzioni, oltre alla pianificazione del viaggio, la comodità di vedere in tempo reale l'arrivo dei bus alle fermate tramite il sistema di geolocalizzazione e la possibilità, attraverso il pratico filtro, di visualizzare sulla mappa interattiva i percorsi delle linee di interesse. Inoltre, per completare la qualità delle informazioni e semplificare la ricerca, ad ogni linea sono stati associati gli specifici avvisi di deviazioni o le eventuali modifiche di percorso. Da tempo gli abbonamenti già atti-

vi su card potevano essere ricaricati anche da remoto, ma per la prima emissione della tessera era necessario rivolgersi presso le biglietterie TEP. Ora è possibile chiedere la card Mi Muovo anche via web senza bisogno di presentarsi fisicamente in biglietteria. Il richiedente la riceverà a casa senza alcun sovrapprezzo e potrà attivare il titolo precaricato in qualunque momento.

Anche l'acquisto dei biglietti per il trasporto pubblico è sempre più facile e comodo. Sull'intera rete urbana è ora possibile **acquistare il biglietto con carta di credito o carta di debito** in modalità contactless, senza costi aggiuntivi, senza sovrapprezzo in vettura e senza necessità di registrarsi preventivamente. Il si-

stema calcola in automatico il costo, addebitando la miglior tariffa, anche in caso di cambio di autobus. Un altro passo avanti verso la dematerializzazione dei titoli, partito in via sperimentale a marzo 2021 sulla linea 5 ed esteso a tutti i bus urbani a settembre 2021. La novità non sostituisce, ma si aggiunge a tutte le altre forme di acquisto di biglietti come l'applicazione **Teseo TEP** che permette di acquistare i biglietti per il bus dal telefonino senza bisogno di passare in tabaccheria o in biglietteria. È sufficiente scaricare gratuitamente l'applicazione disponibile su Google Play o App Store e, 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 e il biglietto multicorse urbano - sono disponibili senza alcun sovrapprezzo.

Questi servizi integrano la tradizionale rete di 385 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. 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.





Happy Bus

In collaborazione con il Comune di Parma, TEP offre il servizio Happy Bus. Si tratta di un innovativo servizio di trasporto scolastico per gli alunni delle scuole primarie, secondarie di primo grado e 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, verrebbe accompagnata a scuola in auto o in scooter. 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 nel 2021 sono stati in media 1648 con **495.600** viaggi offerti. Dopo l'interruzione di servizio per la pandemia di Covid-19 nel 2020 il numero si è riallineato a quelli degli anni precedenti. **Grande** è l'abbonamento dedicato

ai ragazzi che risiedono in Emilia-Romagna. Gli studenti under 14 possono beneficiare di titoli di viaggio gratuiti per il servizio urbano ed extraurbano. L'abbonamento è personalizzato sulla base del percorso che ogni ragazzo percorre per raggiungere la scuola. I bambini della scuola primaria, residenti nel comune di Parma, ricevono il titolo di viaggio al proprio domicilio mentre i ragazzi delle scuole secondarie di primo grado fino alla terza media e bambini delle scuole primarie della provincia

possono scaricare l'abbonamento sul proprio cellulare mediante l'app Roger o richiedere la card elettronica.

Nel 2021 l'abbonamento gratuito è stato esteso anche ai ragazzi delle scuole superiori, under 19, con ISEE inferiore a 30.000 € e residenti in Emilia-Romagna. L'abbonamento, attivabile sull'app Roger o su card elettronica, copre la tratta casa-scuola e può essere utilizzato anche per il tempo libero negli orari extrascolastici.



Mi Nuovo è il sistema di bigliettazione elettronica avviato nel 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 a questo 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 Nuovo è a zone. Il prezzo di biglietti e abbonamenti si determina in base al numero di zone attraversate lungo il percorso.



4.5 Situazione Parco Mezzi circolanti al 31/12/2021

URBANO	Totale AUTOBUS	160
	Totale FILOBUS	33
Totale URBANO		193
Totale SCUOLABUS (Happy Bus)		24
Totale TURISMO		7
Totale AUTOBUS EXTRAURBANO		115
Totale PARCO MEZZI		339

ETÀ MEDIA PARCO MEZZI	9,63 anni	
Parco TEP distinto per anzianità		
Mezzi da 0 a 5 anni	140	41%
Mezzi da 5 a 10 anni	43	13%
Mezzi da 10 a 15 anni	42	12%
Mezzi con più di 15 anni	114	34%
Totale PARCO MEZZI	339	100%

Tra le azioni caratterizzanti gli ultimi anni spicca un deciso piano di **rin-novo 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 2016 e il 2021 sono stati messi in servizio 142 nuovi mezzi di cui 30 solo nel 2021 per un investimento totale di circa 36,77 milioni di euro.



ANNO	MEZZI ACQUISTATI	INVESTIMENTO
2016-2021	1 bus 12 metri suburbano DIESEL Euro 6 con FAP	36,77 milioni di euro
	1 bus 12 metri interurbano DIESEL Euro 6 con FAP	
	12 bus 18 metri urbani DIESEL Euro 6 SCR	
	9 bus 12 metri urbani DIESEL Euro 6 GLS-Hi eSCR	
	19 bus 12 metri urbani DIESEL Euro 6 con FAP	
	1 bus 12,20 metri interurbano DIESEL Euro 6 con FAP	
	1 bus 10,90 metri interurbano DIESEL Euro 6 con FAP	
	17 bus 12 metri extraurbani DIESEL Euro 6 GLS-Hi eSCR	
	3 bus 10,80 metri extraurbani DIESEL Euro 6 GLS-Hi eSCR	
	33 bus 12 metri urbani CNG Euro 6	
	12 bus 12 metri suburbani DIESEL Euro 6 con FAP	
	3 bus CORTI urbani DIESEL Euro 6 GLS-Hi eSCR	
	16 bus 18 metri suburbani DIESEL Euro 6 con FAP	
	1 bus 12,20 metri da Turismo DIESEL Euro 6 con FAP	
	10 filobus 12 metri ZEV	
	3 bus servizio scolastico CNG Euro 6	

*CRT = filtro rigeneratore continuativo
 SCR = filtro catalizzato selettivo
 GLS-Hi eSCR = 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
2022	4 bus 10,8 metri extraurbani DIESEL Euro 6 SCR	11,25 milioni di euro
	19 bus 12 metri urbani CNG Euro 6	
	5 Happy Bus CNG Euro 6	
	8 filobus 12 metri ZEV	

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 di TEP per la salvaguardia ambientale. La situazione relativa al parco mezzi al 31 dicembre 2021, per quanto riguarda la normativa Euro sulle emissioni inquinanti, è la seguente:

Servizio Urbano (compresi Happy Bus)

Tipologia di veicoli	Numero mezzi
Filobus con Zero emissioni	33
Autobus a metano Euro 6	33
Autobus EEV (ecologicamente migliorati) a metano	43
Autobus EEV (ecologicamente migliorati), a metano utilizzati per il servizio Happy Bus	21
Autobus Euro 6 per servizio Happy Bus	3
Autobus EEV a gasolio	16
Autobus a metano con emissioni rientranti nella normativa Euro 3	0
Autobus a gasolio con emissioni rientranti nella normativa Euro 6 e dotati di filtro antiparticolato con Hi-eESCR/SCR	24
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	10
Autobus a gasolio con emissioni rientranti nella normativa Euro 3 <i>di cui dotati di filtro antiparticolato con CRT.</i>	9
	6
Totale parco mezzi circolanti urbano (compresi Happy Bus)	217

Servizio Extraurbano

Tipologia di veicoli	Numero mezzi
Autobus a gasolio euro 6 con FAP	32
Autobus a gasolio Euro 6 con Hi-eSCR	20
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>	38
Autobus a gasolio con emissioni rientranti nella normativa Euro 2	3
Totale parco mezzi circolanti extraurbano	115



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 non sono soggetti a tassazione se di dimensioni inferiori 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 alle 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 (Barriera Bixio, Punto TEP di via Garibaldi con ingresso in piazzale 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 piazzale 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 sistema di accesso agli sportelli 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 al 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).

Il Servizio Informazioni è attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 17.00 con orario continuato (orario ridotto nel periodo estivo).

Il Rapporto di Sostenibilità

Dal 2008 TEP rende pubblico a favore di tutte le parti interessate il proprio impegno per la sostenibilità economica, sociale ed ambientale attraverso la redazione del Bilancio di Sostenibilità.

Il bilancio, disponibile sul sito www.tep.pr.it, è rivolto ai cittadini, agli Enti pubblici locali, alle associazioni di consumatori, ai lavoratori dell'azienda. Il documento evidenzia quali sono le criticità dal punto di vista ambientale, sociale e di sicurezza sul lavoro che l'azienda e le sue partecipate incontrano 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, l'azienda presenta anche i risultati raggiunti e gli obiettivi di miglioramento che intende perseguire per il futuro.

I Bilanci di Sostenibilità degli ultimi anni 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.

Tutto ciò che riguarda l'offerta di TEP è disponibile al pubblico e facilmente consultabile. Il nuovo sito offre con immediatezza tutti gli strumenti di cui l'utente ha bisogno più di frequente: lo strumento per il calcolo delle tariffe, 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.

Reclami

Attraverso i reclami e le segnalazioni l'utente può comunicare all'azienda la mancata soddisfazione delle sue aspettative in merito ad uno o più requisiti dei servizi offerti dall'Azienda. Benché i reclami siano un'azione critica nei confronti dell'operato di TEP, essi sono uno strumento molto utile per il monitoraggio della qualità del servizio offerto e per renderlo migliore, più aderente alle aspettative e alle necessità dei Clienti.

Per questo TEP adotta una procedura per la presa in carico e la gestione dei reclami che permette di verificare eventuali disservizi, di monitorare l'andamento del servizio e di dare avvio ad azioni correttive, sulla base delle segnalazioni degli utenti.

Gli utenti possono inoltrare reclami, suggerimenti e segnalazioni a TEP compilando il modulo disponibile sul sito www.tep.pr.it alla voce "Reclami, segnalazioni e suggerimenti" o via e-mail all'indirizzo tep@tep.pr.it. È possibile inoltrare un reclamo anche per iscritto, via posta all'indirizzo di TEP in via Taro 12, 43125 Parma, oppure compilando l'apposito modulo disponibile presso gli sportelli TEP di Barriera Bixio, di piazzale Paer e della Cicletteria in piazzale Dalla Chiesa.

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 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.





Fattori e Indicatori di Qualità

5

TEP S.p.A., in conformità alla normativa nazionale, prevede che all'interno della Carta della Mobilità siano riportati 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**, cioè le variabili quantitative e i 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 **2022**.

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 2021;
- 2)** Gli indici relativi alla soddisfazione dei clienti normalmente sono raccolti tramite l'indagine di Customer Satisfaction. Per il 2020 e il 2021 non è stato possibile realizzare l'annuale indagine a causa dell'epidemia di Covid-19.

Sicurezza

INDICATORE	MEZZI IN DOTAZIONE CIRCOLANTI AL 31/12/2021	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO		OBIETTIVO 2022
			N.	2021	
Vetustà dei mezzi circolanti	Autobus Urbani (160+ 24 Happy Bus) TOTALE 184	N° veicoli con anzianità >15 anni/totale dei veicoli	55	16,2%	mantenimento
		N° veicoli con anzianità compresa tra 10 e 15 anni/ totale dei veicoli	19	5,6%	diminuzione
		N° veicoli con anzianità compresa tra 5 e 10 anni/ totale dei veicoli	31	9,1%	diminuzione
		N° veicoli con anzianità compresa tra 0 e 5 anni/ totale dei veicoli	79	23,3%	incremento
	Filobus (33)	N° veicoli con anzianità >15 anni/totale dei veicoli	13	3,8%	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	2,9%	mantenimento
		N° veicoli con anzianità compresa tra 0 e 5 anni/ totale dei veicoli	10	2,9%	incremento
	Autobus Extraurbani (115)	N° veicoli con anzianità >15 anni/totale dei veicoli	41	12,1%	diminuzione
		N° veicoli con anzianità compresa tra 10 e 15 anni/ totale dei veicoli	22	6,5%	diminuzione
		N° veicoli con anzianità compresa tra 5 e 10 anni/ totale dei veicoli	2	0,6%	diminuzione
		N° veicoli con anzianità compresa tra 0 e 5 anni/ totale dei veicoli	50	14,7%	incremento
	Autobus da noleggio (7)	N° veicoli con anzianità >15 anni/totale dei veicoli	5	1,5%	mantenimento
		N° veicoli con anzianità 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	1	0,3%	incremento
TOTALE			339	100%	

Incidentalità	(N° sinistri/km servizio) x 100.000	RISULTATO 2021	OBIETTIVO 2022
	243 / 11.630.268 x 100.000	2,09	diminuzione

Regolarità del servizio

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2021	OBIETTIVO 2022
Territorio servito	popolazione/kmq	450.000 / 3.449	mantenimento
Regolarità complessiva	corse effettive/corse programmate (%)	> 99,9	> 99%
Frequenza corse (servizio Urbano)	minuti/corsa per linea gruppi linea	10' / 12' / 15' / 20' / 30'	mantenimento
Frequenza corse (servizio Extraurbano)	minuti/corsa per linea gruppi linea	minimo 1 coppia di corse giornaliere	mantenimento
		massimo 1 corsa ogni 30'	mantenimento
Copertura giornaliera (servizio Urbano)	n. ore servizio in un giorno	19	mantenimento
Distanza media fra fermate (area Urbana)	metri	< 300	mantenimento
Distanza media fra fermate (area Extraurbana)	metri	< 900	mantenimento
Velocità commerciale (servizio Urbano diurno)	km/h	18,3	17,5 km/h
Velocità commerciale (servizio Extraurbano)	km/h	32,7	32 km/h
Puntualità ore di punta (servizio Urbano)	% autobus in orario (0 - 5')	88,2%*	> 90 %
	% autobus in ritardo (5' - 10')	9,1%*	< 8 %
	% autobus in ritardo (>10')	2,7%*	< 2 %
Puntualità ore rimanenti (servizio Urbano)	% autobus in orario (0 - 5')	92,5%*	> 94 %
	% autobus in ritardo (5' - 10')	6,0%*	< 6 %
	% autobus in ritardo (>10')	1,5%*	

* Calo dovuto a numerosi cantieri importanti che hanno influito sulla puntualità dal mese di settembre al mese di novembre.

Comfort del viaggio

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2021	OBIETTIVO 2022
U Affollamento medio	Posti km offerti totali / viaggiatori km	10,5	mantenimento >7
E Affollamento medio	Posti km offerti totali / viaggiatori km	4,6	mantenimento >3
Climatizzazione totale			
U Urbano	% mezzi sul totale di 193	93,3% (180)	incremento
E Extraurbano	% mezzi sul totale di 115	98,3% (113)	incremento
Servizio noleggio	% mezzi sul totale di 7	100 % (7)	mantenimento
Accessibilità facilitata (pianale ribassato e superribassato)			
U Urbano	% mezzi sul totale di 193	100 % (193)	incremento
E Extraurbano	% mezzi sul totale di 115	82,6% (95)	incremento



Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2021	OBIETTIVO 2022
Pulizia ordinaria e sanificazione	n. interventi giornalieri / n. mezzi	1	mantenimento
Pulizia radicale	Frequenza media in giorni	30	mantenimento

Servizi disabili

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2021	OBIETTIVO 2022
U Mezzi attrezzati con pedana	% mezzi sul totale di 193	100 % (193)	incremento
E Mezzi attrezzati con pedana	% mezzi sul totale di 115	81,7% (94)	incremento
Servizio scolastico Happy Bus (Mezzi attrezzati con pedana)	% mezzi sul totale di 24	8,3% (2)	mantenimento

Informazioni alla clientela

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2021	OBIETTIVO 2022
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	mantenimento
Prenotazione telefonica appuntamento per rinnovo abbonamenti	Orario del servizio al numero 840 222 222	dal lunedì al venerdì: 10.00 - 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 elettroniche a messaggio variabile	n. fermate attrezzate	71	mantenimento
App calcolo percorso	disponibilità di una App gratuita per i clienti	Si, Teseo TEP e Google Maps	mantenimento

Livello servizio commerciale

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2021	OBIETTIVO 2022
Punti vendita	U n. punti vendita/abitanti x 1000	0,86 164 rivendite urbane/ 190.000 abitanti x 1000	mantenimento
	E n. punti vendita/comuni serviti	3,40 221 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, 126 extraurbane*	mantenimento
Tempi per la risposta a segnalazioni (reclami e richieste)	Tempo medio di risposta	15,46 giorni	mantenimento
	Tempo medio di risposta	30 giorni	mantenimento

* La vendita a cura del conducente è sospesa causa emergenza Covid-19. Sui mezzi urbani è possibile acquistare il biglietto con bancomat o carta di credito contactless.

Attenzione all'Ambiente

Servizio urbano:

160 autobus

33 filobus

24 Happy Bus

TOTALE 217

	INDICATORE	RISULTATO 2021	OBIETTIVO 2022
Tipo di combustibile	N° autobus	%	
Elettrici	33 filobus	15,21	mantenimento
Metano	100	46,08	mantenimento
Ibrido – Diesel Elettrico	0	0	mantenimento
Diesel a bassissimo tenore di zolfo (10 ppm) con CRT/FAP/SCR	81	37,33	incremento
Diesel a bassissimo tenore di zolfo (10 ppm)	3	1,38	diminuzione

Servizio extraurbano:

115 autobus

7 Turismo

TOTALE 122

	INDICATORE	RISULTATO 2021	OBIETTIVO 2022
Tipo di combustibile	N° autobus	%	
Diesel a bassissimo tenore di zolfo (10 ppm) con CRT/FAP/SCR Elettrici	95	77,87	incremento
Diesel a bassissimo tenore di zolfo (10 ppm)	27	22,13	diminuzione

Filo diretto TEP-Utenti Uffici e Biglietterie TEP

SEDE CENTRALE

via Taro, 12 - 43125 Parma

Centralino: 0521 2141

Fax: 0521 214444

Ufficio Oggetti smarriti: 0521 214255

Orari: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00

SERVIZIO INFORMAZIONI 840 222 222

Orario invernale: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.00

SERVIZIO PRENOTAZIONI TELEFONICHE PER RINNOVO ABBONAMENTI 840 22 22 22

Orari: dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.30

BARRIERA BIXIO

Piazzale Barbieri, 1 - Parma

Vendita biglietti e abbonamenti, abbonamenti anziani e persone con disabilità, abbonamenti Happy Bus, emissione abbonamento Mobility Management, card Mi Muovo (nuove emissioni e duplicati), pagamento sanzioni, segnalazioni e suggerimenti.

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



PUNTO TEP

Strada Garibaldi, 18 - (ingresso in piazzale Paer) Parma

Vendita biglietti e abbonamenti, abbonamenti anziani e persone con disabilità, abbonamenti Happy Bus, card Mi Muovo (nuove emissioni e duplicati), pagamento sanzioni, segnalazioni e suggerimenti.

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

SPORTELLO TEP PRESSO CICLETTERIA

Piazzale C.A. Dalla Chiesa 11/b - Parma

Vendita biglietti e abbonamenti, card Mi Muovo (nuove emissioni e duplicati), pagamento sanzioni, segnalazioni e suggerimenti.

Orario invernale: dal lunedì al venerdì dalle 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 piazzale Senator Micheli;
- 15 emettitrici nei parcheggi scambiatori e nei punti d'interscambio per l'acquisto di biglietti ad uso immediato.

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 spedirla, 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**