

Parma
si muove
con TEP



2024

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 |



Presentazione

Una nuova edizione della Carta della Mobilità rinnova l'impegno di TEP nei confronti del territorio e di coloro che lo vivono ogni giorno. Questo documento parte dalla consapevolezza del ruolo fondamentale che il trasporto pubblico riveste nella vita quotidiana dei cittadini e nell'ambiente in cui operiamo. Si propone, dunque, di delineare le garanzie e gli standard di qualità che vogliamo mantenere per offrire un servizio di trasporto pubblico efficiente, sicuro e sostenibile.

Il nostro impegno va oltre il semplice fornire un servizio di trasporto: miriamo a essere un catalizzatore per una mobilità urbana più sostenibile e per un futuro migliore per le nostre comunità.

In un'epoca in cui le questioni ambientali sono al centro dell'attenzione globale, riteniamo che sia nostro dovere agire in modo responsabile e sostenibile e siamo orgogliosi di essere parte attiva in questa sfida verso un traguardo che ci motiva ogni giorno. Operiamo, quindi, per ridurre l'impatto ambientale della vita a Parma, promuovendo l'uso del trasporto pubblico come alternativa sostenibile all'uso dell'auto privata. Uno dei pilastri su cui basiamo la nostra missione, infatti, è il contributo attivo al raggiungimento degli obiettivi di neutralità carbonica che la nostra città si è posta per il 2030. Ogni viaggio con il trasporto pubblico è un passo verso un futuro più verde e più vivibile per tutti.

La sostenibilità non è solo un concetto astratto per noi, ma è al centro di tutto ciò che facciamo. Si riflette nel lavoro quotidiano di tutti i nostri dipendenti, che con passione e impegno rendono possibile il funzionamento dei nostri servizi.

Con una flotta caratterizzata da un'età media del parco decisamente ridotta, la più giovane di tutta la regione e ai livelli più bassi in Italia, abbiamo consolidato un cambio di passo che negli ultimi anni ha dotato Parma di autobus moderni, confortevoli, equipaggiati con le migliori dotazioni e allineata agli standard più elevati.



Entro la fine dell'anno saranno introdotti 14 nuovi bus elettrici puri, i primi di questo genere nella flotta TEP, che andranno ad arricchire ulteriormente la nostra offerta di trasporto pubblico a emissioni zero. Questa tecnologia non solo migliorerà la qualità dell'aria e ridurrà le emissioni di CO2, ma consentirà anche di offrire un'esperienza di viaggio più confortevole e silenziosa per i nostri passeggeri. Si completa così un piano quinquennale di investimenti del valore di oltre 50 milioni di euro per l'acquisto di nuovi autobus, che ha migliorato concretamente il modo di viaggiare per chi abita a Parma.

La Carta della Mobilità vuole dunque riflettere i nostri valori di trasparenza, affidabilità e attenzione alle esigenze dei nostri utenti, il nostro impegno tangibile nei confronti della comunità che serviamo. La fiducia delle persone che trasportiamo ogni giorno è fondamentale per la riuscita di ciò che facciamo. Per questa ragione ci impegniamo a mantenere gli standard più elevati in ogni aspetto del nostro servizio.

In questa Carta troverete informazioni dettagliate su ciò che realizziamo in città e in provincia, sulle politiche di accessibilità, di assistenza clienti e molto altro. Siamo sempre ricettivi alle vostre osservazioni poiché crediamo che solo attraverso una comunicazione aperta e continua possiamo migliorare costantemente e soddisfare al meglio le vostre esigenze di mobilità.

Vorremmo esortare tutti voi a unirvi a noi in questo viaggio verso un futuro più sostenibile. Vi invitiamo a sfruttare i vantaggi del nostro servizio di trasporto pubblico, a partecipare attivamente al cambiamento che stiamo portando avanti e a contribuire anche voi alla creazione di un futuro più verde.

Insieme, possiamo fare la differenza, contribuendo a costruire una città più sostenibile e vivibile per noi stessi e per le generazioni future.





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 nel diciannovesimo secolo. La prima linea a vapore lunga 24 km, tra Parma e Langhirano, parte dalla stazione di viale Fratti alle 10.30 del 15 novembre nel 1892. Nel giro di dieci anni prendono il via 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.

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 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%).

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.

2023 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



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.

I Soci hanno recentemente manifestato l'intenzione di procedere all'affidamento del servizio con assegnazione diretta a TEP. L'attuale Consiglio d'Amministrazione si è insediato nel luglio 2018. Il C.D.A. di TEP è presieduto da Roberto Prada. La vicepresidente è Valeria Sghedoni e il terzo componente è Beatrice Luceri. A loro spetta il compito di guidare l'Azienda fino all'approvazione del bilancio 2023.

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 ad 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 dovranno 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 cui 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 rispondente alle nuove esigenze di mobilità dei citta-

dini. 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 2023 le certificazioni sono state rinnovate per il triennio 2023-2026 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 eleva-

to 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 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.



4.1 Servizio Urbano

Il servizio urbano comprende 17 linee a frequenza più quattro navette ad orario su una rete di 228 km e un servizio scolastico (Happy Bus).

I 185 autobus e filobus (esclusi gli Happy Bus) che si muovono nell'area urbana ogni giorno hanno offerto nel 2023 all'incirca 7,89 milioni di chilometri di servizio e trasportato 30.798.751 passeggeri, il 14,75% in più rispetto al 2022. Il dato rivela una decisa ripresa, dopo gli anni di calo della domanda di servizio a causa dell'epidemia di Covid-19, il numero dei passeggeri, infatti, supera quello registrato nel 2019.

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. **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**. L'iniziat-

va s'inserisce nell'ambito di un progetto finalizzato a mantenere elevati i livelli di sicurezza per i passeggeri. Su ognuno dei bus sono installate 3 o 5 telecamere in grado di riprendere l'intero spazio interno. In qualsiasi momento i filmati registrati sono a disposizione delle Forze dell'Ordine, che possono visionarli e utilizzarli a supporto delle azioni di tutela dell'ordine pubblico e della sicurezza dei cittadini. Le 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 affetti da 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 con grande successo 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 fino al 33%.

Nel **2023** sono stati emessi 3.025 abbonamenti mensili e 1.311 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, Cinecity (Campus), Nord, Sud Est di via Traversetolo e del Palasport: un ulteriore incentivo per chi viene dalle zone esterne al centro a parcheggiarvi gratuitamente l'auto per evitare il problema della scarsità dei par-

cheggi 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** diversamente da quanto accadeva col servizio Pronto Bus che richiedeva una tariffa ulteriore.

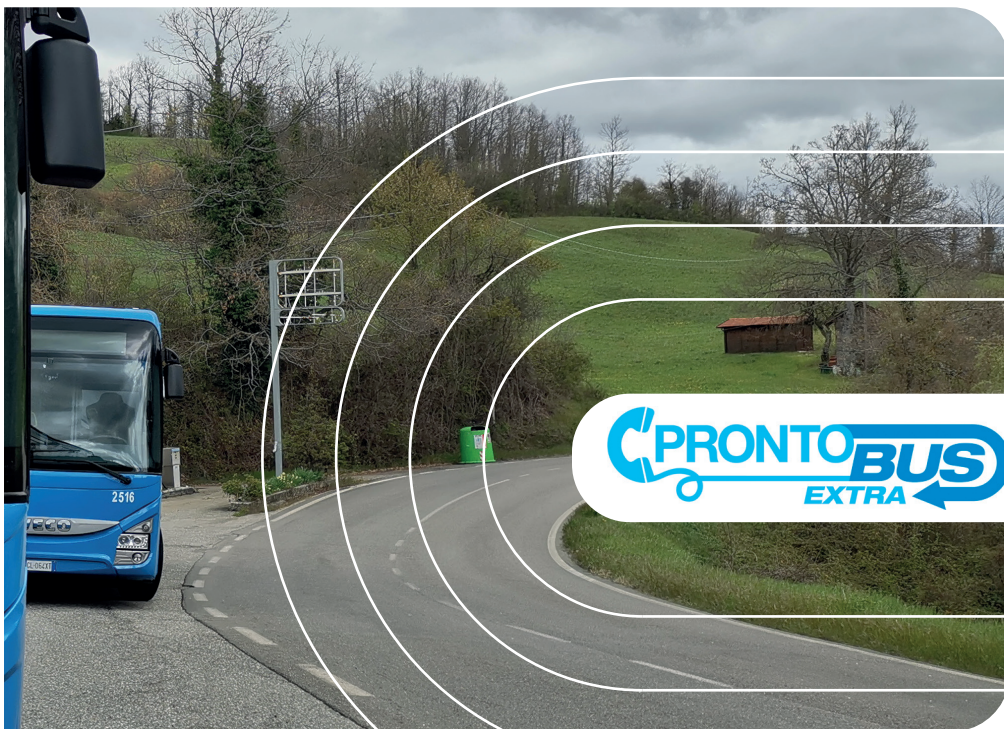


Il servizio extraurbano comprende 126 linee ad orario su una rete di 1.976 km e i servizi a chiamata Pronto Bus Extra che servono diversi comuni montani e i relativi territori, su base annuale o stagionale.

Per il servizio extraurbano la TEP utilizza giornalmente 105 autobus che nel 2023 hanno percorso 2,28 milioni di chilometri di servizio. Altri 2,64 milioni di km, per un totale di 4,92 milioni, sono prodotti in su-baffidamento. I passeggeri extraurbani trasportati nel 2023 sono stati 8.401.433 con un aumento pari al 11,88% rispetto all'anno precedente cui si aggiungono circa 57.414 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). 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. Il servizio prevede agevolazioni per gli anziani e i giovani (Carta Amica), per promuovere l'uso del trasporto pubblico.

Nel **2023** la media di utilizzo del Pronto Bus di Fidenza ha raggiunto **863** viaggi al mese in linea con quelli del 2022 (803).

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



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 esi-

genze, 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.

La flotta turistica ha percorso circa **154.848** Km nel corso del **2023**, in crescita rispetto dato 2022.

A photograph of a tram with route 23 to Parma-Park Est via C. Arduini. The tram is dark blue and white, with the route number and destination displayed in orange on its front. It is positioned in front of a yellow building with a large archway. The scene is set outdoors with green trees and a clear blue sky.

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: 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 € 4,10 che, se acquistato alle emittitrici presenti in loco, consente di viaggiare su tutta la rete urbana per tutto il giorno. È disponibile, inoltre, un biglietto giornaliero da € 5,40 con le stesse caratteristiche di validità, acquistabile 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.

L'attenzione che TEP dedica all'ambiente è confermata anche dall'acquisto di **mezzi a metano** anche per la prima cintura extracittadina che offrono ai passeggeri della provincia un viaggio di qualità e con un maggior comfort. I nuovi **bus autosnodati** infatti garantiscono più spazio e maggiore capienza a bordo. Dal 2023, sono in servizio sulla linea urbana 6 con prolungamento extraurbano nei comuni di Collecchio, Fornovo, Sala Baganza e Felino.

Alla **linea 15** invece sono stati dedicati tre minibus lunghi 8 metri da 60 posti, con una tecnologia di nuova generazione che, rispetto ai normali Euro 6, riduce le emissioni inquinanti dell'80%.

TEP non trascura il divertimento e il tempo libero quando si tratta di pro-





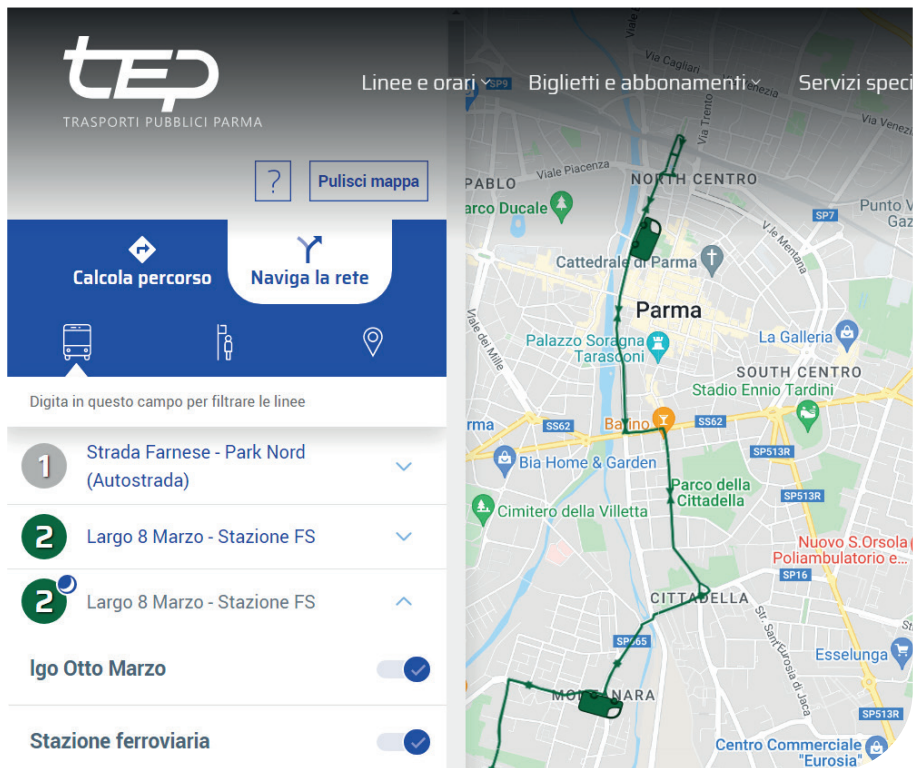
gettare i servizi di trasporto pubblico. Per i tifosi, ad esempio, è disponibile una navetta per raggiungere lo stadio in sicurezza, senza problemi di parcheggio e a prezzi agevolati. Il servizio collega direttamente i parcheggi scambiatori di via Pellico e di via Traversetolo con la fermata di piazzale 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 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 consen-

tire 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 e il tratto di linea dalla Stazione al parcheggio scambiatore nord, per collegare il quartiere San Leonardo al centro città.

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 per-





corsi dei bus di Parma e provincia, programmati e in tempo reale. L'app Moovit è gratuita e disponibile su iOS, Android e web.

Il **sito web TEP** ha diverse funzioni utili per chi vuole muoversi in città e in provincia. Dalla mappa interattiva è possibile pianificare il viaggio, vedere in diretta l'arrivo dei bus alle fermate tramite il sistema di geolocalizzazione e visualizzare i percorsi delle linee di interesse. Ad ogni linea sono stati associati gli specifici avvisi di deviazioni o le eventuali modifiche di percorso.

Da tempo gli abbonamenti già attivi su card potevano essere ricaricati anche da remoto, ma per la prima

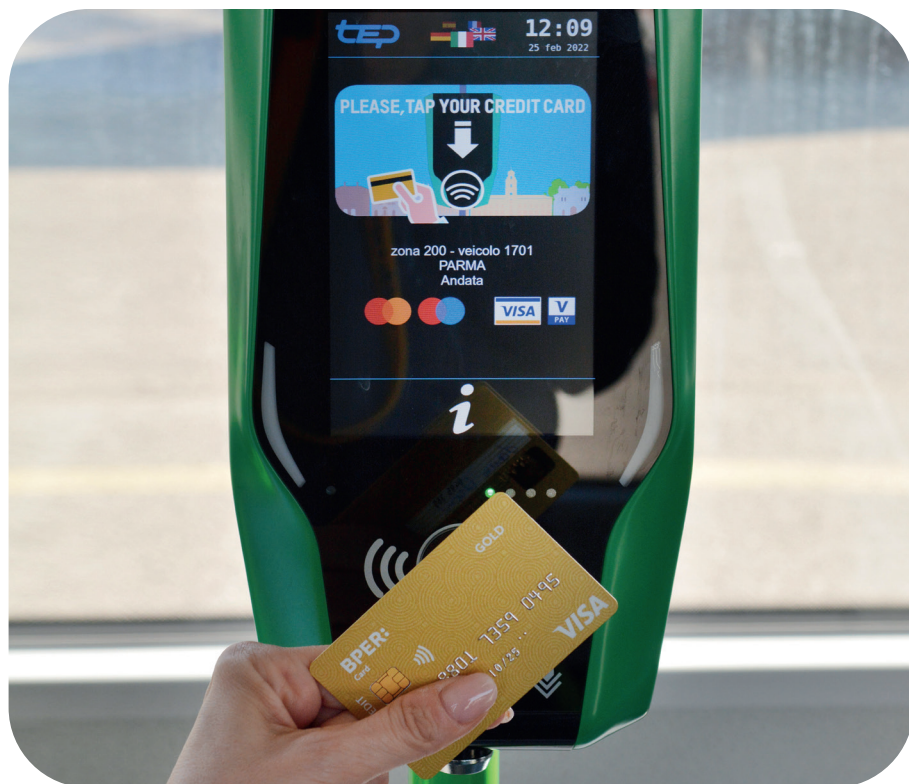
emissione della tessera era necessario rivolgersi presso le biglietterie TEP. Ora è possibile chiedere la card Mi Muovo anche via web senza bisogno di presentarsi fisicamente in biglietteria. Il richiedente la riceverà a casa senza alcun sovrapprezzo e potrà attivare il titolo precaricato in qualunque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

Anche l'acquisto dei biglietti per il trasporto pubblico è sempre più facile e comodo. Sull'intera rete 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, ad-

debitando la miglior tariffa, anche in caso di cambio di autobus. Attivo in città dal 2021 il servizio è stato esteso alle linee extraurbane da febbraio 2023. 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. Per convalidare il biglietto basta inquadrare un QR code esposto in vettura. I biglietti - urbani ed extraurbani di corsa semplice, da una a 10 zone e il biglietto multicorse urbano - sono di-

sponibili senza alcun sovrapprezzo. Questi servizi integrano la tradizionale rete di 342 rivendite di TEP presenti sul territorio di Parma e provincia (edicole, tabaccherie ecc.), offrendo una più ampia comodità d'acquisto ai clienti.

Per chi viaggia in Regione è disponibile anche l'applicazione **Roger** per spostarsi da una città all'altra liberamente, acquistando tutti i necessari biglietti di TEP, TPER, SETA e START da smartphone. L'app funziona tramite la tecnologia NFC che, al momento, è sfruttabile solo per i dispositivi Android.





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 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 dell'ora di punta. Inoltre, dà un grande vantaggio per l'ambiente. In assenza dell'Happy Bus, infatti, la maggior

parte dei bambini andrebbe 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 2023 sono stati in media 1736 con 570.560 viaggi offerti, il 4,50% in più rispetto al 2022.

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. 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.

Per i ragazzi che frequentano l'università a Parma, è attiva dal 2021 una convenzione con Unipr e Crédit Agricole che consente agli universitari 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.



Mi Muovo è il sistema di bigliettazione elettronica attualmente in uso in Emilia-Romagna. La card elettronica è utilizzabile per caricare gli abbonamenti di viaggio. Su alcune tratte è

attiva l'integrazione con i servizi ferroviari che permette di utilizzare indifferentemente treno e bus per arrivare a destinazione con un unico abbonamento.



4.5 Situazione Parco Mezzi circolanti al 31/12/2023

| | | |
|-----------------------------------|-----------------------|------------|
| URBANO | Totale AUTOBUS | 157 |
| | Totale FILOBUS | 35 |
| Totale URBANO | | 192 |
| Totale SCUOLABUS (Happy Bus) | | 26 |
| Totale TURISMO | | 6 |
| Totale AUTOBUS EXTRAURBANO | | 112 |
| Totale PARCO MEZZI | | 336 |

| | | |
|---|------------------|-------------|
| ETÀ MEDIA PARCO MEZZI | 9,10 anni | |
| Parco TEP distinto per anzianità | | |
| Mezzi da 0 a 5 anni | 121 | 36% |
| Mezzi da 5 a 10 anni | 84 | 25% |
| Mezzi da 10 a 15 anni | 58 | 17% |
| Mezzi con più di 15 anni | 73 | 22% |
| Totale PARCO MEZZI | 336 | 100% |

Tra le azioni caratterizzanti gli ultimi anni spicca un deciso piano di **rinnovo del parco automezzi**, volto ad abbassare l'età media della flotta e soprattutto a caratterizzarla in senso ecologico, grazie all'acquisto di veicoli con motorizzazioni a basso impatto ambientale.

Come si evidenzia nella tabella di seguito, tra il 2018 e il 2023 sono stati messi in servizio 175 nuovi mezzi per un investimento totale di circa 45,9 milioni di euro.

| ANNO | MEZZI ACQUISTATI | INVESTIMENTO |
|---------------------------------------|--|-------------------------------------|
| 2018 - 2023 | 9 bus 12 metri urbani IIA diesel Euro 6 | 45,9 milioni di euro |
| | 31 bus 12 metri urbani SCANIA diesel Euro 6 | |
| | 3 bus corti urbani ISUZU diesel Euro 6 | |
| | 43 bus 12 metri urbani MAN CNG Euro 6 | |
| | 1 bus 12 metri interurbano SCANIA diesel Euro 6 | |
| | 1 bus 10,90 metri interurbano SCANIA diesel Euro 6 | |
| | 17 bus 12 metri extraurbani IVECO diesel Euro 6 | |
| | 7 bus 10,80 metri extraurbani IVECO diesel Euro 6 | |
| | 16 bus 18 metri suburbani SCANIA diesel Euro 6 | |
| | 1 bus 12,20 metri da turismo SCANIA diesel Euro 6 | |
| | 18 filobus 12 metri SOLARIS TROLLINO | |
| | 8 bus servizio scolastico IVECO CNG Euro 6 | |
| | 10 bus 18 metri suburbani MAN CNG Euro 6 IBRIDO | |
| 10 bus 12 metri urbani IIA CNG Euro 6 | | |

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 |
|-------------|--|--------------------------------------|
| 2024 | 5 bus 18 metri suburbani CNG Euro 6 IBRIDO | 11,83 milioni di euro |
| | 14 bus 12 metri full elettrici | |
| | 7 bus extraurbani 12 metri CNG | |
| | 4 Happy bus CNG EURO 6 | |

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**

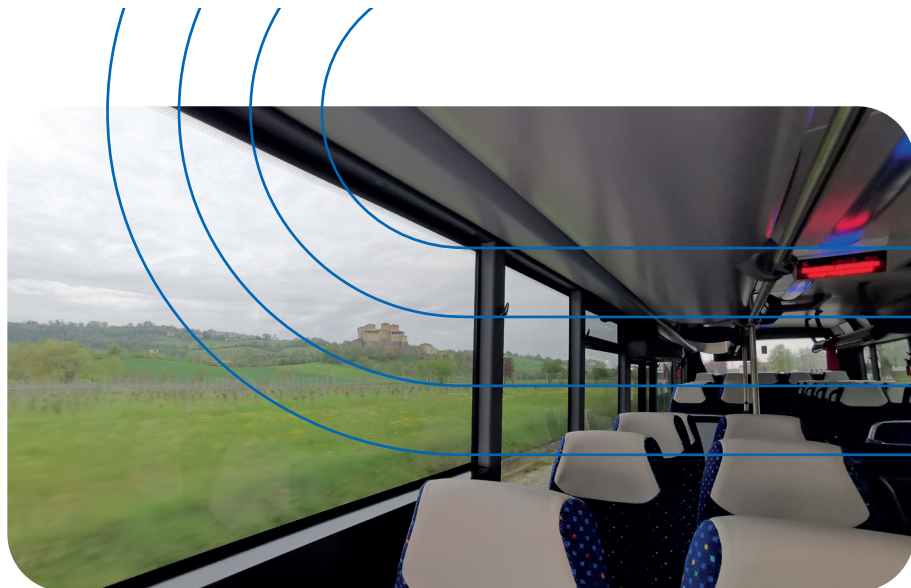
impatto testimoniano l'impegno di TEP per la salvaguardia ambientale. La situazione relativa al parco mezzi al 31 dicembre 2023, per quanto riguarda la normativa Euro sulle emissioni inquinanti, è la seguente:

Servizio Urbano (compresi Happy Bus)

| Tipologia di veicoli | Numero mezzi |
|--|--------------|
| Filobus con Zero emissioni | 35 |
| 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 | 18 |
| Autobus Euro 6 per servizio Happy Bus | 8 |
| 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 | 21 |
| Autobus a gasolio Euro 6 | 22 |
| 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> | 5 4 |
| Totale parco mezzi circolanti urbano (compresi Happy Bus) | 218 |

Servizio Extraurbano

| Tipologia di veicoli | Numero mezzi |
|--|--------------|
| Autobus a gasolio euro 6 | 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 <i>(di cui 17 autobus dotati di filtro antiparticolato con CRT)</i> | 24 |
| Autobus a metano Euro 6 mild – hybrid | 10 |
| Totale parco mezzi circolanti extraurbano | 112 |



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.

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 Tarò 12 a Parma. L'ufficio può essere raggiunto anche telefonicamente, tramite il centralino TEP 0521/2141 e via mail scrivendo all'indirizzo tep@tep.pr.it.

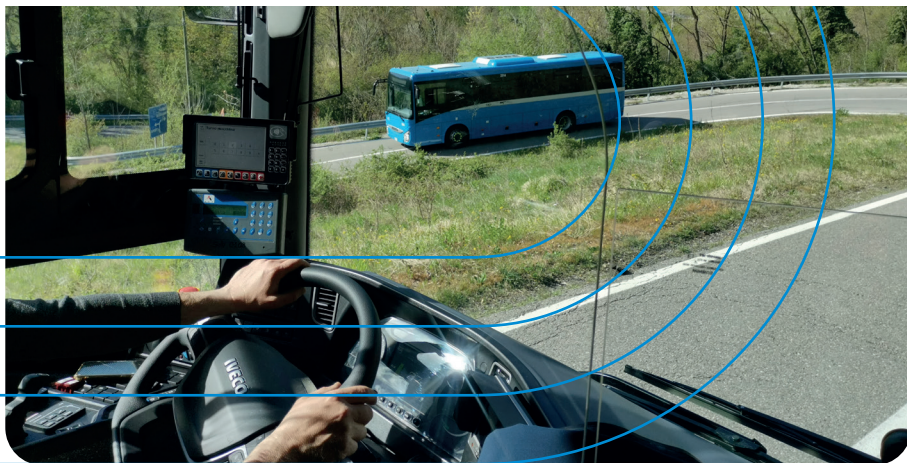
4.7.1 Rimborsi per disservizi

Sono previsti rimborsi ai passeggeri che abbiano avuto pregiudizio dalla mancata effettuazione di una corsa secondo i percorsi e gli orari in vigore, se questo avviene per cause dipendenti da TEP e non da fattori esterni (quali condizioni del traffico, blocchi stradali, intemperie, ecc.) e sempre che la variazione non sia stata preventivamente comunicata. In particolare, sono previsti rimborsi ai passeggeri quando il servizio non è correttamente effettuato o viene interrotto in un arco di tempo in cui non vi siano altre corse sulla linea interessata o non intervenga un servizio sostitutivo entro 30 minuti, per il

servizio urbano, o entro 60 minuti per il servizio extraurbano. Il rimborso previsto sarà pari 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 Tarò 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. 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 e 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

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 **2024**.

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 2023;
- 2)** Gli indici relativi alla soddisfazione dei clienti sono raccolti tramite l'indagine di Customer Satisfaction realizzata da IRTECO per conto di SMTP nei mesi di novembre e dicembre 2023;
- 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 AL 31/12/2023 | MEZZI IN DOTAZIONE CIRCOLANTI | UNITÀ DI MISURA | N. | RISULTATO | OBIETTIVO |
|---|---|---|------------|--------------|--------------|
| | | | | 2023 | 2024 |
| Vetustà dei mezzi circolanti | Autobus Urbani (157+26 Happy Bus) TOTALE 183 | N° veicoli con anzianità >15 anni/totale dei veicoli | 37 | 11,2% | diminuzione |
| | | N° veicoli con anzianità compresa tra 10 e 15 anni/totale dei veicoli | 35 | 10,4% | mantenimento |
| | | N° veicoli con anzianità compresa tra 5 e 10 anni/totale dei veicoli | 55 | 16,3% | mantenimento |
| | | N° veicoli con anzianità compresa tra 0 e 5 anni/totale dei veicoli | 56 | 16,6% | incremento |
| | Filobus (35) | N° veicoli con anzianità >15 anni/totale dei veicoli | 7 | 2% | 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 |
| | Autobus Extraurbani (112) | N° veicoli con anzianità compresa tra 0 e 5 anni/totale dei veicoli | 18 | 5,3% | mantenimento |
| | | N° veicoli con anzianità >15 anni/totale dei veicoli | 24 | 7,4% | diminuzione |
| | | N° veicoli con anzianità compresa tra 10 e 15 anni/totale dei veicoli | 23 | 6,8% | mantenimento |
| | | N° veicoli con anzianità compresa tra 5 e 10 anni/totale dei veicoli | 19 | 5,6% | mantenimento |
| | Autobus da noleggio (6) | N° veicoli con anzianità compresa tra 0 e 5 anni/totale dei veicoli | 46 | 13,6% | incremento |
| N° veicoli con anzianità >15 anni/totale dei veicoli | | 5 | 1,5% | 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 | | 0 | 0% | mantenimento | |
| | | N° veicoli con anzianità compresa tra 0 e 5 anni/totale dei veicoli | 1 | 0,4% | incremento |
| | TOTALE | | 336 | 100% | |

Incidentalità

| (N° sinistri/km servizio) x 100.000 | RISULTATO 2023 | OBIETTIVO 2024 |
|-------------------------------------|----------------|----------------|
| 303 / 11.762.547x 100.000 | 2,58 | diminuzione |

| INDICATORE | UNITÀ DI MISURA | RISULTATO 2023 |
|---|-----------------|--------------------------------|
| Percezione livello di sicurezza del trasporto pubblico | % soddisfatti | U 92,4 E 94,4 |
| Percezione livello di sicurezza personale | % soddisfatti | U 87,9 E 94,5 |

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

Regolarità del servizio

| | INDICATORE | UNITÀ DI MISURA | RISULTATO 2023 | OBIETTIVO 2024 |
|----------|--|---------------------------------------|--|------------------------------|
| | Territorio servito | popolazione/kmq | 450.000 / 3.449 | mantenimento |
| | Regolarità complessiva | corse effettive/corse programmate (%) | > 99,9 | > 99% |
| U | Frequenza corse (servizio Urbano) | minuti/corsa per linea gruppi linea | 10'/12'/15'/20'/30' | mantenimento |
| E | Frequenza corse (servizio Extraurbano) | minuti/corsa per linea gruppi linea | minimo 1 coppia di corse giornaliere 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') | 84% | > 90% |
| | | % autobus in ritardo (5'-10') | 11% | < 8% |
| | | % autobus in ritardo (>10') | 5% | < 2% |
| U | Puntualità ore rimanenti (servizio Urbano) | % autobus in orario (0-5') | 89,8% | > 94% |
| | | % autobus in ritardo (5'-10') | 7,4% | > 7% |
| | | % autobus in ritardo (>10') | 2,8% | > 2% |

| INDICATORE | UNITÀ DI MISURA | RISULTATO 2023 |
|---|-----------------|--------------------------------|
| Percezione regolarità complessiva del servizio | % soddisfatti | U 92,4 E 92,5 |

Comfort del viaggio

| | INDICATORE | UNITÀ DI MISURA | RISULTATO 2023 | OBIETTIVO 2024 |
|----------|---------------------------|--|----------------|---------------------|
| U | Affollamento medio | Posti km offerti totali / viaggiatori km | 8,7 | mantenimento > 7 |
| E | Affollamento medio | Posti km offerti totali / viaggiatori km | 3,5 | mantenimento > 3 |

Climatizzazione totale

| | | | | |
|----------|--------------------------|---------------------------|--------------|--------------|
| U | Urbano | % mezzi sul totale di 192 | 96,35% (185) | incremento |
| E | Extraurbano | % mezzi sul totale di 112 | 100% (112) | mantenimento |
| | Servizio noleggio | % mezzi sul totale di 6 | 100% (6) | mantenimento |

Accessibilità facilitata (pianale ribassato e superribassato)

| | | | | |
|----------|--------------------|---------------------------|------------|--------------|
| U | Urbano | % mezzi sul totale di 192 | 100% (192) | mantenimento |
| E | Extraurbano | % mezzi sul totale di 112 | 85% (96) | incremento |

| INDICATORE | UNITÀ DI MISURA | RISULTATO 2023 |
|---|-----------------|--------------------------------|
| Percezione complessiva comfort viaggio | % soddisfatti | U 95,2 E 95,4 |

Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi

| INDICATORE | UNITÀ DI MISURA | RISULTATO 2023 | OBIETTIVO 2024 |
|--------------------------|--------------------------------------|----------------|----------------|
| Pulizia ordinaria | n. interventi giornalieri / n. mezzi | 1 | mantenimento |
| Pulizia radicale | Frequenza media in giorni | 30 | mantenimento |

| INDICATORE | UNITÀ DI MISURA | RISULTATO 2023 |
|--|-----------------|--------------------------------|
| Percezione complessiva pulizia e condizioni igieniche | % soddisfatti | U 85,1 E 92,7 |

Servizi disabili

| INDICATORE | UNITÀ DI MISURA | RISULTATO 2023 | OBIETTIVO 2024 |
|--------------------------------------|---------------------------|----------------|----------------|
| U Mezzi attrezzati con pedana | % mezzi sul totale di 192 | 100% (192) | mantenimento |
| E Mezzi attrezzati con pedana | % mezzi sul totale di 112 | 92,9% (105) | incremento |

| INDICATORE | UNITÀ DI MISURA | RISULTATO 2023 |
|--|-----------------|--------------------------------|
| Attenzione ai clienti con disabilità a bordo | % soddisfatti | U 90,3 E 95,5 |
| Attenzione ai clienti con disabilità alle fermate | % soddisfatti | U 90,2 E 95,1 |

Informazioni alla clientela

| INDICATORE | UNITÀ DI MISURA | RISULTATO 2023 | OBIETTIVO 2024 |
|---|--|--------------------------------------|----------------|
| 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 |
| 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 | 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 2023 |
|--|-----------------|--------------------------------|
| Percezione complessiva informazioni | % soddisfatti | U 89,6 E 94,2 |

Livello servizio commerciale

| INDICATORE | UNITÀ DI MISURA | RISULTATO 2023 | OBIETTIVO 2024 |
|---|--|--|----------------|
| Punti vendita | U n. punti vendita/abitanti x 1000 | 0,78 149 rivendite urbane/190.000 abitanti x 1000 | mantenimento |
| | E n. punti vendita/comuni serviti | 3,16 193 rivendite/61 comuni serviti | mantenimento |
| Vendita biglietti a bordo* | n. linee con vendita a bordo/ totale linee | 100% La vendita è attiva su tutte le linee: 16 urbane, 126 extraurbane* | mantenimento |
| Tempi per la risposta a segnalazioni (reclami e richieste) | Tempo medio di risposta | 16,29 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 2023 |
|--|-----------------|--------------------------------|
| Percezione complessiva cortesia del personale | % soddisfatti | U 88,7 E 91,9 |
| Percezione complessiva servizio reclami | % soddisfatti | U 83,2 E 89,4 |

Attenzione all'Ambiente

Servizio urbano

**157 autobus,
35 filobus,
26 Happy Bus
TOTALE 218**

| INDICATORE | UNITÀ DI MISURA | RISULTATO 2023 | OBIETTIVO 2024 |
|--|-------------------|----------------|----------------|
| Tipo di combustibile | N° autobus | % | |
| Elettrici | 35 filobus | 16 | incremento |
| Metano | 103 | 47,5 | mantenimento |
| Ibrido – Diesel Elettrico | 0 | 0 | mantenimento |
| Diesel a bassissimo tenore di zolfo (10 ppm) con CRT/FAP/SCR | 80 | 36,5 | mantenimento |
| Diesel a bassissimo tenore di zolfo (10 ppm) | 0 | 0 | diminuzione |

Servizio extraurbano

**112 autobus
6 Turismo
TOTALE 118**

| INDICATORE | UNITÀ DI MISURA | RISULTATO 2023 | OBIETTIVO 2024 |
|--|-------------------|----------------|----------------|
| Tipo di combustibile | N° autobus | % | |
| Diesel a bassissimo tenore di zolfo (10 ppm) con CRT/FAP/SCR | 97 | 81,5 | incremento |
| Diesel a bassissimo tenore di zolfo (10 ppm) | 11 | 10,1 | diminuzione |
| Metano mild-hybrid | 10 | 8,4 | incremento |

| INDICATORE | UNITÀ DI MISURA | RISULTATO 2023 |
|---|-----------------|--------------------------------|
| Percezione complessiva livello attenzione all'ambiente | % soddisfatti | U 92,4 E 96,1 |

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

Prenotazione appuntamenti in biglietteria per rinnovo abbonamenti 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 Nuovo (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

SPORTELLO TEP TEMPORANEO

Via Baganza 9/A - Parma

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

Orario: aperto da agosto a ottobre

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;
- 14 emettitrici nei parcheggi scambiatori e nei punti d'interscambio per l'acquisto di biglietti ad uso immediato.

ART per la tutela dei diritti dei passeggeri

L'Autorità di Regolazione dei Trasporti, 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 all'indirizzo **<https://www.autorita-trasporti.it/che-cosa-fa-art-per-la-tutela-dei-diritti-dei-passeggeri>**



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