

Indice

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

1.

Presentazione

Nel corso della mia esperienza professionale ho ricoperto numerosi incarichi in realtà legate al territorio Parma. La proposta che mi è giunta, pochi mesi fa, di assumere la Presidenza di Tep ha dunque rappresentato, per me, la naturale prosecuzione di un percorso e per questo ho accettato di buon grado anche perché Tep ha sempre rappresentato una realtà di eccellenza nel settore trasporti. I mesi che ci aspettano avranno un peso importante per il futuro della nostra società. Affronteremo, per primi in Italia, la gara a doppio oggetto finalizzata ad allargare la proprietà ad un terzo socio. Il soggetto che vincerà sarà chiamato ad affiancare i due soci pubblici già presenti, Comune e Provincia, e a completare il percorso di trasformazione dell'azienda verso una realtà sempre più industriale e di mercato, avviato 10 anni fa con il passaggio da Azienda Consorziale in Società per Azioni. La gestione sarà affidata all'aggiudicatario della gara.

La storia di Tep è la storia di Parma. Quest'azienda è profondamente legata al nostro territorio ed è importante che questa connotazione sia mantenuta e valorizzata anche in futuro. La nostra, tuttavia, non è e non vuole essere una realtà autoreferenziale che guarda solo al passato. Tep si muove verso il futuro con nuove tecnologie e servizi innovativi. Nel 2010 è stato introdotto il biglietto magnetico sul servizio urbano, primo passo concreto verso il compimento del progetto d'integrazione tariffaria regionale Stimer, avviato negli anni '90. A marzo di quest'anno il sistema è stato esteso all'intero territorio parmense col passaggio, nel contempo, alla tariffazione a zone. Nei prossimi mesi viaggeremo in tutta la regione con le nuove tessere elettroniche che sostituiranno gradualmente gli abbonamenti e che potranno essere ricaricate anche via Internet e bancomat.

Anche quest'anno l'azienda ha mantenuto l'impegno per il rinnovo in senso ecologico del parco mezzi, con l'acquisto di tre nuovi Happy Bus a metano per il trasporto scolastico e 16 nuovi autobus Euro 5. Dopo quasi 30 anni, inoltre, sono ricomparsi sulle strade di Parma i bus autosnodati lunghi 18 metri, che consentono di offrire un servizio equivalente a quello prodotto da due autobus, con un unico mezzo, con risparmio di costi e minor inquinamento atmosferico ed acustico. Con questa ed altre azioni Tep sta cercando di razionalizzare il servizio e l'utilizzo delle risorse. È un'azione doverosa, soprattutto in un momento come questo, in cui la crisi economica e la contrazione dei fondi devoluti al trasporto pubblico stanno mettendo a dura prova la maggior parte delle aziende di trasporto italiane. È un processo, peraltro, che Tep ha già avviato da tempo e che ha consentito di continuare a investire anche oggi che le risorse sono più limitate. L'investimento in mezzi ecologici avrà il suo culmine nel 2012 con l'arrivo a Parma dei nuovi filobus di ultima generazione. Si tratta di mezzi all'avanguardia, a emissioni zero e dotati di dispositivi che riducono del 25% il consumo di energia per il loro funzionamento. Tep torna così a puntare sulla filovia, che sarà estesa sull'asse est-ovest fino ai parcheggi scambiatori. Nel contempo sarà rafforzato l'asse nord-sud tra l'autostrada e il Campus universitario, per completare l'intensificazione del servizio sulle tratte a più alta densità di traffico.

Sappiamo i prossimi mesi saranno impegnativi e cruciali per il futuro della mobilità di Parma, ma siamo pronti ad affrontare le sfide che ci si prospettano, grazie all'esperienza e alla solidità di questa azienda e alla competenza e disponibilità di tutti i suoi dipendenti.

Presidente TEP S.p.A.
Antonio Tirelli

2.

La Carta della Mobilità

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

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

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

TEP S.p.A. ha adottato la Carta dei Servizi a partire dal 1999 e dal 2003 si è assunta l'impegno di predisporre un'edizione annuale con l'aggiornamento dei maggiori parametri di qualità. Il documento viene aggiornato in base ai progressi e ai mutamenti del servizio e alle disposizioni regionali che definiscono puntualmente i contenuti del documento e le modalità di diffusione al pubblico.

Per rilevare il livello di soddisfazione del pubblico, riportato in ogni edizione della Carta, TEP effettua ogni anno indagini di customer satisfaction, con l'appoggio di aziende specializzate, sull'intero territorio servito. I risultati delle indagini sono consultabili nella seconda parte di questa Carta, riportante le tabelle dei fattori e indicatori di qualità.

La normativa sulla Carta della Mobilità

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

I Principi che la guidano

I Principi su cui si basa la Carta della Mobilità e in base ai quali TEP si impegna ad erogare il proprio servizio, sono:

Eguaglianza

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

Imparzialità

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

Continuità del servizio

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

Libertà di scelta

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

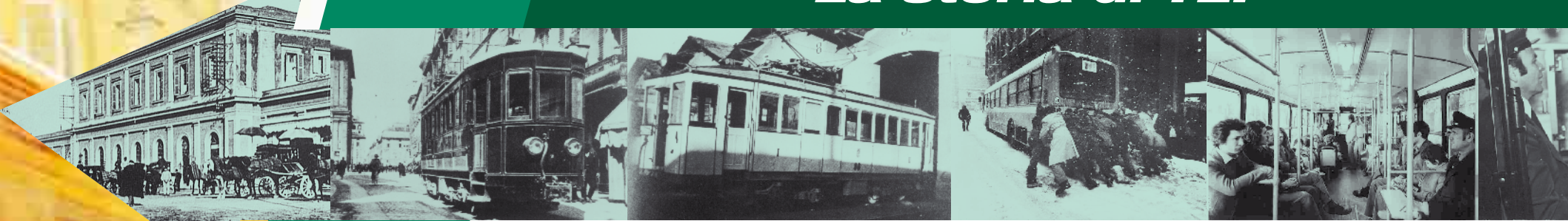
Partecipazione

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

Efficienza ed efficacia

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

3. La storia di TEP



La storia dei trasporti pubblici parmensi comincia addirittura nel diciannovesimo secolo. La prima linea a vapore lunga 24 km, tra Parma e Langhirano, partì infatti dalla stazione di viale Fratti alle 10.30 del 15 novembre nel 1892.

Nel giro di dieci anni nascono anche due tranvie per la Bassa: la Parma - Soragna - Fidenza e la Pontetaro - Medesano per un totale di 177 km.

Negli anni successivi lo sviluppo del trasporto pubblico corre veloce:

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

1909 L'autorizzazione è estesa alle linee tranviarie cittadine.

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

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

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

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

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

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

2004 In dicembre Tep vince la gara per l'assegnazione del servizio del bacino di Parma nel triennio 2005-2008, in seguito prorogato fino al febbraio 2011, battendo l'offerta di un'Ati composta da Sita di Firenze, Tram di Rimini e Apm di Perugia.

Dati aziendali

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

Nel dicembre 2004 Tep si è aggiudicata la gara per la gestione del servizio di trasporto pubblico nel bacino di Parma, assegnazione prorogata per ulteriori tre anni nel febbraio 2008. La gara rappresenta il primo importante passo verso la liberalizzazione del mercato, una situazione nuova in cui Tep ha dimostrato di aver messo a frutto gli anni di riorganizzazione dalla sua costituzione in Spa (2001). Aggiudicandosi la gara contro un'associazione temporanea d'impresa costituita dalle aziende di Firenze, Rimini e Perugia, Tep ha dimostrato di essere una realtà competitiva, sia sul piano tecnico che economico.

Nel settembre 2008 si è insediato il nuovo Consiglio d'Amministrazione. Oggi il C.D.A. di Tep è presieduto da Antonio Tirelli. Ne sono membri, inoltre, il vicepresidente Alessandro Fadda e i consiglieri d'amministrazione Graziano Buzzi, Giovanni Bulloni Serra, Giorgio Bertorelli. A loro spetta il compito di guidare l'Azienda nella realizzazione dei progetti previsti nel nuovo contratto di servizio in vista della prossima gara a doppio oggetto prevista per l'anno in corso. Una sfida impegnativa che si staglia su uno scenario difficile per il trasporto pubblico a livello nazionale. La risposta che l'Azienda saprà dare in questo momento sarà decisiva per stabilire il ruolo futuro del trasporto pubblico locale, nei confronti delle altre forme di mobilità e tra i fattori che determineranno la qualità della vita delle persone.

Per questo TEP dovrà puntare ad un ruolo sempre più attivo nella gestione del sistema della mobilità. Fedele alle sue origini, dovrà sempre più essere una società proiettata a fornire risposte adeguate alle molteplici esigenze della mobilità dei cittadini non solo per quello che riguarda il trasporto pubblico, ma anche per i servizi scolastici e per altri servizi speciali, così come per tutte le eventuali variabili e novità significative che si vorranno introdurre nel sistema.

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

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



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

4. TEP oggi

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

La gara è la conseguenza dell'opera di liberalizzazione del mercato innescata dalla legge 422/97. Per effetto della stessa legge, nel gennaio 2001, TEP si era trasformata da azienda consorziale in società per azioni (TEP S.p.A.), i cui soci, con quote del 50%, sono il Comune e la Provincia di Parma.

L'istituzione della società per azioni ha rappresentato l'inizio di un periodo di riorganizzazione aziendale e di rinnovamento dei mezzi e dei servizi. Lo scopo era quello di rendere il trasporto pubblico di Parma e provincia un servizio sempre più rispondente alle nuove esigenze di mobilità dei cittadini. Nell'arco di quattro anni l'Azienda ha avviato una completa trasformazione grazie ad un nuovo e più vantaggioso rapporto tra costi di produzione e ricavi e grazie al potenziamento dei servizi tradizionali e all'introduzione di servizi innovativi quali il Pronto Bus, le navette ai parcheggi scambiatori, l'Hospital Bus, il Pronto Bus Extra. Ai servizi di linea, inoltre, dal settembre 2003, si è aggiunto un innovativo servizio scolastico, l'Happy Bus.

L'ottenimento della **certificazione del sistema di qualità aziendale** secondo le norme **Uni En Iso 9001** è l'ulteriore conferma del raggiungimento di standard elevati, confermati dalla vittoria di TEP nella gara per l'assegnazione dei servizi di trasporto pubblico di Parma. Nel 2010, inoltre, l'azienda ha conseguito la certificazione SA 8000.

Oltre al trasporto di linea, TEP effettua anche un servizio turistico di elevata qualità, con una flotta moderna e dotata di tutti i comfort che non ha uguali sul territorio.

In stretta collaborazione col Comune di Parma e Provincia di Parma, sono state attivate agevolazioni specifiche a supporto dei nuclei famigliari (Family Card e famiglie numerose), riconosciuti come pilastri fondamentali della società moderna e destinatari privilegiati delle politiche di sostegno locali.

Un elemento caratterizzante e come tale in continuo sviluppo e miglioramento riguarda il rapporto dell'Azienda con il Cliente. Al **PUNTO TEP** ogni cittadino può fare riferimento per qualsiasi tipo di richiesta sui servizi offerti o per inoltrare segnalazioni e reclami.

Inoltre con la nuova **MOBILITY CARD**, creata in collaborazione con il Comune di Parma e Infomobility, i clienti Tep hanno accesso ad una serie di sconti e agevolazioni sui servizi e nei luoghi di divertimento della città e possono usufruire di tutti i vantaggi legati alle nuove forme di mobilità a Parma.

4.1 Servizio Urbano

Il servizio urbano comprende 21 linee a frequenza su una rete di 235 km, 3 servizi a chiamata (**Pollicino, Pronto Bus e TBus**) e un servizio scolastico (**Happy Bus**).

I 131 autobus e filobus (esclusi gli Happy Bus) che si muovono nell'area urbana ogni giorno hanno offerto nell'anno 2010 all'incirca 8,59 milioni di chilometri di servizio e trasportato circa 30.381.630 passeggeri, un dato pressoché stabile rispetto a quello registrato nel 2009.

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

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



Telerilevamento

Il **Telerilevamento**, è un sistema che permette di seguire in tempo reale l'esatta posizione di tutti i mezzi circolanti nella rete di Parma. Questa, grazie al sistema, viene monitorata in tempo reale con la possibilità di inoltrare messaggi all'utenza sull'andamento del servizio. A questo scopo **60 paline e pensiline** sono state dotate di display luminosi a messaggio variabile e supporti di comunicazione visiva e sonora sono stati installati a bordo di 70 mezzi. Tramite questi supporti è possibile dare agli utenti informazioni tempestive sull'arrivo dei mezzi ed è stata quindi migliorata sensibilmente l'affidabilità del servizio. Ma la conoscenza dell'esatta posizione dei mezzi lungo il percorso serve anche per programmare eventuali deviazioni per cause improvvise, con tempestiva comunicazione agli autisti interessati. La centrale Tep, inoltre, può controllare in tempo reale i ritardi e gli anticipi dei mezzi e prendere provvedimenti per dare maggior affidabilità e quindi qualità al servizio. I dati che il sistema riesce a rilevare sono moltissimi e comprendono quelli relativi ai viaggiatori trasportati e ai chilometri percorsi. I vantaggi indotti saranno rilevanti per elaborare studi e statistiche finalizzati ad avere 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. A bordo di 36 bus sono installati monitor LCD che forniscono informazioni in tempo reale sul servizio, su ritardi e deviazioni, anche improvvise, ed importanti indicazioni di viaggio, nonché notizie di cronaca e d'intrattenimento, informazioni turistiche e commerciali. Su ulteriori 40 bus sono pre-

sentì dispositivi audio/video con annuncio di prossima fermata. Inoltre, 20 delle principali pensiline urbane sono state dotate col **servizio Infobus**, un sistema audio di informazione in modalità teleconferenza per consentire agli utenti di interagire con l'operatore della centrale cui potranno chiedere informazioni sul servizio.

Dal 2008 a oggi, 44 bus urbani sono stati attrezzati con speciali sistemi di videosorveglianza con **telecamere a bordo**.

L'iniziativa s'inserisce nell'ambito di un progetto finalizzato a mantenere elevati i livelli di sicurezza per i passeggeri. Su ognuno dei bus sono installate 3 o 4 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.

Sempre a partire dal 2008 sono state completamente rinnovate le tradizionali **paline informative** presenti presso tutte le fermate urbane. Le vecchie paline arancioni a base triangolare hanno lasciato il posto ai più moderni e funzionali oggetti di arredo urbano dalle forme arrotondate e dal caratteristico color amaranto. Attualmente sul territorio urbano ne sono state installate circa 1400. All'interno degli espositori gli orari in vigore sono stati rinnovati graficamente, ricollegando i colori delle diverse linee a quelli rappresentati sulle mappe della rete collocate presso le pensiline della città. I quadri informativi contengono inoltre indicazioni dettagliate relative al servizio notturno Pronto Bus e al servizio di richiesta informazioni Hellobus. Quest'ultimo consente di richiedere via sms dal proprio telefonino gli orari di passaggio delle diverse linee in transito da una determinata fermata ed è facilmente utilizzabile anche da parte degli utenti ipovedenti grazie alle indicazioni in braille applicate sul lato della palina. Le nuove 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.

Il **Pollicino** è un servizio appositamente creato per il trasporto degli utenti diversamente abili. Viene effettuato tutti i giorni feriali, escluso il mese di agosto, su prenotazione telefonica dell'utente. I 2 mezzi in servizio, dei quali uno acquistato nel 2007, e quello di riserva sono attrezzati con 3 spazi appositamente adibiti per le carrozzelle, 6/7 per disabili deambulanti ed 1 posto riservato all'accompagnatore. La formula del servizio (prenotabile presso il Servizio Politiche per i Disabili del Comune di Parma, al numero 0521-218865) consente alle persone con limitata capacità motoria di usufruire di mezzi adeguatamente organizzati che consentano loro di vivere liberamente la città. Il servizio è stato esteso anche al pomeriggio dei giorni festivi.

Ha avuto un grande successo la **Tessera Argento**, la tessera per gli anziani sopra i 70 anni che consente di acquistare biglietti singoli o abbonamenti semestrali al servizio urbano a prezzi agevolati fino al 40%.

Nel 2010 sono state emesse 815 Tessere Argento che hanno permesso l'acquisto a prezzi agevolati di 227.176 biglietti (sostituiti nel 2011 dai nuovi abbonamenti mensili a prezzo agevolato) e 1.313 abbonamenti. Sono attualmente in circolazione 4.212 tessere in corso di validità.



Il **Pronto Bus** è un servizio innovativo istituito nell'ottobre del 2001. Si tratta di un bus a chiamata attivo dalle 20.15 all'1.15 di tutti i giorni, compresi i festivi, che permette di viaggiare senza orari e percorsi fissi. L'utente può prenotare la sua corsa chiamando il numero verde 800 977 900.

L'operatore Tep gli indicherà l'orario esatto d'arrivo del bus e la fermata più vicina dove poterlo prendere.

Le fermate abilitate al servizio sono più di mille in tutta la città, in media una ogni 250 metri circa. Il servizio è prenotabile anche con alcuni giorni d'anticipo e per più giorni consecutivi. Nei week-end vengono istituite corse speciali per e dalle discoteche anche fino a tarda notte.

Il servizio impegna dai 6 ai 9 autobus per sera e trasporta oltre 9.000 viaggiatori al mese con punte fino a 13.000 viaggi/mese.

4.2 Servizio Extraurbano

Il servizio extraurbano comprende 80 linee ad orario su una rete di 3.162 km ed alcuni servizi a chiamata, **Pronto Bus Extra**, che servono diversi comuni montani e i relativi territori, su base annuale o stagionale.

Per il servizio extraurbano la TEP utilizza giornalmente 91 autobus che nel 2010 hanno offerto 2,43 milioni di chilometri di servizio. Altri 2,74 milioni di km, per un totale di 5,17 milioni, sono prodotti in subaffidamento. I passeggeri extraurbani trasportati nel 2010 sono stati 6.838.816, in leggero calo (-1,61%) rispetto al 2009.

I servizi a chiamata denominati **Pronto Bus Extra** offrono un servizio diurno ad alcune zone e frazioni della provincia di Parma difficilmente raggiungibili con i normali servizi di linea (i territori di Albareto, Bardi, Berceto, Borgotaro, Corniglio, Neviano degli Arduini, Monchio, Palanzano, Tizzano e Varsi in modo differenziato nei diversi periodi dell'anno). I servizi, prenotabili con una semplice chiamata al numero verde 800 977 900, o collegandosi al sito www.tep.pr.it, ha un'elevata valenza sociale in quanto permette anche a chi abita in frazioni isolate di muoversi con il mezzo pubblico, per di più secondo percorsi e orari personalizzati.



Nel territorio provinciale ha rivestito grande importanza l'attivazione del **servizio urbano di Fidenza** che ha integrato il servizio di linea fisso con un servizio a chiamata, il Pronto Bus Fidenza. Il servizio, promosso da Tep in collaborazione con il Comune di Fidenza e la Provincia di Parma, prevede che tutti i giorni feriali, tra le 7.30 e le 19, chiamando il numero verde 800 977 900, o collegandosi al sito www.tep.pr.it, si possa chiedere di essere portati in bus in tutto il territorio comunale. Le fermate sono più che raddoppiate rispetto a quelle del normale servizio di linea e consentono di raggiungere capillarmente gli utenti, vicino alle loro abitazioni, e di portarli esattamente alla loro meta.

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

Il servizio a chiamata per fasce orarie nel comune di Fidenza, lanciato nel 2003, è cresciuto in modo notevole nel corso degli anni seguenti. In particolare, l'aggiunta della fermata, dal luglio 2004, al nuovo ospedale di Vaio, ha contribuito ad aumentare la media di utenza.

Nel 2010 la media di utilizzo del Pronto Bus di Fidenza è stata di circa 608 viaggi al mese.



4.3 Turismo

La TEP, operando nel campo della mobilità e del trasporto da lungo tempo, si propone di offrire servizi sempre più rispondenti alle esigenze di una popolazione che desidera migliorare la propria qualità di vita. Chi viaggia vuole sentirsi sicuro, tranquillo e comodo, anche e soprattutto quando si sposta fuori città per una gita, per motivi di lavoro, per una vacanza. Per questo TEP è anche turismo, anzi Granturismo. Che significa una flotta prestigiosa e dotata di tutti i comfort, una rosa di autisti selezionati che rispettano rigorosamente i turni di guida prescritti dalla legge e tutti i più elevati standard di sicurezza. Anche il Parma Calcio per i suoi spostamenti ha scelto il Turismo Tep. Come anche il Parma Rugby, il Gran Parma Rugby e tutti coloro che desiderano un comfort e una sicurezza senza compromessi. Dalla primavera del 2008, inoltre, Tep offre servizi di turismo accessibili a tutti, grazie al nuovissimo pullman Beulas da 63 posti attrezzato per trasportare fino a 4 disabili in carrozzella.

La somma dei chilometri percorsi dalla flotta turistica nel 2010 è stata di circa 396.000.



4.4 Servizi innovativi

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

- dal parcheggio Sud/Campus universitario: linee 7 e 21 integrate con la linea 14
- dal parcheggio Nord (vicino al casello dell'autostrada): linee 2 e 13
- dal parcheggio Est: linea 23 e linea 3
- dal parcheggio Ovest (lungo la via Emilia, vicino agli sbocchi della tangenziale): linea 23 e linea 3
- dal parcheggio Sud Est di via Traversetolo: linee 8 e 11
- dal nuovo parcheggio scambiatore di Viale Villetta: linee 1 e 16

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

L'Hospital Bus (linea 20) porta i passeggeri fin dentro l'area dell'Ospedale Maggiore e raggiunge con la stessa corsa i diversi poli sanitari collegandoli da un lato con il parcheggio del Palasport e dall'altro con il centro città e la Stazione. Per la tranquillità dei degenti, il tragitto interno all'area ospedaliera viene effettuato con autobus a basso impatto ambientale. I mezzi utilizzati sulla linea 20, infatti, sono, di norma, bus di piccole dimensioni, a tecnologia ibrida appositamente acquistati da Tep, che viaggiano, per buona parte del loro percorso, a batteria.

Dal maggio 2006 l'Hospital Bus effettua anche il collegamento tra l'Ospedale e gli uffici AUSL di Via Vasari.

La linea 20, grazie ai possibili collegamenti con le principali linee urbane ed extraurbane, consente di arrivare all'interno dell'Ospedale Maggiore da qualsiasi punto della città.



Il **Disco Bus** è il servizio realizzato da Tep in collaborazione con le Province di Parma e Reggio Emilia e con l'Act, l'azienda dei trasporti pubblici di Reggio Emilia. Attivato in via sperimentale nella primavera del 2007, è stato riproposto ogni anno tutti i venerdì e sabato sera, con un nuovo percorso frutto della sinergia tra le due province coinvolte. Il Disco Bus, infatti, parte tutti i fine settimana da Salsomaggiore Terme e Fidenza, transitando per il centro di Parma e proseguendo per Taneto di Gattatico fino a S. Ilario d'Enza, Reggio Emilia e Rubiera. Una nuova proposta, dunque, per portare i ragazzi nei locali e in discoteca e ricompagnarli a casa in tutta sicurezza. Nel periodo estivo è stato inoltre proposto uno speciale Disco Bus estivo sulla tratta Parma – Tizzano, attivo sempre il venerdì e sabato sera.



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



Dal 2006, inoltre è attivo il nuovo servizio a prenotazione **TBus**, che funziona nel periodo invernale nella zona di Ravadese - Via Naviglio Alto - Moletolo e nei mesi estivi a Porporano in collegamento col Parcheggio Sud-Est di via Traversetolo passando per Botteghino, Malandriano e Coloreto. Il servizio, attivo nei giorni feriali, è operativo su percorsi e con orari fissi. Per prenotare, è sufficiente chiamare il numero verde 800 977 900.

HAPPY BUS

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

L'Happy Bus è un servizio di qualità elevata, realizzato con mezzi ecologici a metano, appositamente allestiti; arrivo del bus porta a porta; presenza di accompagnatori specializzati lungo tutto il tragitto, proiezione di filmati educativi a bordo, educazione ambientale e stradale a cura degli assistenti a bordo.

Esso dà un valido contributo alla qualità della vita dei genitori che possono risparmiare tempo e stress negli spostamenti quotidiani delle ore di punta. Inoltre, dà un grande vantaggio per l'ambiente.

La maggior parte dei bambini, infatti, viene accompagnata a scuola in auto o in scooter. In orario di punta, dunque, gran parte delle vetture circolanti si sposta per motivi scolastici, trasportando solo il conducente e un bambino.

L'Happy Bus permette e di risparmiare molti di questi viaggi, contribuendo allo snellimento del traffico e al contenimento dell'inquinamento.



mi
muovo

Mi Muovo è il nuovo sistema di bigliettazione elettronica avviato nel 2010. La piattaforma tecnologica che entrerà a regime nel corso del 2011 consentirà a tutti i viaggiatori di spostarsi all'interno dell'Emilia Romagna utilizzando un unico titolo di viaggio valido sia per i bus che per il treno. Grazie al nuovo sistema sarà possibile calibrare il servizio in modo più puntuale rispetto alle richieste dell'utenza. Sarà inoltre più facile e comodo acquistare l'abbonamento, caricabile su tessere elettroniche anche tramite Internet e la rete bancomat. A partire dal 2011 entra in vigore la tariffazione a zone, che determinerà il prezzo di biglietti e abbonamenti in base al numero di zone attraversate lungo il percorso.

4.5 Situazione Parco Mezzi circolanti al 31/12/2010

URBANO	Totale AUTOBUS	185
	Totale FILOBUS	33
	Totale SPECIALI per SERVIZI DISABILI	3
Totale URBANO		221
Totale SCUOLABUS		48
Totale TURISMO		13
Totale AUTOBUS EXTRAURBANO		134
Totale PARCO MEZZI		416

ETA' MEDIA PARCO MEZZI	11,14 anni
Parco Tep distinto per anzianità	
Mezzi da 0 a 5 anni	75
Mezzi da 5 a 10 anni	145
Mezzi da 10 a 15 anni	103
Mezzi con più di 15 anni	93
Totale PARCO MEZZI	416

Tra le azioni caratterizzanti l'ultimo decennio spicca un deciso piano di **rinnovo del Parco Automezzi**, volto ad abbassare l'età media della flotta e soprattutto a caratterizzarla in senso ecologico, grazie all'acquisto di mezzi con motorizzazioni a basso impatto ambientale. Come si evidenzia nella tabella di seguito, tra il 2001 e il 2010 sono stati messi in servizio 227 nuovi mezzi per un investimento totale di circa 40,2 milioni di euro.

ANNO	MEZZI ACQUISTATI	INVESTIMENTO
2001	74 nuovi mezzi a basso impatto ambientale (diesel-elettrici, Euro 3, ibridi, a metano)	14,1 milioni euro
2002		
2003	52 nuovi mezzi a basso impatto (di cui 45 Happy bus a metano e 2 per trasporto disabili)	5,4 milioni di euro
2004	14 nuovi mezzi urbani ed extraurbani diesel con filtro antiparticolato	2,6 milioni di euro
2005	10 nuovi mezzi urbani a metano EEV	2,3 milioni di euro
2006	37 nuovi mezzi di cui 24 autobus urbani a basso impatto ambientale (14 EEV a metano e 10 Euro 4 con CRT), 10 autobus suburbani a basso impatto ambientale Euro 3 con CRT e 3 autobus interurbani (2 Euro 3 con CRT e 1 Euro 2)	6,9 milioni di euro
2007	1 minibus per servizi disabili Euro 4 con CRT	0,1 milioni di euro
2008	2 autobus urbani a metano EEV, 1 autobus n.c.c. Euro 4 con CRT servizio turismo	0,8 milioni di euro
2009	6 autobus urbani a metano EEV, 5 autobus suburbani Euro 5 con SCR	2,4 milioni di euro
2010	26 nuovi mezzi di cui: 6 autobus urbani Euro 5 con SCR 6 autobus suburbani Euro 5 con SCR 4 autobus interurbani Euro 5 con SCR 7 autosnodati 18 metri suburbani Euro 5 con SCR 3 scuolabus medie Happy Bus a metano EEV	5,6 milioni di euro

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

PERIODO	MEZZI	INVESTIMENTO
2011	10 autobus urbani diesel EEV con SCR	2,20 milioni di euro
	5 autobus suburbani diesel EEV con SCR	1,15 milioni di euro
	1 minibus classe A servizio disabili diesel EEV	0,12 milioni di euro
	4 autobus Happy Bus a metano EEV	0,48 milioni di euro
Totale		3,95 milioni di euro

4.6 Tutela dell'Ambiente

La promozione e la valorizzazione del trasporto pubblico sono diventati negli ultimi anni impegno prioritario dell'Azienda e, allo stesso tempo, **il rinnovo del parco mezzi e l'utilizzo sempre maggiore di carburanti alternativi a basso impatto** testimonia l'impegno costante per la salvaguardia ambientale. La situazione relativa al parco mezzi della Tep al 31 dicembre 2010, per quanto riguarda la normativa Euro sulle emissioni inquinanti, è la seguente:

Servizio Urbano

Tipologia di veicoli	N. mezzi
Filobus con Zero emissioni	33
Autobus EEV (ecologicamente migliorati) a metano	39
Autobus EEV (ecologicamente migliorati), a metano utilizzati per il servizio Happy Bus	48
Autobus a metano con emissioni rientranti nella normativa Euro 3	7
Autobus a gasolio con emissioni rientranti nella normativa Euro 5 e dotati di filtro antiparticolato con SCR	6
Autobus a gasolio con emissioni rientranti nella normativa Euro 4 e dotati di filtro antiparticolato CRT	11
Autobus con motorizzazioni diesel-elettriche e ibride, i cui motori diesel hanno emissioni rientranti nella normativa Euro 3	16
Autobus a gasolio con emissioni rientranti nella normativa Euro 3	23
<i>di cui dotati di filtro antiparticolato CRT</i>	7
Autobus a gasolio con emissioni rientranti nella normativa Euro 2 ma equivalenti alla categ. Euro 4 (tranne che per biossido di azoto) a seguito dell'installazione di filtro antiparticolato CRT	30
Totale parco mezzi a basso impatto ambientale	213
Autobus a gasolio con emissioni rientranti nella normativa Euro 0, Euro 1 e Euro 2	56
Totale parco mezzi circolanti urbano (compresi Happy Bus e servizi disabili)	269

Servizio Extraurbano

Tipologia di veicoli	N. mezzi
Autobus a gasolio con emissioni rientranti nella normativa Euro 5 dotate di filtro antiparticolato SCR	22
Autobus a gasolio con emissioni rientranti nella normativa Euro 3 <i>(di cui 19 autobus dotati di filtro antiparticolato con CRT)</i>	46
Autobus a gasolio con emissioni rientranti nella normativa Euro 2 ma equivalenti alla categ. Euro 4 (tranne che per biossido di azoto) a seguito dell'installazione di filtro antiparticolato	19
Autobus a gasolio con emissioni rientranti nella normativa Euro 0, Euro 1 e Euro 2.	47
Totale parco mezzi circolanti extraurbano	134

4.7 Le condizioni di viaggio: norme in sintesi

TEP ha disposto delle regole per il viaggio che consentono il buon andamento e la corretta funzionalità del servizio pubblico. Obiettivo ultimo è la civile convivenza tra i passeggeri, la collaborazione fra i cittadini e il personale TEP, nonché la sicurezza del viaggio.

Le norme contemplate dall'azienda riguardano:

- **La salita.** Vengono riportate le norme che regolano l'accesso al mezzo;
- **Il viaggio.** Vengono disposte le adeguate regole affinché il viaggio risulti confortevole e sicuro per tutti coloro che si trovano sul mezzo;
- **La discesa.** Una completa regolamentazione prevede importanti disposizioni relative alla discesa dal mezzo;
- **Il trasporto dei bambini.** Nel regolamento sono indicate le modalità di viaggio dei bambini in relazione alla statura e al mezzo con cui sono trasportati (carrozzina/passeggino);
- **Il trasporto di persone a ridotta capacità motoria e di carrozzelle e passeggini per bambini.** Si indica come avviene il trasporto di disabili e di bambini su carrozzine o passeggini. TEP ha predisposto infatti mezzi adeguatamente attrezzati. I mezzi sono identificabili tramite simboli che ne indicano l'uso specifico. Le regole che disciplinano gli spostamenti di persone con ridotta capacità motoria riguardano l'accesso al mezzo, la collocazione della carrozzina, il pagamento del biglietto, la presenza e la funzione dell'accompagnatore;
- **Il trasporto di bagagli e merci.** Si fa specifico riferimento al trasporto di bagagli che possono non essere soggetti a tassazione se di dimensioni non superiori ai parametri stabiliti. Si deve fare attenzione anche al peso e alla tipologia del bagaglio. La regolamentazione di tale trasporto fa riferimento anche alla collocazione dell'oggetto in apposite strutture e alla responsabilità unica del passeggero nel trasferire suddetto bagaglio. Ci sono appropriate norme alle quali ci si deve attenere per la spedizione di oggetti, merci o bagagli a pagamento attraverso il servizio extraurbano;
- **Il trasporto di animali.** Trasportare animali comporta l'obbligo di attenersi a regole prestabilite dall'azienda TEP in merito al pagamento del titolo di viaggio per l'animale che il passeggero si porta appresso. Le altre norme riguardano la necessità di fare in modo che l'animale non arrechi alcun danno ai passeggeri o al mezzo pubblico;
- **I diritti dei clienti.** L'azienda TEP riconosce all'utente che si sposta su un proprio autobus determinati diritti che devono essere tutelati e rispettati;
- **I doveri dei clienti.** L'utente deve adempiere a determinati doveri nel rispetto delle norme necessarie per il buon andamento del servizio e per il civile e duraturo rapporto con l'azienda;
- **Le sanzioni a carico dei clienti.** Le sanzioni amministrative sono previste qualora i viaggiatori utilizzino i mezzi aziendali senza regolare titolo di viaggio;
- **Il rimborso.** L'azienda TEP fa chiaro riferimento ai casi in cui è previsto un rimborso nei confronti dei suoi utenti;
 - **Gli oggetti smarriti.** TEP ha istituito l'Ufficio oggetti smarriti ai quali rivolgersi in caso di smarrimento di oggetti a bordo dei mezzi;
 - **I sinistri.** La persona che si ritenga danneggiata si può mettere in contatto con l'Ufficio Sinistri di TEP.

4.8 Rapporto con il pubblico

L'attenzione al cliente ed alle sue esigenze di viaggio è per TEP obiettivo primario. Per soddisfare le necessità di informazione e di contatto l'azienda ha creato il Punto Tep. Qui il cliente trova le informazioni su tutti i servizi dell'Azienda e i moduli per inoltrare reclami, richieste e suggerimenti. In questa sede è anche possibile acquistare i titoli di viaggio (biglietti, abbonamenti e titoli plurigiornalieri), i titoli per la sosta e pagare sanzioni ricevute a bordo dei mezzi.

Il Punto Tep si trova in Piazza Ghiaia n. 41/a, è aperto dal lunedì al sabato dalle ore 7.45 alle 19.10

NUMERO VERDE - CALL CENTER

È il recapito utile per chi ha bisogno di informazioni. Raggiungibile in modo gratuito, il numero verde 800 777 966 fornisce indicazioni circa i percorsi e gli orari delle linee urbane ed extraurbane e raccoglie segnalazioni e suggerimenti da parte dell'utenza. Il servizio è attivo nei seguenti orari:

dal lunedì al venerdì: dalle 8.00 alle 17.00
al sabato: dalle 8.00 alle 13.00

MOBILITY CARD

È la tessera gratuita realizzata da TEP in collaborazione col Comune di Parma e Infomobility. La nuova Card, che sostituisce la Go Card, è destinata a tutti i cittadini sensibili all'ambiente ed alla mobilità sostenibile.

La Mobility Card in aggiunta alle agevolazioni previste dalla Go Card offre anche 4 ore di noleggio gratuito al mese di una bici elettrica presso il ParmaPuntoBici di viale Toschi e un voucher del valore di

15,00 euro per usufruire del bike sharing, il servizio di noleggio biciclette, ideale per gli spostamenti in città.

Per riceverla è sufficiente compilare il modulo di richiesta disponibile presso il Punto Tep di Piazza Ghiaia o sul sito internet www.tep.pr.it



Il Rapporto di Sostenibilità

Nel 2009 Tep ha presentato il suo primo Bilancio di Sostenibilità. Si tratta di un documento che mira a quantificare l'impatto sociale, economico e ambientale dell'azienda sul territorio. I rapporti pubblicati nel 2009 e nel 2010 hanno evidenziato contributi positivi dell'azienda su diversi fronti, pur con la consapevolezza che la situazione fotografata rappresenta un punto di partenza per realizzare ulteriori miglioramenti cui Tep deve necessariamente tendere.



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

Il reclamo è un'azione dell'utente volta a comunicare una delusione rispetto alle proprie aspettative relativamente ad uno o più requisiti promessi dall'Azienda. Il reclamo è un'azione critica dell'utente, ma può rivelarsi utile per dare indicazioni finalizzate alla realizzazione di un servizio migliore e più vicino alle aspettative dei clienti/cittadini.

I reclami possono essere inoltrati a TEP verbalmente e di persona (al Punto Tep) oppure per iscritto, via fax, telefonicamente e per posta elettronica, accompagnati dalle generalità del reclamante.

In ogni caso è possibile rivolgersi al **Punto Tep** di Piazza Ghiaia 41/a, oppure al numero verde 800 977 966, o scrivere all'e-mail: tep@tep.pr.it

5.

Fattori e indicatori di qualità

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

TEP S.p.A. s'impegna a monitorare i fattori di seguito riportati e ad assicurare il rispetto dell'obiettivo per l'anno 2011.

L'adozione del Sistema Qualità Integrato permette di tenere monitorati e quindi di migliorare gli aspetti critici del servizio.

Gli standard vengono 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 2010.

2) Il valori di soddisfazione sono estrapolati dall'indagine di Customer Satisfaction realizzata nel mese di novembre 2010 da TMT Pragma per conto della Regione Emilia Romagna e della Società per la Mobilità ed il Trasporto Pubblico S.p.A. (SMTP).

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

INDICATORE	MEZZI IN DOTAZIONE CIRCOLANTI AL 31/12/2010	UNITA' DI MISURA	N.	RISULTATO % 2010	OBIETTIVO 2011	
Vetustà dei mezzi	Autobus Urbani (185 + 48 Happy Bus) TOTALE 233	N° veicoli con anzianità >15 anni/totale dei veicoli	40	17,16	diminuzione	
		N° veicoli con anzianità compresa tra 10 e 15 anni/totale dei veicoli	50	21,46	incremento	
		N° veicoli con anzianità compresa tra 5 e 10 anni/totale dei veicoli	102	43,78	incremento	
		N° veicoli con anzianità compresa tra 0 e 5 anni/ totale dei veicoli	41	17,60	mantenimento	
	Filobus (33)	N° veicoli con anzianità >15 anni/totale dei veicoli	19	57,58	diminuzione	
		N° veicoli con anzianità compresa tra 10 e 15 anni/totale dei veicoli	14	42,42	mantenimento	
		N° veicoli con anzianità compresa tra 5 e 10 anni/totale dei veicoli	0	0,00	mantenimento	
		N° veicoli con anzianità compresa tra 0 e 5 anni/ totale dei veicoli	0	0,00	mantenimento	
	Autobus Extraurbani (134)	N° veicoli con anzianità >15 anni/totale dei veicoli	34	25,37	diminuzione	
		N° veicoli con anzianità compresa tra 10 e 15 anni/totale dei veicoli	32	23,88	incremento	
		N° veicoli con anzianità compresa tra 5 e 10 anni/totale dei veicoli	36	26,87	diminuzione	
		N° veicoli con anzianità compresa tra 0 e 5 anni/ totale dei veicoli	32	23,88	diminuzione	
	Autobus da noleggio (13)	N° veicoli con anzianità >15 anni/totale dei veicoli	0	0,00	incremento	
		N° veicoli con anzianità compresa tra 10 e 15 anni/totale dei veicoli	7	53,85	mantenimento	
		N° veicoli con anzianità compresa tra 5 e 10 anni/totale dei veicoli	5	38,46	diminuzione	
		N° veicoli con anzianità compresa tra 0 e 5 anni/ totale dei veicoli	1	7,69	mantenimento	
	Autobus speciali (servizi a chiamata per disabili) (3)	N° veicoli con anzianità compresa tra 5 e 10 anni/ totale dei veicoli	1	33,33	diminuzione	
		N° veicoli con anzianità compresa tra 0 e 5 anni/ totale dei veicoli	2	66,67	incremento	
	TOTALE			416	100,00	

Sicurezza

Incidentalità	(N° sinistri/Km servizio) x 100.000	RISULTATO 2010	OBIETTIVO 2011
	490 /13.753.353 x 100.000	3,56	miglioramento

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2010	
Percezione livello di sicurezza del trasporto pubblico	% soddisfatti	U	88,8%
		E	94,4%
Percezione livello di sicurezza personale	% soddisfatti	U	86,8%
		E	94,8%

U Servizio Urbano
E Servizio Extraurbano

Regolarità del servizio



	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2010	OBIETTIVO 2011
	Territorio servito	popolazione/kmq	420.000 / 3.449	mantenimento
	Regolarità complessiva	corse effettive/corse programmate (%)	> 99,9 %	mantenimento
U	Frequenza corse (servizio Urbano)	minuti/corsa per linea - gruppi linea	10' / 12' / 15' / 20' / 30'	mantenimento
E	Frequenza corse (servizio Extraurbano)	minuti/corsa per linea - gruppi linea	minimo 1 coppia di corse giornaliere	mantenimento
			massimo 1 corsa ogni 30'	mantenimento
U	Copertura giornaliera (servizio Urbano)	n. ore servizio in un giorno	19	mantenimento
U	Distanza media fra fermate (area Urbana)	metri	< 300	mantenimento
E	Distanza media fra fermate (area Extraurbana)	metri	< 900	mantenimento
U	Velocità commerciale (servizio Urbano)	km/h	17,8	mantenimento
E	Velocità commerciale (servizio Extraurbano)	km/h	32,3	mantenimento
U	Puntualità ore di punta (serv. Urbano)	% autobus in orario (0-5')	87,7 %	> 90 %
		% autobus in ritardo (5'-10')	9,3 %	< 8 %
		% autobus in ritardo (totale)	3,0 %	< 2 %
U	Puntualità ore rimanenti (serv. Urbano)	% autobus in orario (0'-5')	89,5 %	> 94 %
		% autobus in ritardo (5'-10')	8,3 %	< 4 %
		% autobus in ritardo (totale)	2,2 %	< 2 %

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2010
Percezione regolarità complessiva del servizio	% soddisfatti	U 89,9%
		E 94,5%

U Servizio Urbano
E Servizio Extraurbano

Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi

Comfort del viaggio

	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2010	OBIETTIVO 2011
U	Affollamento medio	posti offerti totali / viaggiatori	6,5%	mantenimento
E	Affollamento medio	posti offerti totali / viaggiatori	4,2%	mantenimento

Climatizzazione totale

U	Urbano	% mezzi sul totale di 218	43,58 % (95)	incremento
E	Extraurbano	% mezzi sul totale di 134	64,18 % (86)	incremento
	Servizio noleggio	% mezzi sul totale di 13	100 % (13)	mantenimento

Accessibilità facilitata (pianale ribassato e superribassato)

U	Urbano	% mezzi sul totale di 218	72,94 % (159)	incremento
E	Extraurbano	% mezzi sul totale di 134	49,25 % (66)	incremento

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2010
Percezione complessiva comfort viaggio	% soddisfatti	U 90,5% E 89,6%

U Servizio Urbano
E Servizio Extraurbano

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2010	OBIETTIVO 2011
Pulizia ordinaria	n. interventi giornalieri / n. mezzi	1	mantenimento
Pulizia radicale	Frequenza media in giorni	32,5	mantenimento
Pulizia sale d'aspetto	Giorni per settimana	6	mantenimento

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2010
Percezione complessiva pulizia e condizioni igieniche	% soddisfatti	U 81,4% E 84,4%

Servizi disabili

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2010	OBIETTIVO 2011
U Mezzi attrezzati con pedana	% mezzi sul totale di 218	72,94 % (159)	incremento
E Mezzi attrezzati con pedana	% mezzi sul totale di 134	34,33 % (46)	incremento
Servizio a chiamata (Mezzi attrezzati con pedana)	% mezzi sul totale di 3	100 % (3)	mantenimento
Servizio scolastico Happy Bus (Mezzi attrezzati con pedana)	% mezzi sul totale di 48	8,33 % (4)	mantenimento

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2010
Percezione complessiva servizi disabili	% soddisfatti	U 88,7% E 95,6%

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2010	OBIETTIVO 2011
Orari del servizio	Presenza orari sul sito Internet	Si, interattivi	mantenimento
Sito Internet	Presenza sito Internet	Si	mantenimento
Informazioni telefoniche	Orario del servizio informazioni gratuito al Numero Verde 800 977 966	dalle 7.45 alle 19.10 dal lunedì al sabato	mantenimento
Orari alle fermate	N° fermate urbane con orario/totale fermate urbane	100%	100%
	N° fermate con orario/totale fermate	100%	
Veicoli con annuncio sonoro o visivo delle fermate	N° veicoli con dispositivi annuncio vocale o visivo delle fermate	70	incremento
Fermate attrezzate con paline elettroniche a messaggio variabile	N° fermate attrezzate	60	mantenimento

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2010
Percezione complessiva informazioni	% soddisfatti	U 93,1% E 93,6%

U Servizio Urbano
E Servizio Extraurbano

Livello servizio commerciale

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2010	OBIETTIVO 2011
Punti vendita	U n. punti vendita/ abitanti x 100	1,19 201 rivendite urbane/170.000 abitanti x 1000	mantenimento
	E n. punti vendita/ comuni serviti	4,29 279 rivendite/65 comuni serviti	mantenimento
Vendita biglietti a bordo	n. linee con vendita a bordo/ totale linee	100% La vendita è attiva su tutte le linee: 21 urbane, 80 extraurbane	mantenimento
Tempi per la risposta a segnalazioni (reclami e richieste)	Tempo medio di risposta	20,01 giorni	mantenimento
	Tempo massimo di risposta	30 giorni	mantenimento

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2010
Percezione complessiva cortesia del personale	% soddisfatti	U 91,6% E 94,6%
Percezione complessiva servizio reclami	% soddisfatti	U 88,4% E 90,9%

Servizio Urbano:

185 autobus e 33 filobus, 48 Happy Bus TOTALE 266			
	INDICATORE	RISULTATO 2010	OBIETTIVO 2011
Tipo di combustibile	N° Autobus	%	
Elettrici	33 filobus	13	mantenimento
Metano	94	35	mantenimento
Ibrido - Diesel Elettrico	16	6	mantenimento
Diesel a bassissimo tenore di zolfo (10 ppm) con CRT	53	20	incremento
Diesel a bassissimo tenore di zolfo (10 ppm)	70	26	diminuzione

Servizio Extraurbano:

134 autobus + 13 Turismo TOTALE 147			
	INDICATORE	RISULTATO 2010	OBIETTIVO 2011
Tipo di combustibile	N° Autobus	%	
Diesel a bassissimo tenore di zolfo (10 ppm) con CRT/SCR	61	42	incremento
Diesel a bassissimo tenore di zolfo (10 ppm)	86	58	diminuzione

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2010				
Percezione complessiva livello attenzione all'ambiente	% soddisfatti	<table border="0"> <tr> <td style="font-size: 2em; vertical-align: middle;">U</td> <td>89,0%</td> </tr> <tr> <td style="font-size: 2em; vertical-align: middle;">E</td> <td>94,8%</td> </tr> </table>	U	89,0%	E	94,8%
U	89,0%					
E	94,8%					

U Servizio Urbano
E Servizio Extraurbano

SEDE CENTRALE

via Taro, 12 - 43125 Parma
Centralino: 0521/2141
Fax: 0521/214444

Ufficio Oggetti smarriti: tel. 0521/214255

**NUMERO VERDE - CALL CENTER
800 977 966**

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

PUNTO TEP

Informazioni, vendita titoli di viaggio, segnalazioni e suggerimenti

Piazza Ghiaia, 41/a - 43100 Parma
Fax: 0521/214242
e-mail: puntotep@tep.pr.it

Orari: 7.45 - 19.10 dal lunedì al sabato

BARRIERA BIXIO

Piazzale Barbieri - 43100 Parma

Biglietteria vendita biglietti e abbonamenti settimanali e mensili

Orari: 6.45 - 13.15 e 16.45 - 19.00 dal lunedì al sabato
Tel. 0521/283178

Ufficio vendita titoli di viaggio, segnalazioni e suggerimenti

Orari: 7.50 - 12.45 e 14.30 - 16.30 dal lunedì al venerdì
Tel. 0521/214319

BIGLIETTERIA STAZIONE FS

P.le C.A. Dalla Chiesa - Parma
Tel.: 0521/273251

Vendita biglietti e abbonamenti settimanali e mensili

Orari: 6.00 - 19.00 dal lunedì al sabato
7.00 - 13.00 nei giorni festivi

Filo diretto TEP - Utenti

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

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

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

Grazie per la disponibilità e...

Buon viaggio