



U.Di.Con Emilia Romagna
UNIONE per la DIFESA dei CONSUMATORI

**IL TRASPORTO PUBBLICO REGIONALE,
L'APPLICAZIONE DEI CONTRATTI DI SERVIZIO.
LA QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI, LE TARIFFE**

**“Realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento
della Regione Emilia-Romagna con l'utilizzo dei fondi
del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018”**

IL TRASPORTO PUBBLICO REGIONALE, L'APPLICAZIONE DEI CONTRATTI DI SERVIZIO. LA QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI, LE TARIFFE

*Il trasporto pubblico regionale: fra servizi, tariffe e
risoluzione delle problematiche*



Il rapporto fra trasporto pubblico e consumatori è continuo seppur a volte problematico, ma è indubbio lo sforzo fatto da entrambe le parti per offrire da una lato una critica costruttiva e dall'altra una costante ricerca per migliorare il servizio verso fasce sempre maggiori di popolazione.

“Realizzato nell’ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia-Romagna con l’utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018”

Qualità del servizio: come opera la Regione

Gli Accordi di Programma identificano, tra gli impegni degli Enti e delle Agenzie per la mobilità, quello di assicurare, attraverso Contratti di Servizio con le società di gestione, livelli di qualità del servizio adeguati.

Per questo la regione Emilia-Romagna svolge, con cadenza annuale, un monitoraggio, raccogliendo tutti i dati e la documentazione fornita dalle aziende di trasporto locale. L'indagine coinvolge sia il trasporto urbano sia quello extraurbano e si focalizza sul monitorare il servizio reso dal trasporto pubblico e quello percepito dai cittadini che ne fanno uso.

I criteri scelti per questo monitoraggio si basano sull'osservare il livello di soddisfazione del cliente per i seguenti aspetti del servizio:

- **Organizzazione del servizio:** questo include tutte le dinamiche riguardanti l'organizzazione del servizio come la puntualità o la regolarità dei mezzi, la loro frequenza o la durata del viaggio;
- **Comfort del viaggio:** la situazione del comfort per i mezzi pubblici come l'eccessivo affollamento, la pulizia all'interno dei mezzi e la sicurezza;
- **Attenzione al cliente:** viene intesa come la possibilità del cittadino consumatore di usufruire dei servizi e di tutte le informazioni ad esso dedicate, dalla comodità delle biglietterie alla presenza di informazioni aggiuntive

“Realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia-Romagna con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018”

Mi muovo anche in città: l'abbonamento a misura di consumatore



“Mi muovo anche in città” è l’integrazione tariffaria tra treno e bus offerta gratuitamente dalla Regione. Il cittadino che fa un abbonamento annuale o mensile al servizio ferroviario regionale può viaggiare senza pagare il biglietto anche sugli autobus di 13 città dell’Emilia-Romagna.

Si tratta dei 9 capoluoghi più Carpi, Imola e Faenza e la gratuità dei mezzi pubblici vale sia nella città di partenza che in quella di arrivo.

Possano avere l’autobus gratuito i possessori di abbonamenti annuali o mensili a tariffa Trenitalia, per le tratte superiori ai 10 Km e i possessori di abbonamenti annuali o mensili a tariffa Tper con data anche anteriore al 1 di settembre 2018 per le

“Realizzato nell’ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia-Romagna con l’utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018”

linee Bologna-Portomaggiore, Bologna-Vignola, Ferrara-Codigoro, Suzzara-Ferrara, Parma-Suzzara.

Gli abbonati Tper all'area urbana di Bologna possono utilizzare anche tutti i treni nell'ambito dell'area urbana stessa.

Queste tipologie di abbonamento vengono ad oggi inserite in una tessera, si tratta della tessera "UNICA" per quanto riguarda gli abbonamenti di Trenitalia o della tessera "Mi Muovo" nel caso del trasporto pubblico locale.



Ci si può dotare di card Unica presso le biglietterie di Trenitalia delle 13 città o della tessera Mi Muovo presso le biglietterie di Seta, Tper, Tper e Start. L'integrazione tariffaria è estesa anche a coloro che viaggiano sulla tratta Bologna

Centrale-Calderara Bargellino e, per i residenti in Emilia-Romagna, ai possessori di abbonamenti ferroviari con tariffa sovraregionale con estremo in una delle 13 città o di abbonamenti AV Bologna – Firenze.

"Realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia-Romagna con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018"

Il patto per il trasporto pubblico regionale e locale per il triennio 2018-2020

Nel triennio dal 2018 fino alla fine del 2020 è stata siglata un'intesa per il potenziamento del trasporto pubblico regionale in Emilia-Romagna.



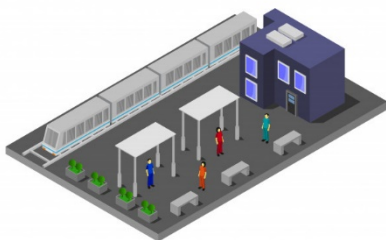
Una realtà che interessa oltre 1 milione di passeggeri al giorno (850 mila su gomma e 150 mila su ferro) e 7.230 lavoratori in aziende che, insieme, hanno un fatturato annuo di 650 milioni euro. Accanto al rinnovo pressoché totale del materiale rotabile ferroviario entro il 2019 e di un ulteriore 20% dei mezzi sulle strade da qui al 2020 (75 nuovi treni e 600 autobus), il patto punta a realizzare l'integrazione tariffaria ferro-gomma (circa 36 mila pendolari del servizio ferroviario potranno viaggiare gratis in bus in 13 città), e poi la bigliettazione

“Realizzato nell’ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia-Romagna con l’utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018”

elettronica, oltre ad un nuovo progetto di riforma della governance sia su ferro sia su gomma che punta a rafforzare il servizio e a ridurre i costi. Sarà inoltre avviato un piano di investimenti per riqualificare le ferrovie regionali e sostenere il progetto di trasferimento allo Stato.

Per i passeggeri le novità sono state molteplici: la possibilità di prenotare e acquistare i biglietti via web e la trasformazione di 'Mi muovo' in un borsellino elettronico e risparmi per gli abbonati treno+bus.


L'ingresso della tecnologia si è visto anche nelle applicazioni di Infomobilità per fornire a chi viaggia in tempo reale gli orari aggiornati di autobus e treni, e per consentire gli acquisti dei biglietti tramite cellulari (avvicinando il telefonino al validatore), su internet con Qr code oppure direttamente a bordo degli autobus con bancomat e carte di credito contactless.



Nei piani per il 2020 è presente anche un rinnovamento del parco mezzi per quanto riguarda il trasporto su gomma, circa 600 nuovi autobus grazie ad un investimento di 160 milioni di euro, di cui 80 a carico del bilancio

regionale. Saranno così sostituiti i mezzi più obsoleti della flotta: dopo i 191 nuovi bus (diesel euro 6) arrivati nel 2017, 70

“Realizzato nell’ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia-Romagna con l’utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018”



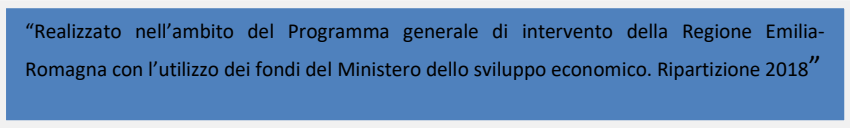
(a metano, ibridi o elettrici) hanno iniziato a girare nel 2018 e i restanti 339 entro il 2020.

Nel piano era prevista anche un'azienda unica per il trasporto ferroviario dell'Emilia-Romagna, che dovrebbe riunire i due gestori del servizio di trasporto su ferro, Trenitalia e Tper. Mentre per quanto riguarda la gestione delle infrastrutture è stata firmata un'intesa tra Regione, Fer (attuale gestore regionale) e Rfi (gestore della rete nazionale) per avviare il percorso di trasferimento a Rfi della gestione di tutti i 1.400 chilometri di rete ferroviaria dell'Emilia-Romagna.

In prospettiva, l'obiettivo è quello di trasferire allo Stato l'intera rete ferroviaria, per adeguarla dal punto di vista tecnologico e innalzarne il livello di sicurezza attraverso un piano decennale di investimenti da oltre 1 miliardo di euro contenuti nel masterplan allegato all'intesa.

Covid-19 e il piano rimborsi

Il corona virus ha bloccato moltissimi utenti e la quarantena ha drasticamente ridotto il numero di afflussi nei mezzi di trasporto pubblico. La questione sul rimborso degli abbonamenti per i mesi inutilizzati si è posta fin da subito e nel periodo di fine luglio, dopo la trasformazione dell'ultimo decreto "Rilancio" in legge, Tper ha comunicato i provvedimenti presi.



“Realizzato nell’ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia-Romagna con l’utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018”



Per quanto riguarda la linea Tper non è stato previsto un prolungamento degli abbonamenti come inizialmente suggerito, ma ci sarà un voucher in forma di rimborso per il periodo di inutilizzo. È stato creato un format sul sito di Tper per poter richiedere on-line il voucher, dove inserendo i propri dati anagrafici, codice fiscale, la tipologia di utenza (studente o lavoratore), il numero della Carta Unica o dell'abbonamento Mi Muovo o dell'abbonamento cartaceo, insieme alla casella mail alla quale dovrà essere spedito.

I lavoratori in possesso di abbonamento annuale per il mese di Marzo 2020 dovranno indicare i periodi di inutilizzo del titolo di viaggio all'interno del periodo complessivo dall'8 marzo al 17 maggio e il valore del voucher di rimborso sarà determinato dal valore annuale dell'abbonamento annuale diviso per 365 e moltiplicato per il numero di giornate di non utilizzo. Per gli

“Realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia-Romagna con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018”

studenti invece il voucher verrà calcolato sui 101 giorni fra il 23 febbraio e il 6 giugno.



I voucher saranno nominativi e potranno essere utilizzati solo nella biglietteria di riferimento per l'acquisto di biglietti o abbonamenti rilasciati dall'azienda erogatrice del voucher stesso.

La richiesta va presentata entro il 30 novembre prossimo all'Azienda di trasporto pubblico che ha emesso l'abbonamento, preferibilmente on line sul portale della stessa azienda, allegando alla domanda l'autocertificazione della condizione di studente, se richiesta.

Il rimborso sarà effettuato mediante l'emissione di un voucher rilasciato al massimo entro 30 giorni dalla richiesta, come disposto dal Decreto Rilancio.

“Realizzato nell’ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia-Romagna con l’utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018”



Sono esclusi da questa tipologia di gestione:

- gli abbonamenti sottoscritti in relazione a convenzioni di Mobility Management, per i quali si procederà alla ridefinizione delle condizioni nella prossima campagna in accordo con il Mobility Manager

- gli abbonamenti mensili, per i quali è necessario recarsi presso un punto Tper di BOLOGNA (Via Marconi 4 e Autostazione), IMOLA e FERRARA.

Per quanto riguarda gli abbonamenti ferroviari a tariffa sovraregionale, modalità e misura dei rimborsi dovranno necessariamente essere coordinate a livello nazionale.



U.Di.Con Emilia Romagna
UNIONE per la DIFESA dei CONSUMATORI



U.Di.Con Emilia Romagna

UNIONE per la DIFESA dei CONSUMATORI

Associazione iscritta all'elenco Regionale delle Associazioni in difesa dei Consumatori - Decreto 175/2012 del Presidente G.R.

Numero Verde
800 135618