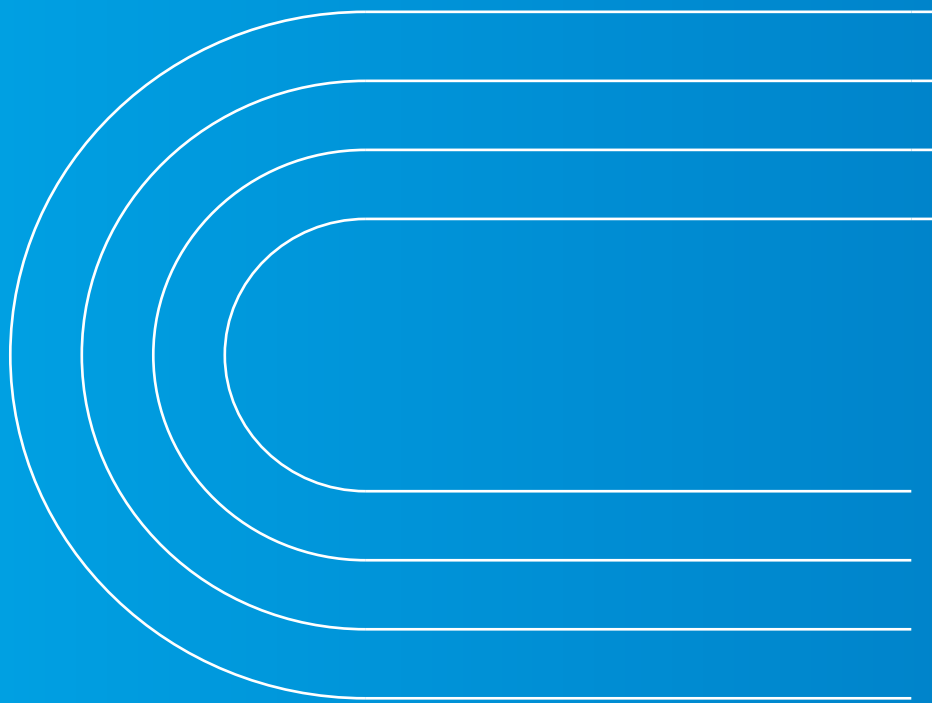


**Parma
si muove
con TEP**

2026

Carta della Mobilità





**Parma
si muove
con TEP**

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



La Carta della Mobilità 2026 accompagna una fase importante del percorso di TEP e rinnova un impegno chiaro verso Parma e il suo territorio: offrire un servizio di trasporto pubblico sempre più affidabile, accessibile, sostenibile e vicino ai bisogni delle persone.

Questo documento non ha soltanto una funzione informativa. La Carta rappresenta uno strumento concreto di trasparenza e responsabilità, attraverso cui l'azienda descrive i servizi erogati, definisce gli standard di qualità che guidano la propria attività e rende conto dei risultati raggiunti. In questo senso, il trasporto pubblico locale si conferma come servizio essenziale per gli spostamenti quotidiani e come fattore che incide sulla qualità della vita, sulla coesione sociale e sull'equilibrio ambientale del territorio.

In un contesto in continua evoluzione, TEP prosegue nel proprio percorso di miglioramento, con l'obiettivo di rispondere in modo sempre più efficace alle nuove esigenze di mobilità. Innovazione tecnologica, rinnovo dei mezzi, maggiore accessibilità, sviluppo dei sistemi informativi e attenzione alla sostenibilità fanno parte di una stessa visione di servizio pubblico, orientata a coniugare efficienza, inclusione e vicinanza ai cittadini.

L'edizione 2026 della Carta restituisce con evidenza questa impo-



stazione. I dati più recenti confermano la centralità del trasporto pubblico nella vita quotidiana di un numero crescente di utenti, mentre le azioni intraprese dall'azienda testimoniano una volontà concreta di consolidare e qualificare ulteriormente il servizio. A questo si affianca un'attenzione costante al rapporto con il pubblico, al monitoraggio della qualità e all'ascolto delle esigenze espresse dagli utenti.

La Carta della Mobilità è anche uno strumento di relazione. Con questa pubblicazione TEP esplicita impegni e tutele, rendendo trasparente il metodo con cui interpreta il proprio ruolo, fondato sulla verifica dei risultati, sul confronto e sul miglioramento continuo. Le indagini di soddisfazione, le segnalazioni e il dialogo con il territorio rappresentano infatti elementi essenziali per orientare le scelte future e rafforzare la qualità del servizio.

Con questa nuova edizione, TEP rinnova dunque la volontà di operare con serietà, chiarezza e responsabilità, mettendo a disposizione dei cittadini uno strumento utile per conoscere il servizio, valutarne le prestazioni e accompagnarne l'evoluzione. È in questo rapporto di fiducia che si riconosce il valore più autentico del servizio pubblico e il senso dell'impegno quotidiano dell'azienda verso la comunità.





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 mutamen-

ti del servizio e alle disposizioni regionali che definiscono puntualmente i contenuti del documento e le modalità di diffusione al pubblico. Nel tempo 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, a margine delle 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.

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 e 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. 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 alla fine dell'800 con tram a cavalli. La prima linea a vapore tra Parma e Langhirano, risale al 1892. Di lì a poco vedranno la luce anche le Tramvie elettriche.

Le tappe principali:

1910

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

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 Tramvie Elettriche Parmensi (TEP) che inizia ad introdurre i primi autobus.

1951

Il Comune di Parma assume la gestione delle tre tramvie 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%).

2004

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 Apm di Perugia.

2025

A seguito dell'annullamento della gara bandita nel 2015, la concessione del servizio a TEP è prorogata fino al 2026, in attesa che si completino tutti i passaggi necessari per l'affidamento diretto.

Dati aziendali



TEP S.p.A. è un'azienda 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.

I Soci hanno manifestato l'intenzione di procedere all'affidamento del servizio con assegnazione diretta. L'attuale Consiglio d'Amministrazione si è insediato nel luglio 2024. Il C.D.A. di TEP è presieduto da Roberto Prada. Il vicepresidente è Francesco Trivelloni e la terza componente è Beatrice Luceri. A loro spetta il compito di guidare l'Azienda fino all'approvazione del bilancio 2026.

L'azienda gestirà dunque l'innovazione del servizio di trasporto pubblico a Parma e provincia e la realizzazione di progetti di ammodernamento della rete. Fedele alle sue radici, TEP si impegna a continuare a offrire soluzioni efficienti e innovative per soddisfare le sempre crescenti esigenze della



TEP S.p.A.
è in
via Taro, 12
a Parma



centralino
0521/2141



servizio
informazioni
840 222222



e-mail
tep@tep.pr.it



sito internet
www.tep.pr.it



mobilità della popolazione. Questo riguarda non solo il trasporto pubblico, ma anche i servizi scolastici e altri servizi speciali. La Società è pronta ad affrontare ogni variazione e novità significativa che possa essere introdotta nel sistema, al fine di garantire un servizio sempre all'avanguardia.

Per mantenere un elevato standard qualitativo, le azioni messe in campo da TEP devono integrarsi con quelle degli altri enti preposti, 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 al tema dell'inquinamento e del traffico. Problemi per i quali l'uso del mezzo pubblico può fare molto, a patto che esso sappia 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 provincia un servizio sempre più respon-

dente 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 conti-



nuo miglioramento 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 2025 le certificazioni sono state rinnovate a testimonianza dell'impegno dell'azienda nel ricercare il miglioramento continuo nello svolgimento della sua attività. 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 riguarda il rapporto dell'Azienda con il cliente. Presso le biglietterie TEP di Barriera Bixio e in Cicletteria ogni cliente può fare riferimento per qualsiasi tipo di richiesta sui servizi offerti o per inoltrare segnalazioni e reclami. Nei periodi più intensi per la sottoscrizione degli abbonamenti, gli sportelli al pubblico sono potenziati con una biglietteria temporanea presso gli uffici TEP in via Baganza 9/A e il Punto Mobile, un ufficio abbonamenti itinerante che nel periodo estivo fa tappa in diversi comuni della provincia.

An aerial photograph of a town with colorful buildings and a red and white bus on a bridge over a river. The bus is the central focus, with a white circular graphic element around it. The background shows a dense residential area with various colored facades and tiled roofs.

4.1 Servizio Urbano

Il servizio urbano comprende 16 linee a frequenza più tre navette su una rete di 229 km e un servizio scolastico (Happy Bus).

I 201 autobus e filobus (esclusi gli Happy Bus) che si muovono nell'area urbana ogni giorno hanno offerto nel **2025** all'incirca 7,85 milioni di chilometri di servizio e trasportato 32.255.519 passeggeri, il 3,63% in più rispetto al 2024. Il dato conferma il trend di crescita della domanda di servizio già evidenziata l'anno precedente, migliorandone ulteriormente il risultato.

Dal 2025 tutte le linee urbane sono attrezzate al trasporto di clienti a ridotta capacità motoria in carrozzina. Sul sito web di TEP è possibile consultare l'elenco delle fermate non accessibili.



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. **62** 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 impreviste, con tempestiva comunicazione agli autisti interessati. La centrale TEP, inoltre, può controllare in tempo re-

ale 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**.

Questi dispositivi sono anche utili per mantenere elevati i livelli di sicurezza per i passeggeri. Su ogni 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. Si tratta di una funzione operativa dalla fine del 2021 che oggi fornisce un supporto indispensabile per il controllo del tasso di occupazione degli autobus.

Le **paline di fermata** 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 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 con disabilità motorie di accedere alle linee attrezzate da soli o con l'aiuto di un accompagnatore. Dal 2022, le fermate servite dal Campus Express sono state contrassegnate da un'apposita palina di colore giallo che rende più semplice per gli utenti individuare dove possono utilizzare questo servizio.

Continua la distribuzione degli **abbonamenti Carta Argento** per gli over 70 residenti nel Comune di Parma. L'agevolazione consente di acquistare titoli mensili o semestrali per il servizio urbano a prezzi agevolati, con sconti pari a circa il 20% rispetto alle tariffe ordinarie.

Nel **2025** sono stati emessi 2.937 abbonamenti mensili e 1.530 abbonamenti semestrali a prezzi agevolati.





Servizio 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 delle linee 2, 3, 5, 7, 8, 9, 11 e 21, già attive durante il giorno, 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, Sud (Campus), Nord, Sud Est di via Traversetolo e del Pala-sport: 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 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.

Sulle linee notturne **valgono 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**.



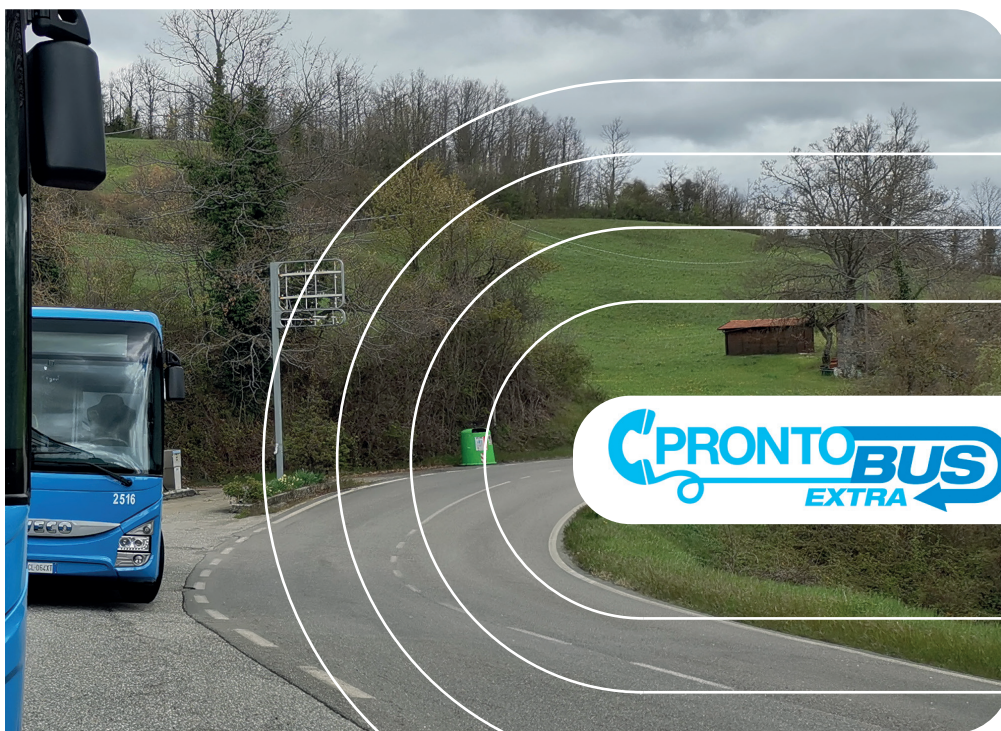
Il servizio extraurbano comprende 126 linee a orario su una rete di 1980 km e i servizi a chiamata Pronto Bus Extra che servono diversi comuni montani e i relativi territori, su base annuale o stagionale.

Per il servizio extraurbano la TEP utilizza giornalmente 105 autobus che nel 2025 hanno percorso 2,29 milioni di chilometri di servizio. Altri 2,73 milioni di km, per un totale di 5,02 milioni, sono prodotti in su-baffidamento. I passeggeri extraurbani trasportati nel 2025 sono stati 8.859.912 con un aumento pari al 3,56% rispetto all'anno precedente cui si aggiungono circa 64.803 pas-

seggeri 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 e, nel mese di luglio 2025, in via sperimentale anche a Bedonia).

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 gli utenti vicino alle loro abitazioni per portarli a destinazione.

Il Pronto Bus Fidenza è attivo anche in estate.

Nel **2025** la media di utilizzo del Pronto Bus di Fidenza ha raggiunto **926** viaggi al mese in aumento rispetto al 2024 (919).

Nel 2020 è stato attivato anche il **servizio urbano di Salsomaggiore Terme**.



Turismo

TEP 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,

20

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 carrozzina. La flotta turistica ha percorso circa **193.167** Km nel corso del **2025**, in crescita rispetto dato 2024.



4.4 Servizi innovativi

TEP garantisce l'accesso alla città tramite collegamenti diretti dai **parcheggi scambiatori**, allo scopo di ridurre 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: linea 2 (nei giorni festivi) e linea 7 nei giorni feriali e festivi
- 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.



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 mettendo in servizio bus **a doppia cassa** anche su questa tratta.

Dal 2023, inoltre, **bus a metano a capienza raddoppiata** sono in servizio anche sulla linea urbana 6 con prolungamento extraurbano nei comuni di Collecchio, Forno-vo, Sala Baganza e Felino. Queste vetture offrono ai passeggeri della provincia un viaggio di qualità e con un maggior comfort.

La città di Parma vanta una tradizione filoviaria che risale al 1953. Le 4 linee con filobus percorrono ogni anno circa **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 2023 sono stati messi in servizio 18 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 questi veicoli ora è possibile servire senza alcuna emissione inquinante il prolungamento al quartiere Parma Mia. Oggi TEP possiede la quinta flotta filoviaria in Italia per ampiezza, alle spalle delle aziende delle grandi città di Milano, Napoli, Bologna e Roma. Prosegue, dunque, una lunga tradizione che accomuna la nostra città alle migliori realtà a livello europeo.

Nel 2024 TEP ha messo in servizio **14 nuovi autobus elettrici** da destinare in prima battuta alla linea 8 e a seguire alle linee 2 e 9, segnando un significativo passo avanti verso una mobilità pubblica a impatto zero. Si tratta di mezzi **alimentati al 100% grazie all'elettricità** che non necessitano di alcun motore ausiliario. Contestualmente all'introduzione dei nuovi bus, TEP ha predisposto un nuovo impianto di ricarica con 24 postazioni presso il deposito di via Taro.

Entro pochi anni, quindi, **quasi tutte le linee con percorso compreso all'interno dell'area**



urbana saranno attrezzate con mezzi elettrici o filobus.

L'obiettivo finale, dunque, è l'elettrico in città e l'estensione dell'uso del metano in ambito suburbano. Tutto ciò si accompagna a una modifica permanente delle modalità di alimentazione e manutenzione della flotta che indirizzerà in modo chiaro il futuro di TEP verso un sistema di mobilità sempre più sostenibile e a basso impatto.

Da gennaio 2026 è attiva la nuova linea 16, che collega direttamente il quartiere industriale SPIP alla Stazione ferroviaria. Il servizio è stato progettato per rispondere alle esigenze di mobilità dei lavoratori delle circa 150 aziende insediate in una delle principali aree produttive e logistiche della città. La linea garantisce un collegamento efficiente con la rete ferroviaria e con le altre linee urbane, grazie a un percorso diretto e a orari strutturati in funzione dei principali flussi di spostamento giornalieri, rappresentando una concreta alternativa di mobilità sostenibile all'auto privata.

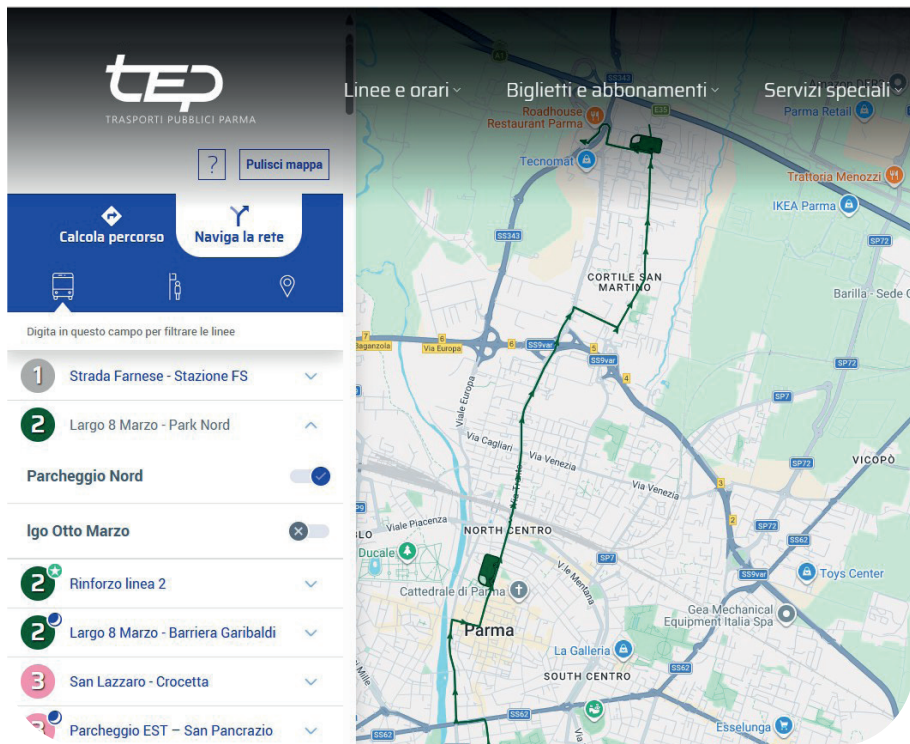
TEP non trascura il divertimento e il tempo libero quando si tratta di progettare i servizi di trasporto pubblico. Per i tifosi, ad esempio, è disponibile una navetta per raggiungere lo stadio in sicurezza, senza problemi di parcheggio e a prezzi agevolati. Il servizio collega direttamente i parcheggi scambiatori di via Pellico e di via Traversetolo con la fermata di piazzale Risorgimento, a pochi metri dalla porta monumentale dello stadio Tardini.

I percorsi e gli orari degli autobus sono disponibili su **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, con la possibilità di vedere gli orari di arrivo dei bus in tempo reale.

In alternativa, è possibile scaricare **Moovit** l'applicazione per la consultazione degli orari e dei percorsi dei bus di Parma e provincia, programmati e in tempo reale.





Il **sito web TEP** ha numerose funzioni utili per chi si muove in città e in provincia. Attraverso la mappa interattiva è possibile pianificare il viaggio, consultare in tempo reale l'arrivo dei bus alle fermate grazie al sistema di geolocalizzazione e visualizzare i percorsi delle linee di interesse.

Gli abbonamenti possono essere ricaricati da remoto nell'apposita sezione ed è inoltre possibile richiedere la Card Mi Muovo senza recarsi in biglietteria, ricevendola comodamente a casa senza alcun sovrapprezzo.

Anche l'acquisto dei biglietti per il trasporto pubblico è sempre più facile e comodo. Sull'intera rete 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 sistema calcola in automatico il costo, addebitando la miglior tariffa, anche in caso di cambio di autobus. 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.

Questi servizi integrano la tradizionale rete di 312 rivendite di TEP presenti sul territorio di Parma e

provincia (edicole, tabaccherie ecc.), offrendo una più ampia comodità d'acquisto ai clienti.

Nel 2024 sono stati introdotti i nuovi biglietti con QR code che hanno sostituito i vecchi biglietti a banda magnetica. Questo cambiamento ha reso i nostri viaggi più rispettosi dell'ambiente e più efficienti, eliminando l'uso di inchiostro e pvc. Le

validatrici, infatti, non stampano più le timbrate sul retro e non hanno bisogno di registrarle sulla banda magnetica. Per controllare le corse residue e le validazioni fatte basta inquadrare il QR code del biglietto con i dispositivi di bordo o tramite smartphone sul sito www.controllabiglietto.it oppure utilizzare il tasto I (informazioni) sul validatore a bordo del bus.





Happy Bus

TEP offre il servizio Happy Bus in collaborazione con il Comune di Parma. 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 ha tuttora caratteristiche uniche nel panorama dei trasporti scolastici nazionali.

Si tratta infatti di 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 dell'ora di punta. Inoltre, dà un grande vantaggio per l'ambiente. Senza

l'Happy Bus, infatti, la maggior parte dei bambini andrebbe a scuola in auto o in scooter. Il servizio, dunque, permette di risparmiare molti di questi viaggi, contribuendo allo snellimento del traffico e al contenimento dell'inquinamento.

Gli abbonamenti Happy Bus nel 2025 sono stati in media 1579 con 506.360 viaggi offerti.

Salta Su 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 e può essere utilizzato anche per il tempo libero. 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. Per gli under 19 delle scuole superiori, l'abbonamento è gratuito con ISEE inferiore a 30.000 € e residenza in Emilia-Romagna.

Per chi frequenta l'università a Parma, è attiva dal 2021 una convenzione con Unipr e Crédit Agricole che consente di acquistare l'abbonamento TEP a prezzo scontato. Il pagamento del titolo è agevolato: metà dell'importo si versa subito e il resto solo al saldo della rata di aprile delle tasse universitarie.



La card elettronica Mi Nuovo è utilizzabile per caricare gli abbonamenti di viaggio. Su alcune tratte è attiva l'integrazione con i servizi fer-

roviari che permette di utilizzare indifferentemente treno e bus per arrivare a destinazione con un unico abbonamento.



4.5 Situazione Parco Mezzi al 31/12/2025

URBANO	Totale AUTOBUS	167
	Totale FILOBUS	34
Totale URBANO		201
Totale SCUOLABUS (Happy Bus)		28
Totale TURISMO		7
Totale AUTOBUS EXTRAURBANO		116
Totale PARCO MEZZI		352

ETÀ MEDIA PARCO MEZZI	9,40 anni	
Parco TEP distinto per anzianità		
Mezzi da 0 a 5 anni	106	30%
Mezzi da 5 a 10 anni	110	31%
Mezzi da 10 a 15 anni	47	13%
Mezzi con più di 15 anni	89	25%
Totale PARCO MEZZI	352	100%

Tra le azioni caratterizzanti gli ultimi anni spicca un deciso piano di **rinov**o 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 2020 e il 2025 sono stati messi in servizio 145 nuovi mezzi per un investimento totale di circa 47,61 milioni di euro, più l'infrastruttura di ricarica per i mezzi elettrici da 1,47 milioni di euro.

ANNO	MEZZI ACQUISTATI	INVESTIMENTO
2020-2025	4 ISUZU NOVOLIFE 8 metri	47,61 milioni di euro
	8 IVECO CROSSWAY	
	25 MAN LION'S CITY CNG 12 metri	
	5 SCANIA CITYWIDE LF 12 metri	
	16 SCANIA CITYWIDE LF 18 metri	
	3 SITCAR 70C14G FROGGY CNG	
	18 SOLARIS TROLLINO ZEV FILOBUS 12 metri	
	20 MAN LION'S CITY 19C CNG 18 metri	
	9 INDCAR 70C14G MOBI CNG	
	12 IVECO CROSSWAY CNG 12 metri	
	1 SCANIA TOURING HD	
14 SOLARIS URBINO 12 E ZEV	1,47 milioni di euro	
10 IIA CITYMOOD CNG 12 metri		
	1 INFRASTRUTTURA ELETTRICA DI RICARICA PER MEZZI ELETTRICI	

CNG = metano

ZEV = veicolo con zero emissioni

ANNO	PROGRAMMA INVESTIMENTI	INVESTIMENTO
2026	10 SOLARIS URBINO 12 E ZEV	5,12 milioni 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 di TEP per la salvaguardia ambientale.

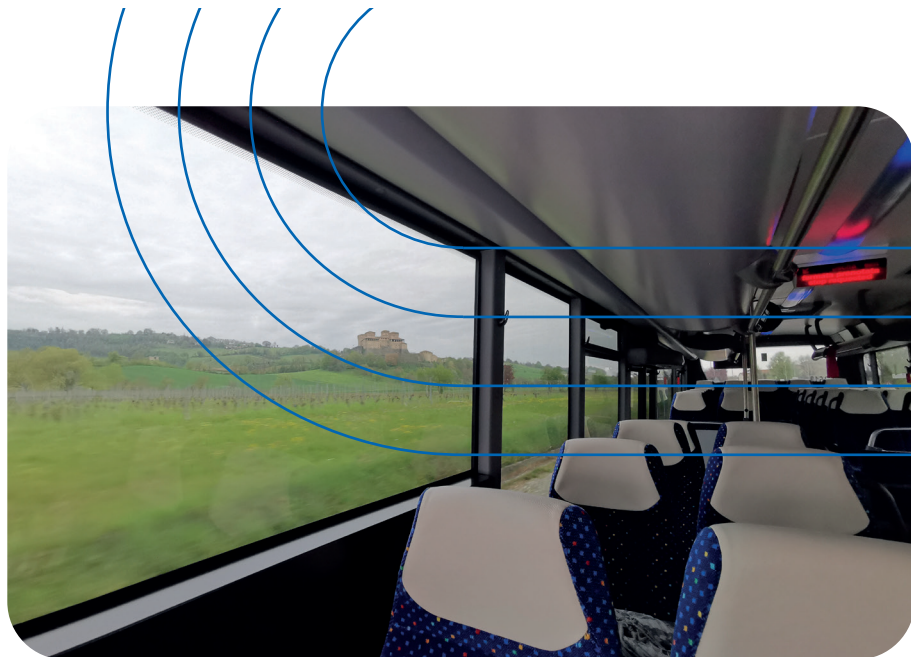
La situazione relativa al parco mezzi al 31 dicembre 2025, per quanto riguarda la normativa Euro sulle emissioni inquinanti, è la seguente:

Servizio Urbano (compresi Happy Bus)

Tipologia di veicoli	Numero mezzi
Filobus con Zero emissioni	34
Autobus Full Electric Zero emissioni	14
Autobus a metano Euro 6	45
Autobus EEV (ecologicamente migliorati) a metano	32
Autobus EEV (ecologicamente migliorati), a metano utilizzati per il servizio Happy Bus	16
Autobus Euro 6 per servizio Happy Bus	12
Autobus EEV a gasolio	16
Autobus a gasolio con emissioni rientranti nella normativa Euro 6 e dotati di filtro antiparticolato Hi-eESCR/SCR	44
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	0
Totale parco mezzi circolanti urbano (compresi Happy Bus)	229

Servizio Extraurbano

Tipologia di veicoli	Numero mezzi
Autobus a gasolio euro 6 con FAP	56
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	11
Autobus a metano Euro 6 mild – hybrid	20
Autobus a metano Euro 6	7
Totale parco mezzi circolanti extraurbano	116



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 passegge-

ri, 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 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 persone con disabilità e di bambini su carrozzine o passeggini. Tutti i mezzi TEP sono attrezzati per la salita e la discesa di passeggini o di carrozzine per persone con disabilità. 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 pagamento del biglietto 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.

Il trasporto di animali Trasportare animali comporta l'obbligo di attenersi a regole prestabilite da TEP in merito al pagamento del biglietto per chi viaggia con un animale. 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 TEP riconosce all'utente che si sposta in 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.

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.

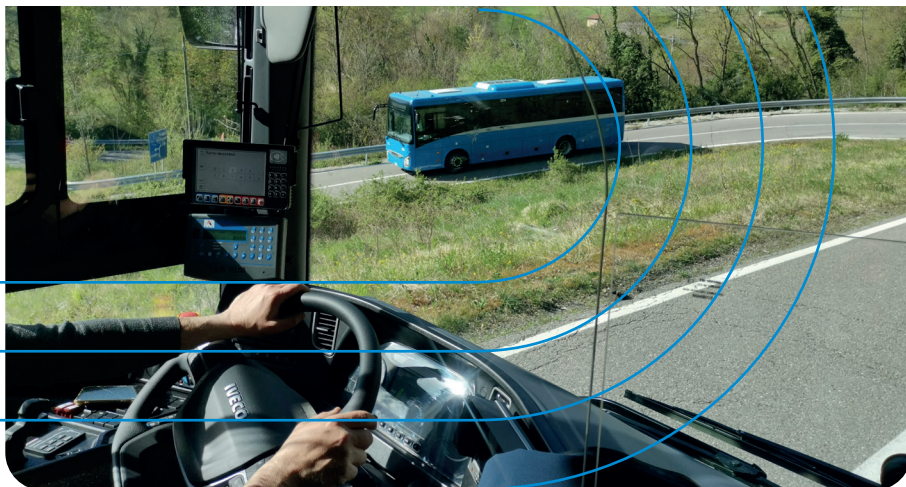
4.7.1 Rimborsi per disservizi

Sono previsti rimborsi ai passeggeri che abbiano avuto pregiudizio dal mancato passaggio 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 tramite il modulo di segnalazione disponibile sul sito www.tep.pr.it, via e-mail all'indirizzo tep@tep.pr.it o via posta ordinaria presso l'indirizzo di via Taro 12, 43125 Parma.





4.8 Rapporto con il pubblico

L'attenzione al cliente ed alle sue esigenze di viaggio è per TEP obiettivo primario. In città sono disponibili le biglietterie aziendali di piazzale Barbieri (Barriera Bixio) e 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. Un sistema di accesso agli sportelli su prenotazione permette di acquistare titoli di viaggio, ricaricare abbonamenti o fare altre operazioni senza attese o code. Basta collegarsi al sito TEP e fissare un appuntamento con un operatore della biglietteria.

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

L'impegno di TEP per la sostenibilità economica, sociale ed ambientale è comunicato a tutte le parti interessate attraverso il Bilancio di sostenibilità, pubblicato sul sito TEP nella sezione L'azienda/Il Bilancio di Sostenibilità.

Il bilancio, rivolto ai cittadini, agli Enti pubblici locali, alle associazioni di consumatori, ai lavoratori dell'azienda, evidenzia le criticità dal punto di vista ambientale, sociale e di sicurezza sul lavoro che l'azienda incontra 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.

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 e della Cicletteria in piazzale Dalla Chiesa.

I reclami inoltrati ricevono risposta scritta entro 30 giorni dalla data di ricezione.





Fattori e Indicatori di Qualità

5

TEP S.p.A., in conformità alla normativa nazionale, riporta nella Carta della Mobilità 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 **2026**.

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 2025;
- 2)** Gli indici relativi alla soddisfazione dei clienti sono raccolti tramite l'indagine di Customer Satisfaction realizzata da REDAS engineering per conto di SMTP nell'autunno 2025;
- 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.

Sicurezza

INDICATORE	MEZZI IN DOTAZIONE CIRCOLANTI AL 31/12/2025	UNITÀ DI MISURA	N.	RISULTATO	OBIETTIVO
				2025	2026
Vetustà dei mezzi circolanti	Autobus Urbani (167 + 28 Happy Bus) TOTALE 195	N° veicoli con anzianità >15 anni/totale dei veicoli	45	12,8%	diminuzione
		N° veicoli con anzianità compresa tra 10 e 15 anni/totale dei veicoli	35	9,9%	mantenimento
		N° veicoli con anzianità compresa tra 5 e 10 anni/totale dei veicoli	64	18,2%	mantenimento
		N° veicoli con anzianità compresa tra 0 e 5 anni/totale dei veicoli	51	14,5%	incremento
	Filobus (34)	N° veicoli con anzianità >15 anni/totale dei veicoli	6	1,7%	diminuzione
		N° veicoli con anzianità compresa tra 10 e 15 anni/totale dei veicoli	10	2,8%	mantenimento
		N° veicoli con anzianità compresa tra 5 e 10 anni/totale dei veicoli	0	0%	mantenimento
	Autobus Extraurbani (116)	N° veicoli con anzianità compresa tra 0 e 5 anni/totale dei veicoli	18	5,1%	mantenimento
		N° veicoli con anzianità >15 anni/totale dei veicoli	33	9,4%	diminuzione
		N° veicoli con anzianità compresa tra 10 e 15 anni/totale dei veicoli	2	0,6%	mantenimento
		N° veicoli con anzianità compresa tra 5 e 10 anni/totale dei veicoli	42	11,9%	mantenimento
	Autobus da noleggio (7)	N° veicoli con anzianità compresa tra 0 e 5 anni/totale dei veicoli	39	11,1%	incremento
		N° veicoli con anzianità >15 anni/totale dei veicoli	5	1,4%	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		1	0,3%	mantenimento	
		N° veicoli con anzianità compresa tra 0 e 5 anni/totale dei veicoli	1	0,3%	incremento
	TOTALE		352	100%	

Incidentalità

(N° sinistri/km servizio) x 100.000	RISULTATO 2025	OBIETTIVO 2026
322 / 11.585.855 x 100.000	2,78	diminuzione

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2025
Percezione livello di sicurezza del trasporto pubblico	% soddisfatti	U 98 E 99
Percezione livello di sicurezza personale	% soddisfatti	U 97 E 98

LEGENDA: **U** Servizio Urbano **E** Servizio Extraurbano

Regolarità del servizio

	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2025	OBIETTIVO 2026
	Territorio servito	popolazione/kmq	450.000 / 3.449	mantenimento
	Regolarità complessiva	corse effettive/corse programmate (%)	> 99,8	> 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 massimo 1 corsa ogni 30'	mantenimento 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 diurno)	km/h	18,3	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 (>10')	83,9% 10,9% 5,2%	> 90% < 8% < 2%
U	Puntualità ore rimanenti (servizio Urbano)	% autobus in orario (0-5') % autobus in ritardo (5'-10') % autobus in ritardo (>10')	88,8% 8,1% 3,1%	> 94% > 7% > 2%

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2025
Percezione regolarità complessiva del servizio	% soddisfatti	U 91 E 94

Comfort del viaggio

	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2025	OBIETTIVO 2026
U	Affollamento medio	Posti km offerti totali / viaggiatori km	7,2	mantenimento > 7
E	Affollamento medio	Posti km offerti totali / viaggiatori km	3,1	mantenimento > 3

Climatizzazione totale

U	Urbano	% mezzi sul totale di 201	97% (195)	incremento
E	Extraurbano	% mezzi sul totale di 116	100% (116)	mantenimento
	Servizio noleggio	% mezzi sul totale di 7	100% (7)	mantenimento

Accessibilità facilitata (pianale ribassato e superribassato)

U	Urbano	% mezzi sul totale di 201	100% (201)	mantenimento
E	Extraurbano	% mezzi sul totale di 116	91,3% (106)	incremento

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2025
Percezione complessiva comfort viaggio	% soddisfatti	U 99 E 99

Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2025	OBIETTIVO 2026
Pulizia ordinaria	n. interventi giornalieri / n. mezzi	1	mantenimento
Pulizia radicale	Frequenza media in giorni	30	mantenimento

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2025
Percezione complessiva pulizia e condizioni igieniche	% soddisfatti	U 99 E 98

Servizi disabili

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2025	OBIETTIVO 2026
U Mezzi attrezzati con pedana	% mezzi sul totale di 201	100% (201)	mantenimento
E Mezzi attrezzati con pedana	% mezzi sul totale di 116	99,1% (115)	incremento

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2025
Attenzione ai clienti con disabilità a bordo	% soddisfatti	U 98 E 100
Attenzione ai clienti con disabilità alle fermate	% soddisfatti	U 97 E 99

Informazioni alla clientela

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2025	OBIETTIVO 2026
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	mantenimento
Prenotazioni telefoniche per rinnovo abbonamenti	Orario del servizio al numero 0521 214441	dal lunedì al venerdì due ore al giorno	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	62	aumento
App calcolo percorso	disponibilità di una app gratuita per i clienti	Sì, Teseo TEP, Google Maps e Moovit	mantenimento

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2025
Percezione complessiva informazioni	% soddisfatti	U 93 E 94

Livello servizio commerciale

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2025	OBIETTIVO 2026
Punti vendita	U n. punti vendita/abitanti x 1000	0,68 136 rivendite urbane/199.000 abitanti x 1000	mantenimento
	E n. punti vendita/comuni serviti	2,84 176 rivendite/62 comuni serviti	mantenimento
Vendita biglietti a bordo*	n. linee con vendita a bordo/ totale linee	100% La vendita è attiva su tutte le linee: 18 urbane, 126 extraurbane	mantenimento
Tempi per la risposta e segnalazioni (reclami e richieste)	Tempo medio di risposta	21,42 giorni	mantenimento
	Tempo medio di risposta	30 giorni	mantenimento

* Disponibile tramite i validatori contactless. Pagamento senza sovrapprezzo con carte di credito e di debito abilitate.

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2025
Percezione complessiva cortesia del personale	% soddisfatti	U 89 E 94
Percezione complessiva servizio reclami	% soddisfatti	U 89 E 86

Attenzione all'Ambiente

Servizio urbano

**167 autobus,
34 filobus,
28 Happy Bus
TOTALE 229**

INDICATORE	INDICATORE	RISULTATO 2025	OBIETTIVO 2026
Tipo di combustibile	N° autobus	%	
Elettrici Filobus	34	15	mantenimento
Elettrici Autobus	14	6	incremento
Metano	105	46	mantenimento
Ibrido – Diesel Elettrico	0	0	mantenimento
Diesel a bassissimo tenore di zolfo (10 ppm) con CRT/FAP/SCR	76	33	mantenimento

Servizio extraurbano

**116 autobus,
7 Turismo
TOTALE 123**

INDICATORE	INDICATORE	RISULTATO 2025	OBIETTIVO 2026
Tipo di combustibile	N° autobus	%	
Diesel a bassissimo tenore di zolfo (10 ppm) con CRT/FAP/SCR	91	74	incremento
Diesel a bassissimo tenore di zolfo (10 ppm)	5	4	diminuzione
Metano mild-hybrid	20	16	incremento
Metano	7	6	incremento

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2025
Percezione complessiva livello attenzione all'ambiente	% soddisfatti	U 96 E 94

Filo diretto TEP-Utenti Uffici e Biglietterie TEP

SEDE CENTRALE

Via Taro, 12 - 43125 Parma

Centralino: 0521 2141

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

Servizio Informazioni con orario invernale dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.00

BARRIERA BIXIO

Piazzale Barbieri, 1 - Parma

Vendita biglietti e abbonamenti, abbonamenti agevolati, 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



SPORTELLO TEP PRESSO CICLETTERIA

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

Vendita biglietti e abbonamenti, abbonamenti agevolati, 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 TEMPORANEO

Via Baganza 9/A - Parma

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

Orario: aperto da agosto a ottobre

PUNTO MOBILE TEP


Attivo nei mesi estivi nei comuni della provincia e presso il Campus universitario in concomitanza dell'inizio dell'anno accademico.

Offre un servizio di prossimità per tante persone che, dovendo sottoscrivere l'abbonamento, hanno così la possibilità di farlo vicino a casa o presso il luogo di studio e di lavoro, senza bisogno di raggiungere le biglietterie del centro città.

ART per la tutela dei diritti dei passeggeri

L'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), recependo i Regolamenti europei in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano a bordo di mezzi di trasporto pubblico, prevede la possibilità per il cliente di presentare un reclamo per il trasporto con autobus, secondo quanto indicato sul sito **www.autorita-trasporti.it**

Le condizioni per poter presentare il reclamo, le tempistiche e le modalità di inoltro sono indicate alla pagina ART per la tutela dei diritti.



Grazie per
la disponibilità e...
Buon viaggio

TEP S.p.A.

via Taro, 12 - 43125 Parma

Centralino: 0521 2141

e-mail: tep@tep.pr.it

areaitalia.com



www.tep.pr.it