



CARTA DEI SERVIZI 2025

IL NOSTRO IMPEGNO PER UN TRASPORTO PUBBLICO AFFIDABILE, SOSTENIBILE E VICINO ALLE PERSONE

Anche quest'anno SETA pubblica la propria Carta dei Servizi: un documento che, oltre a rispondere agli obblighi normativi, rappresenta per SETA un importante strumento di dialogo con i cittadini, gli utenti e le istituzioni dei territori di Modena, Reggio Emilia e Piacenza.

È la prima volta che, in qualità di Presidente, accompagno questa pubblicazione, e lo faccio con orgoglio e senso di responsabilità. Sono convinta che un servizio pubblico debba essere orientato ai bisogni della comunità, misurabile e impegnato nel miglioramento continuo. In quest'ottica, la Carta illustra gli standard di qualità e i risultati raggiunti, delineando con chiarezza gli obiettivi per il futuro.

Per garantire la massima trasparenza, vengono illustrati gli standard quantitativi e qualitativi del servizio che SETA si impegna a rispettare, misurati attraverso indicatori oggettivi. Tali strumenti consentono di documentare i risultati conseguiti nel 2024 e di definire quelli che l'Azienda si propone di raggiungere nel 2025.

Con un organico medio di 995 dipendenti, nel 2024 SETA ha prodotto 29,7 milioni di Km/vettura e oltre 1,94 milioni di corse, utilizzando 958 mezzi. Nei tre bacini provinciali i passeggeri trasportati hanno superato i 76,9 milioni (+5,1% rispetto al 2023), recuperando i livelli pre-pandemici: a Modena 32.567.587 passeggeri (+2,6%), a Reggio Emilia 25.907.240 (+4,3%) e a Piacenza 18.377.315 (+11,3%). Questo positivo andamento è stato favorito anche dalle politiche regionali di gratuità, in particolare per gli studenti.

Il 2024 ha così rappresentato un anno di svolta: alla crescita dell'utenza si è accompagnata la conferma di alti livelli di affidabilità e puntualità, nonché un consolidamento della solidità economico-finanziaria dell'Azienda. Tutto questo è stato possibile grazie all'impegno del personale e al sostegno delle istituzioni locali.

Con il nuovo piano di investimenti – sostenuto da fondi PNRR e risorse regionali – SETA sta profondamente rinnovando la propria flotta e infrastruttura tecnologica. Nuovi mezzi a basso o nullo impatto ambientale, sistemi di pagamento innovativi e maggiore accessibilità sono tappe concrete verso un trasporto sempre più moderno, sicuro e sostenibile.

Grazie anche a un'importante quota di autofinanziamento, oltreché al sostegno di Comuni, Regione Emilia-Romagna e fondi PNRR, nel 2024 sono stati immatricolati 96 nuovi autobus a basso/nullo impatto ambientale, per un investimento complessivo di oltre 29 milioni di euro.

Sono state inoltre rispettate tutte le milestones PNRR-Next Generation EU, con l'acquisto – e la realizzazione dei relativi impianti di rifornimento e ricarica – di 33 mezzi a impatto zero: 12 a idrogeno per Modena, 21 elettrici per Reggio Emilia e Piacenza. I primi 9 (3 a idrogeno per Modena, 3 elettrici per Reggio Emilia e 3 per Piacenza) sono stati consegnati; i restanti lo saranno entro giugno 2026.

Complessivamente, tra il 2021 e il 2026 SETA investirà oltre 140 milioni di euro, sostituendo più di 430 autobus con veicoli ad alta sostenibilità ambientale – circa il 50% dell'intera flotta – e incrementando le infrastrutture di alimentazione.

Parallelamente, l'Azienda ha investito sulle persone: nuove assunzioni, percorsi di formazione, iniziative per attrarre giovani e professionisti. Un'azione strategica che guarda al futuro con fiducia e responsabilità.

Il trasporto pubblico non è solo un servizio: è un presidio di coesione, equità e transizione ecologica. In un contesto nazionale segnato da forti criticità, il settore necessita di risorse strutturali adeguate per poter svolgere appieno la sua funzione sociale. Per questo rinnovo l'appello affinché il tema torni al centro dell'agenda pubblica nazionale.

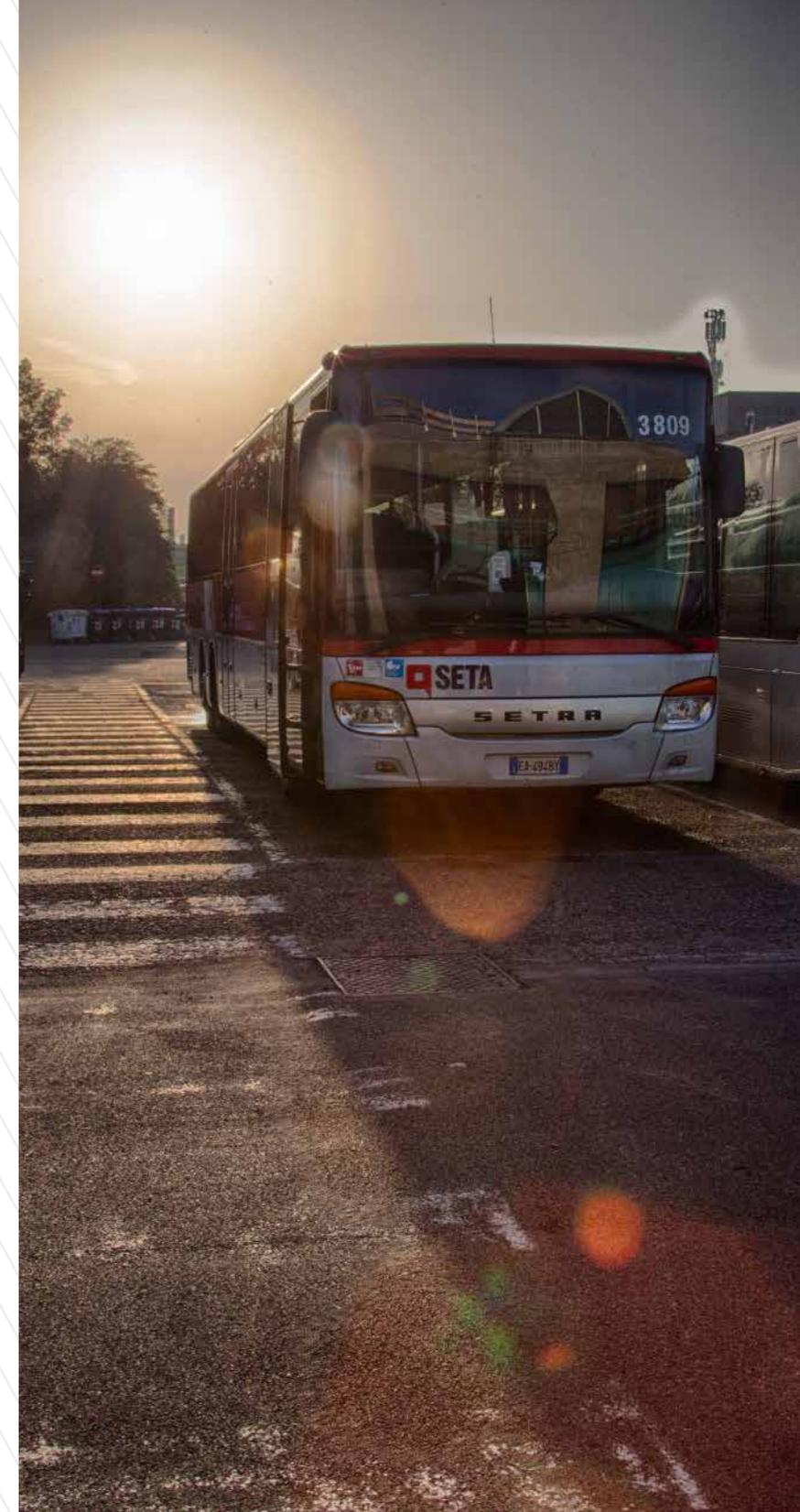
L'impegno di SETA non si ferma. In un contesto complesso, continueremo a migliorarci, puntando su qualità, innovazione e sostenibilità. Affrontiamo le sfide con determinazione, consapevoli che ogni passo avanti nel trasporto pubblico è un passo avanti per il territorio e per le persone che lo vivono.

Con gratitudine e fiducia,

Elisa Valeriani

Presidente SETA S.p.A.

Modena, 14 luglio 2025



PREFAZIONE



UNO STRUMENTO DI TRASPARENZA PER UTENTI, CITTADINI E ISTITUZIONI

SETA rinnova e pubblica anche quest'anno la sua Carta dei Servizi, il documento di riferimento del servizio di trasporto pubblico su gomma erogato dalla Società nei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza.

La Carta dei Servizi, prevista anche nei Contratti di Servizio, fissa gli impegni e gli indicatori sulla qualità del servizio, rappresentando un elemento di trasparenza verso utenti e cittadini, uno stimolo al miglioramento per l'Azienda e un canale di promozione di una moderna cultura del trasporto pubblico: i cittadini sono preventivamente informati sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti, nonché sugli strumenti di tutela a loro disposizione.

Il percorso realizzativo ha visto, come sempre, la condivisione delle linee guida per la stesura del documento con tutti gli interlocutori di prioritario riferimento (stakeholder) delle tre province emiliane nelle quali opera l'Azienda: istituzioni pubbliche, rappresentanti di consumatori e utenti, associazioni di categoria sono stati coinvolti in diversi momenti per dare loro modo di formulare osservazioni, proposte migliorative e suggerimenti, dei quali è stata valutata la fattibilità e la rispondenza agli obiettivi fissati.

Ci sembra pertanto doveroso ringraziare tutti coloro che vi hanno preso parte e che ci hanno aiutato a fare di questo strumento di informazione e partecipazione un bene di pubblica utilità.

- L'Assessorato ai Trasporti della **Regione Emilia-Romagna** e gli amministratori degli **Enti Locali dei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza**, che non ci hanno mai fatto mancare stimoli e confronto, e che di anno in anno ci esortano a illustrare in modo puntuale le modalità di funzionamento del sistema del Trasporto Pubblico Locale (quadro normativo di riferimento e riforma del Trasporto Pubblico Locale, reperimento delle risorse e determinazione/regolamentazione delle tariffe, ecc.), esponendo con chiarezza i ruoli e le competenze delle Agenzie Locali per la Mobilità e del Gestore del servizio, che spesso cittadini e utenti ancora non hanno del tutto presenti.

Per il territorio della provincia di **Modena**:

- La Presidenza della Provincia di Modena
- I Sindaci e (laddove presenti) gli Assessori alla Mobilità dei 47 Comuni della provincia di Modena

Per il territorio della provincia di **Reggio Emilia**:

- La Presidenza della Provincia di Reggio Emilia
- I Sindaci e (laddove presenti) gli Assessori alla Mobilità dei 42 Comuni della provincia di Reggio Emilia

Per il territorio della provincia di **Piacenza**:

- La Presidenza della Provincia di Piacenza
- I Sindaci e (laddove presenti) gli Assessori alla Mobilità dei 46 Comuni della provincia di Piacenza

- Le **Agenzie Locali per la Mobilità dei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza**, che hanno condiviso con noi, passo a passo, la stesura della Carta:

- **aMo di Modena**
- **AGENZIA MOBILITÀ** di Reggio Emilia
- **TEMPI AGENZIA di Piacenza**

- La Direzione di **ASSTRA**, e in particolare il Servizio Affari Generali Giuridico Legali, che ci ha fornito la sua preziosa consulenza su tutti gli aggiornamenti relativi ai riferimenti normativi e di indirizzo.

- Le **Associazioni di Categoria** dei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza, che hanno ribadito come sia importante accrescere la capacità di attrazione del trasporto collettivo per dare concreta attuazione alla lotta all'inquinamento e alla congestione, coniugando diritto alla salute e competitività del sistema economico locale, diritto alla mobilità e qualità ambientale e urbana delle città e del territorio, garantendo continuità alla crescita qualitativa del trasporto pubblico gestito da SETA, sviluppando ulteriormente il servizio e accrescendone l'efficienza e la sostenibilità.

- Le **Associazioni dei Consumatori Utenti** dei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza, che ci hanno esortato a esporre in modo limpido e approfondito nella Carta da un lato tutto quello che presiede alla macchina organizzativa SETA e che determina la qualità del servizio e dall'altro i diritti-doveri dei cittadini-utenti, con particolare riguardo a tutti gli aspetti di tutela del Cliente. A partire dal febbraio 2024, le Associazione dei Consumatori, le Agenzie per la Mobilità e SETA hanno inoltre istituito un tavolo di confronto permanente, nell'ambito del quale lavorare congiuntamente, avendo, come obiettivi condivisi, il rilancio nei territori di riferimento del ruolo svolto dal servizio di trasporto pubblico e il miglioramento degli standard qualitativi. Al contempo, come previsto dalla normativa regionale, le Agenzie per la Mobilità dei territori provinciali di Modena e di Reggio Emilia, hanno avviato una prima serie di incontri con le medesime Associazioni dei Consumatori finalizzati alla ricostituzione nei due bacini di un Comitato Consultivo degli Utenti.

Noi ci impegniamo al massimo, e l'invito che rivolgiamo ai nostri utenti è di continuare a lavorare con noi, partecipando attivamente – con richieste, osservazioni e suggerimenti – al miglioramento di un servizio che è patrimonio di tutti.

Riccardo Roat

Amministratore Delegato SETA S.p.A.

Modena, 14 luglio 2025

INDICE

LETTERA DELLA PRESIDENTE

a cura di Elisa Valeriani,
Presidente SETA S.p.A.

p. 2

PREFAZIONE

a cura di Riccardo Roat,
Amministratore Delegato SETA S.p.A.

p. 4

CAPITOLO 1 – INTRODUZIONE

p. 10

1. Che cos'è la Carta dei Servizi
Riferimenti normativi di indirizzo p. 12
2. La Carta dei Servizi SETA: obiettivi e impegni p. 14
3. Principi della Carta p. 14
4. Diffusione della Carta e sua reperibilità p. 15

CAPITOLO 2 – LA RIFORMA DEL TPL IN EMILIA-ROMAGNA E LA NASCITA DI SETA

p. 16

1. Che cos'è il TPL p. 18
2. La riforma del TPL in Emilia-Romagna p. 18
3. Le gare per l'affidamento del servizio di TPL bandite nei territori provinciali dell'Emilia-Romagna e la nascita di SETA p. 18

CAPITOLO 3 – SETA SI PRESENTA

p. 20

1. Un gestore unico per il servizio di TPL su gomma dei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza p. 22
2. L'Azienda: dati e cifre p. 22
3. La composizione societaria p. 24
4. La governance p. 25
5. Il sistema dei valori p. 25
6. Il sistema delle certificazioni p. 25
7. L'attenzione all'Ambiente e alla Sicurezza p. 26
8. L'impegno per il diritto alla mobilità accessibile p. 26

CAPITOLO 4 – IL SERVIZIO DI TPL IN EMILIA-ROMAGNA: IL RUOLO DELLE AGENZIE E QUELLO DEL GESTORE

p. 30

1. Chi sono le Agenzie Locali per la Mobilità p. 31
2. Il contratto di servizio: lo strumento che regola il rapporto tra Agenzie e Gestore p. 33

CAPITOLO 5 – LE RISORSE DEL TPL GESTITO DA SETA

p. 34

1. Chi sostiene i costi dei servizi di TPL gestiti da SETA p. 35

CAPITOLO 6 – LA DETERMINAZIONE DELLE TARIFFE DEL TPL IN EMILIA-ROMAGNA

p. 36

1. La determinazione delle tariffe del TPL p. 39
2. La regolamentazione delle tariffe in Emilia-Romagna p. 39
3. Il sistema tariffario adottato dalla Regione Emilia-Romagna p. 39
4. Il sistema di tariffazione integrata regionale applicato da SETA p. 41

CAPITOLO 7 – TITOLI DI VIAGGIO E LOTTA ALL'EVASIONE TARIFFARIA

p. 42

1. I titoli di viaggio previsti dal sistema di bigliettazione integrata ed elettronica regionale p. 44
2. I titoli di viaggio in vigore nei bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza p. 45
3. Promozione dell'intermodalità p. 45
4. Dove e come reperire i titoli di viaggio in vigore nei bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza p. 46
5. Abbonamenti: tessera elettronica, dove e come sottoscriverli e/o ricaricarli p. 52
6. Le azioni di contrasto all'evasione tariffaria p. 56

CAPITOLO 8 – IL SERVIZIO DI TPL OFFERTO

p. 58

1. Il servizio di TPL su gomma gestito da SETA p. 60
2. La rete del servizio di TPL di linea gestito da SETA p. 62
3. L'articolazione del servizio SETA p. 62
4. I numeri del servizio di TPL gestito da SETA p. 63
5. La flotta veicolare SETA p. 64
 - 5.1. Compatibilità ambientale, accessibilità e comfort dei nuovi mezzi SETA p. 64

- 5.2. La pulizia dei mezzi p. 66
6. Calendario e orari del servizio di TPL di linea gestito da SETA p. 66
 - 6.1. Un servizio per tutti i giorni dell'anno p. 66
 - 6.2. I servizi garantiti in caso di sciopero p. 66
 - 6.3. Gli orari dei servizi di TPL di linea p. 66
7. La regolarità del servizio di TPL di linea p. 67
 - 7.1. Le Sale Operative SETA p. 67
8. La qualità del servizio p. 68

CAPITOLO 9 – IL SERVIZIO DI TPL OFFERTO NEL BACINO PROVINCIALE DI MODENA

p. 74

1. Il servizio di TPL gestito da SETA nel territorio provinciale di Modena p. 76
2. La rete del servizio di TPL di linea gestito da SETA nel bacino di Modena p. 76
3. L'articolazione del servizio SETA nel bacino di Modena p. 77
 - 3.1. Servizi di linea urbani p. 78
 - 3.2. Servizio di linea extraurbano p. 78
 - 3.3. Servizi innovativi non convenzionali p. 78
4. La qualità del servizio di TPL gestito da SETA nel territorio provinciale di Modena p. 80
 - 4.1. Standard di servizio – Indicatori di qualità p. 80
5. L'indagine sul gradimento del servizio di Trasporto Pubblico Locale gestito da SETA nel territorio provinciale di Modena p. 85

CAPITOLO 10 – IL SERVIZIO DI TPL OFFERTO NEL BACINO PROVINCIALE DI REGGIO EMILIA

p. 86

1. Il servizio di TPL gestito da SETA nel territorio provinciale di Reggio Emilia p. 88
2. La rete del servizio di TPL di linea gestito da SETA nel bacino di Reggio Emilia p. 89

3. L'articolazione del servizio SETA nel bacino di Reggio Emilia	p. 89	5. L'indagine sul gradimento del servizio di Trasporto Pubblico Locale gestito da SETA nel territorio provinciale di Piacenza	p. 105
3.1. Servizi di linea urbani	p. 89		
3.2. Servizio di linea extraurbano	p. 90		
3.3. Servizi innovativi non convenzionali	p. 90	CAPITOLO 12 – CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO	p.106
4. La qualità del servizio di TPL gestito da SETA nel territorio provinciale di Reggio Emilia	p. 92	Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose	p. 107
4.1. Standard di servizio – Indicatori di qualità	p. 92		
5. L'indagine sul gradimento del servizio di Trasporto Pubblico Locale gestito da SETA nel territorio provinciale di Reggio Emilia	p. 95	CAPITOLO 13 – LA COMUNICAZIONE CON I CLIENTI	p.108
		1. Il valore della comunicazione per SETA	p. 110
CAPITOLO 11 – IL SERVIZIO DI TPL OFFERTO NEL BACINO PROVINCIALE DI PIACENZA	p. 96	2. L'informazione SETA al servizio dei cittadini e del territorio	p. 110
1. Il servizio di TPL gestito da SETA nel territorio provinciale di Piacenza	p. 98	2.1. L'informazione in caso di eventi straordinari	p. 113
2. La rete del servizio di TPL di linea gestito da SETA nel bacino di Piacenza	p. 98	3. Altre attività di comunicazione SETA	p. 113
3. L'articolazione del servizio SETA nel bacino di Piacenza	p. 99	CAPITOLO 14 – LA TUTELA DEI CLIENTI	p.116
3.1. Servizi di linea urbani	p. 99	1. Il processo di gestione dei reclami	p. 118
3.2. Servizio di linea extraurbano	p. 99	2. Chiedere un rimborso	p. 120
3.3. Servizi innovativi non convenzionali	p. 100	3. Presentare ricorso avverso sanzioni elevate per mancanza o uso irregolare di titoli di viaggio	p. 128
4. La qualità del servizio di TPL gestito da SETA nel territorio provinciale di Piacenza	p. 102	RIFERIMENTI UTILI	p.125
4.1. Standard di servizio – Indicatori di qualità	p. 102	LA CARTA DEI SERVIZI IN BREVE <i>(inserto staccabile)</i>	p.127





CAPITOLO 1

SETA 1877

SETA

INTRODUZIONE

1. Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti fra un'azienda di pubblico servizio e i cittadini che ne fruiscono.

Nata con l'obiettivo fondamentale di riquilibrare, di anno in anno, l'offerta e l'organizzazione del servizio, la Carta rappresenta uno strumento con il quale i cittadini sono preventivamente informati sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti.

La Carta dei Servizi viene redatta sulla base di un percorso regolato da specifiche disposizioni normative.

RIFERIMENTI NORMATIVI E DI INDIRIZZO

Nel redigere la Carta dei Servizi 2024, SETA ha assunto a riferimento i seguenti documenti normativi e di indirizzo.

Normativa europea

- **Regolamento (UE) del 16/02/2011 n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio**, relativo ai “Diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus”: **entrato in vigore l'1 marzo 2013**, modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004.

In Italia, la disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) n. 181/2011 è normata dal **Decreto legislativo n. 169/2014** e dal **Regolamento sanzionatorio** adottato dall'**Autorità di Regolazione dei Trasporti il 20 gennaio 2015** (v. successivo paragrafo “Normativa nazionale”).

Normativa nazionale

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994** “Principi generali sull'erogazione dei servizi pubblici”.

- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998** “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti”.
- **Decreto Legislativo n. 286 del 30 luglio 1999** “Riordino e potenziamento dei meccanismi di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1977, n. 59”.
- **Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005** “Codice del Consumo”.
- **Legge n. 244 del 24 dicembre 2007** “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato” (**Legge Finanziaria 2008**: v. art. 2 co. 461).
- **Legge n. 69 del 18 giugno 2009** “Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, nonché in materia di processo civile”, con particolare riferimento all'art. 30.
- **Decreto Legislativo n. 198 del 20 dicembre 2009** “Attuazione dell'art. 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici”.
- **Legge n. 214 del 22 dicembre 2011** “Conversione in Legge, con modificazioni, del **Decreto-Legge 6 dicembre 2011, n. 201**, recante disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici” (art. 37 “Liberalizzazione nel settore dei trasporti”).
- **Decreto Legge 24 gennaio 2012, n. 1** (v. in particolare art. 8), recante disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività, convertito con modificazioni in **Legge n. 27 del 24 marzo 2012**.
- **Legge n. 190 del 6 novembre 2012** “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione”, con particolare riferimento ai commi da 15 a 33 dell'art. 1.
- **Decreto Legislativo n. 33 del 14 marzo 2013** “Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubblica Amministrazioni” come modificato dal D. Lgs. 25 maggio 2016, n. 97.
- **Decreto Legislativo n. 169/2014** recante la disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) del 16/02/2011 n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio e **Regolamento sanzionatorio** adottato dall'**Autorità di Regolazione dei Trasporti il 20 gennaio 2015**.

- **Decreto Legge 24 aprile 2017, n. 50**, recante “Disposizioni urgenti in materia finanziaria, iniziative a favore degli enti territoriali, ulteriori interventi per le zone colpite da eventi sismici e misure per lo sviluppo”, convertito con modificazioni in **Legge 21 giugno 2017, n. 96**.
- **Art. 1, co. 168 della Legge 124/2017** – “Legge annuale per il mercato e la concorrenza”.
- **D.M. 19 febbraio 2019** “Modalità di assegnazione delle somme derivanti dal pagamento delle sanzioni per violazioni delle disposizioni in materia di diritti dei passeggeri nelle modalità del trasporto ferroviario, con autobus e per vie navigabili interne”.
- **Decreto Legislativo 23 dicembre 2022, n. 201** “Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica”: v. in particolare l'art. 25 “Carta dei servizi e obblighi di trasparenza dei gestori”.
- **Decreto Legislativo 13 dicembre 2023, n. 222**, recante “Disposizioni in materia di riqualificazione dei servizi pubblici per l'inclusione e l'accessibilità”, il cui **articolo 7** è dedicato alla Carta dei servizi.

Normativa regionale

- **Legge regionale 2 ottobre 1998, n. 30** “Disciplina generale del trasporto pubblico regionale e locale” e sue successive modifiche e integrazioni.
- **Legge regionale 27 marzo 2017, n. 4** “Norme per la tutela dei consumatori e degli utenti”.

Delibere dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti

- **Delibera Art. n. 28/2021** - Conclusione del procedimento avviato con delibera n. 147/2020. Approvazione di “Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami”.
- **Delibera Art. n. 53/2024** recante “Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto locale su strada connotati da obblighi di servizio pubblico, ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214”, e, in particolare, la **Misura 20**, dedicata agli indicatori e ai livelli minimi di trasparenza.

Contratti di Servizio

- Il **Contratto di Servizio** stipulato con **aMo S.p.A.**, l'Agenzia Locale per la Mobilità di Modena.



- Il **Contratto di Servizio** stipulato con **AGENZIA PER LA MOBILITÀ S.r.l.**, l'Agenzia Locale per la Mobilità di Reggio Emilia.
- Il **Contratto di Servizio** stipulato con **TEMPI AGENZIA S.r.l.**, l'Agenzia Locale per la Mobilità di Piacenza.

2. La Carta dei Servizi SETA: obiettivi e impegni

Oltre a quello di adempiere a un obbligo di trasparenza istituzionale, gli obiettivi che SETA si è prefissa nel redigere la Carta dei Servizi 2025 sono, principalmente, i seguenti:

- presentare i servizi di Trasporto Pubblico Locale autofiloviari gestiti da SETA nell'ambito dei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza, fornendo le informazioni utili a renderli facilmente fruibili;
- esplicitare i fattori da cui dipende la qualità del trasporto collettivo su gomma gestito da SETA;
- indicare i risultati raggiunti nel 2024 e formulare gli obiettivi di miglioramento per il 2025.

La Carta dei Servizi può essere dunque interpretata come un "documento di riferimento" per la tutela dei Clienti e insieme uno strumento utile per far conoscere l'attività dell'Azienda e i suoi servizi.

Tuttavia, non è solo un modo per illustrare ai cittadini *chi è e che cosa fa* SETA, o di quali tutele essi possono avvalersi: la Carta è anche un impegno che l'Azienda assume per assicurare la qualità del Trasporto Pubblico Locale su gomma prodotto nei tre bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza.

La Carta è il modo più chiaro e diretto per stabilire un patto, che di anno in anno si rinnova, in un costante sforzo per migliorare il servizio nei tre territori provinciali emiliani, compatibilmente con le risorse disponibili.

3. Principi della Carta

Con la presente Carta dei Servizi, SETA si impegna ad attenersi ai seguenti principi fondamentali (enunciati dal Decreto del Presidente del Consiglio del 30 dicembre 1998):

Eguaglianza e imparzialità

- Offrire un servizio accessibile a tutti, senza discriminazione alcuna di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche; garantire la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di

utenza, sia fra le diverse categorie e fasce di utenza. In questo contesto si inserisce l'impegno a migliorare l'accessibilità ai servizi e alle infrastrutture da parte dei cittadini disabili e degli anziani.

Continuità

- Assicurare servizi di trasporto continui e regolari, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore; servizi sostitutivi in caso di necessità o interruzioni programmate; servizi minimi e relativa comunicazione preventiva e tempestiva in caso di sciopero (e comunque tutte le misure necessarie, volte a ridurre la durata del dis-servizio e il disagio arrecato ai cittadini).

Partecipazione

- Migliorare e favorire la partecipazione dei cittadini utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata*, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio; riconoscere il diritto del cittadino alla partecipazione a tavoli di confronto costruttivo sulle tematiche che riguardano il servizio, anche attraverso forme di rappresentanza organizzata degli utenti; garantire la possibilità di presentare osservazioni, reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio; rilevare periodicamente il livello di soddisfazione della clientela sul servizio tramite indagini appropriate.

* In applicazione dell'art. 2 comma 461 legge 244/2007, il gestore provvede in fase di disamina della Carta dei Servizi a coinvolgere le Associazioni dei Consumatori, al fine di recepire osservazioni e suggerimenti funzionali alle intese perseguite.

Efficienza ed efficacia

- Adottare tutte le misure idonee e necessarie, di carattere operativo, tecnico e organizzativo, per migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto, compatibilmente con le risorse disponibili.
- Curare la formazione del personale affinché adotti verso la clientela comportamenti professionali che assicurino correttezza e cortesia.

Libertà di scelta

- Favorire il diritto alla mobilità dei cittadini, promuovendo iniziative idonee a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali di trasporto collettivo, diversificando l'erogazione del servizio in termini di quantità e qualità dell'offerta, al fine di soddisfare le reali necessità e le diverse aspettative dei cittadini, anche attraverso intese e accordi tra differenti operatori della mobilità.

Rispetto dell'ambiente

- Migliorare costantemente le proprie prestazioni ambientali attraverso politiche orientate allo sviluppo sostenibile.

Trasparenza

- Promuovere la trasparenza sulla gestione e sui livelli del servizio offerto attraverso la diffusione della Carta dei Servizi e dei dati aziendali in essa contenuti.

4. Diffusione della Carta e sua reperibilità

SETA si impegna a dare un'adeguata diffusione alla Carta, in quanto primario strumento di comunicazione tra l'Azienda e i cittadini che fruiscono dei suoi servizi.

La Carta – nelle sue due declinazioni: versione integrale e "in breve" – è pubblicata online sul sito www.setaweb.it.





GETO

CAPITOLO 2

LA RIFORMA DEL TPL IN EMILIA-ROMAGNA E LA NASCITA DI SETA

1. Che cos'è il TPL

Il TPL, acronimo di Trasporto Pubblico Locale, è regolamentato in Emilia-Romagna dalla Legge Regionale n. 30 del 2 ottobre 1998, normativa che definisce il profilo sociale, strategico e operativo del servizio di trasporto pubblico.

Per servizio di Trasporto Pubblico Locale si intende l'insieme delle reti, delle linee e dei servizi del trasporto pubblico di interesse della Regione Emilia-Romagna quale materia delegata dallo Stato.

Il servizio di Trasporto Pubblico Locale è costituito dai servizi ferroviari di competenza della Regione e dai servizi filoviari e automobilistici (cosiddetti "su gomma"), suddivisi territorialmente in bacini di traffico, corrispondenti con i territori provinciali.

La presente Carta dei Servizi prende in esame i soli servizi automobilistico-filoviari (urbani, extraurbani e innovativi non convenzionali, come per esempio i servizi bus a chiamata), cioè il Trasporto Pubblico Locale su gomma gestito da SETA nei territori provinciali di sua competenza: i bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza.

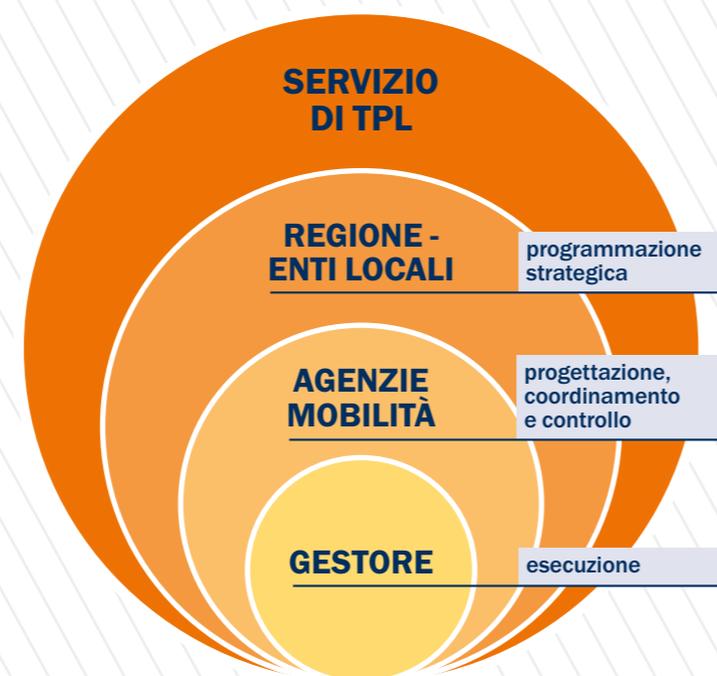
2. La riforma del TPL in Emilia-Romagna

La riforma del Trasporto Pubblico Locale introdotta in Italia con il decreto legislativo n. 422 del 1997 (il cosiddetto "decreto Burlando") e via via perfezionata, ridefinisce le caratteristiche della mobilità pubblica, avviando la liberalizzazione del mercato, attraverso l'introduzione di regole di concorrenzialità tese all'innalzamento della qualità del servizio e al contenimento dei costi (e che pertanto obbligano al risanamento economico le Aziende che erogano i servizi di TPL).

Dando attuazione alla Legge Regionale n. 30 del 1998 – che prevede la separazione tra le funzioni di indirizzo, di controllo e di stazione appaltante da un lato e l'esercizio della gestione del TPL dall'altro – a partire dal 2001 vengono nel frattempo costituendosi in modo autonomo, in ogni territorio della Regione Emilia-Romagna, le Agenzie Locali per la Mobilità.

Si viene così concretizzando, a livello regionale, la liberalizzazione del TPL: un processo di liberalizzazione che – tramite il presidio delle Agenzie Locali per la Mobilità – mira a garantire la tutela e la cura della qualità del servizio offerto ai cittadini.

Nel rispetto di una visione del TPL fondata sulla socialità del servizio e sull'orientamento al cittadino, le amministrazioni locali dei territori emiliano-romagnoli scelgono di accompagnare, monitorandolo da vicino, il processo di liberalizzazione: in ottemperanza alle nuove norme di legge, gli Enti Locali conservano la funzione di programmazione strategica del trasporto pubblico, mentre assegnano alle Agenzie Locali per la Mobilità il compito di progettare, coordinare e controllare i servizi di TPL (integrati tra loro e con la mobilità privata), sganciandolo dalla produzione/erogazione del servizio di TPL su gomma, che viene affidata a specifiche imprese terze.



3. Le gare per l'affidamento del servizio di TPL bandite nei territori provinciali dell'Emilia-Romagna e la nascita di SETA

Quale nuovo strumento operativo degli Enti Locali dell'Emilia-Romagna, a partire dal 2003 le Agenzie Locali per la Mobilità bandiscono le gare per l'affidamento del servizio di Trasporto Pubblico Locale su gomma dei relativi bacini provinciali di competenza, esperite secondo quanto previsto dalla Legge Regionale n. 30/1998 e dalle norme generali in materia di appalti.

In particolare, per quanto riguarda i servizi di TPL dei tre bacini provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza, SETA beneficia al momento della sua costituzione (1 gennaio 2012) del rinnovo triennale ex art. 14 ter della Legge Regionale n. 30/1998 dei contratti di servizio fino al 31/12/2014.

La proroga triennale dei contratti di servizio ex art. 14 ter della Legge Regionale 30/98 e s.m.i. ha pertanto cessato i propri effetti il 31/12/2014. Dall'1 gennaio 2015 ciascuna Agenzia per la Mobilità ha disposto proroghe di varia durata (annuale, biennale, triennale, ecc.) dei rispettivi contratti di servizio, in attesa di bandire la gara per i servizi.

L'intero esercizio 2024, così come il precedente esercizio 2023, è stato gestito da SETA in forza di proroghe, da parte delle Agenzie per la Mobilità, degli esistenti Contratti di Servizio.

In data 28 dicembre 2022, infatti, l'Agenzia per la Mobilità di Reggio Emilia e in data 30 dicembre le omologhe Agenzie di Modena e Piacenza, dopo i necessari approfondimenti, hanno comunicato la proroga dei rispettivi Contratti di Servizio fino al 31/12/2026.

Tali proroghe sono avvenute ai sensi dell'art. 4, paragrafo 4, del Regolamento (CE) n. 1370/2007 e art. 24, comma 5 bis, della Legge n. 25/2022 di conversione del Decreto Legge n. 4/2022, al fine di sostenere gli operatori del settore del trasporto pubblico locale e regionale e di mitigare gli effetti negativi derivanti dalle misure di prevenzione e contenimento adottate per l'emergenza epidemiologica da Covid-19, nonché al fine di sostenere gli investimenti.

Il presupposto è infatti un impegno del gestore dei servizi di trasporto pubblico locale e regionale a effettuare significativi investimenti, anche in esecuzione o a integrazione degli interventi afferenti al Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) o di altri strumenti finanziari, orientati alla sostenibilità ambientale e al miglioramento dei servizi di trasporto dei passeggeri.





3879

SETA

www.setaweb.it

IVECO

100

FX-911GV

SETA



CAPITOLO 3

SETA SI PRESENTA

1. Un gestore unico per il servizio di TPL su gomma dei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza

SETA-Società Emiliana Trasporti Autofiloviari S.p.A. è il gestore unico del Trasporto Pubblico Locale su gomma al servizio dei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza.

Operativa dall'1 gennaio 2012, SETA nasce dall'aggregazione delle aziende di pubblico trasporto di Modena, Reggio Emilia e Piacenza: per dimensioni e distribuzione territoriale, l'aggregazione – scaturita dalla confluenza nella nuova Società di quattro soggetti: Atcm di Modena, Tempi di Piacenza, AE-Autolinee dell'Emilia e il ramo gomma Act di Reggio Emilia – è una delle maggiori operazioni di fusione aziendale, in ambito nazionale, nel settore del Trasporto Pubblico Locale.

SETA è una **società a partecipazione mista**, con una quota pubblica maggioritaria detenuta dagli Enti Locali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza, e una quota privata posseduta da HERM-Holding Emilia Romagna S.r.l. e da TPER S.p.A.

La nuova Azienda unitaria operante nel territorio dell'Emilia occidentale è responsabile di tutto il sistema di produzione del servizio di TPL su gomma dei tre bacini provinciali: dall'esercizio dei trasporti bus urbani ed extraurbani, alla manutenzione dei mezzi, alla vendita dei titoli di viaggio, alla gestione delle biglietterie e dei servizi per l'utenza (informazioni, reclami, ecc.).

2. L'Azienda: dati e cifre

Con un **valore della produzione al 31/12/2024 pari a 123,7 milioni di euro**, SETA si posiziona fra le prime venti società di TPL a livello nazionale con fatturato oltre i 100 milioni di euro.

SETA si situa inoltre al secondo posto tra le aziende di Trasporto Pubblico Locale che operano in Emilia-Romagna, dopo TPER e prima di START e TEP.

Nel 2024 SETA S.p.A. ha gestito **29,7 milioni di km/vettura** di Trasporto Pubblico Locale su gomma e ha trasportato oltre **76,9 milioni di passeggeri**, a fronte di un organico medio di **995 dipendenti**.

SETA rientra nella categoria delle aziende che svolgono il servizio di TPL per affidamento in regime di concorrenza, ovvero in seguito all'espletamento di procedure a evidenza pubblica (gare).

Le **strategie della società**, dopo i primi anni caratterizzati da azioni volte alla razionalizzazione organizzativa e tecnologica delle distinte società aggregate in SETA, hanno perseguito principalmente:

- il miglioramento della qualità del servizio svolto;
- il rinnovo della flotta dei mezzi per abbassare l'età media, migliorare la qualità percepita e migliorare la sostenibilità ambientale del trasporto pubblico;
- l'adeguamento dei sistemi di sicurezza e accessibilità per i passeggeri e il personale viaggiante (videosorveglianza sui mezzi, pedane per la salita delle persone disabili, ecc.);
- l'innovazione tecnologica nei servizi di informazione agli utenti e nella rete di vendita dei titoli di viaggio;
- l'estensione dell'uso della carta di credito e in generale della moneta elettronica quale strumento di convalida e pagamento dei servizi;
- il miglioramento dell'ambiente di lavoro e della conciliazione fra vita privata e lavorativa;
- l'efficientamento aziendale.

I Piani Economici Finanziari 2024-2026 per Bacino per le proroghe dei Contratti di Servizio, nel loro insieme, proseguono il percorso aziendale nella direzione di **realizzare gli ingenti investimenti**, con l'introduzione di una flotta con zero emissioni sostenuti anche dai Piani nazionali di sostegno al rinnovo delle flotte ecosostenibili (PNRR, PSNMS, ecc.), e di perseguire miglioramenti per l'utenza.

GLI INVESTIMENTI REALIZZATI E PREVISTI

Con il nuovo piano di investimenti – sostenuto da fondi PNRR e risorse regionali – **SETA sta profondamente rinnovando la propria flotta e infrastruttura tecnologica**. Nuovi mezzi a basso o nullo impatto ambientale, sistemi di pagamento innovativi e maggiore accessibilità sono tappe concrete verso un trasporto sempre più moderno, sicuro e sostenibile.

Il piano degli investimenti delineato fino al 2026

Il nuovo **Piano industriale di SETA arriva a delineare investimenti fino al 2026 e realizza interventi del PNRR e del PSNMS**. Il Piano vede confermate le direttrici strategiche di investimento, finalizzate a promuovere politiche di sviluppo e di crescita aziendale, a migliorare la qualità del servizio erogato, recuperare e incrementare le quote di utilizzo del mezzo pubblico nei bacini in cui opera l'Azienda, rendere più attrattivo il trasporto pubblico locale per gli utenti e l'ambiente di lavoro dei dipendenti.

Il rinnovamento del parco mezzi

La misura più consistente risiede in un deciso e profondo rinnovamento della flotta veicolare, che vedrà l'età media ridursi drasticamente (da oltre 11 anni a circa 9 anni), per garantire il miglioramento degli standard qualitativi, di sicurezza e di sostenibilità ambientale dei mezzi pubblici circolanti nei tre bacini provinciali gestiti da SETA.

Grazie anche a un'importante quota di autofinanziamento, oltreché al sostegno di Comuni, Regione Emilia-Romagna e fondi PNRR, **nel 2024 sono stati immatricolati 96 nuovi autobus a basso/nullo impatto ambientale, per un investimento complessivo di oltre 29 milioni di euro**.

Sono state inoltre rispettate tutte le milestones PNRR-Next Generation EU, con l'**acquisto** – e la realizzazione dei relativi impianti di rifornimento e ricarica – **di 33 mezzi a impatto zero**:

12 a idrogeno per Modena, 21 elettrici per Reggio Emilia e Piacenza. I primi 9 (3 a idrogeno per Modena, 3 elettrici per Reggio Emilia e 3 per Piacenza) sono stati consegnati; i restanti lo saranno entro giugno 2026.

Complessivamente, tra il 2021 e il 2026 SETA investirà oltre 140 milioni di euro, sostituendo più di 430 autobus con veicoli ad alta sostenibilità, pari a circa il 50% dell'intera flotta, e incrementando le infrastrutture di alimentazione.

Gli altri asset strategici

Un ulteriore asset strategico riguarda **l'investimento in progetti di forte innovazione tecnologica**, puntando sulla digitalizzazione a supporto dell'utenza per migliorare l'informazione, l'accessibilità, la fruizione e la qualità del servizio erogato. Da qui lo sviluppo di sistemi a elevata tecnologia come **EMV, che consente di acquistare il biglietto a bordo con carta/bancomat contactless, presente oggi su tutti i mezzi urbani ed extraurbani SETA**. Previsti anche l'aggiornamento dei sistemi AVM di bordo per il monitoraggio della flotta, l'estensione progressiva della videosorveglianza anche sui servizi extraurbani e lo sviluppo delle piattaforme integrate digitali per la mobilità.

Altra fondamentale azione strategica su cui l'Azienda continua a investire è costituita dalla **politica della gestione delle risorse umane** e per il **miglioramento del clima aziendale**, con processi che consentano, compatibilmente con le disponibilità economiche aziendali, di migliorare la condizione salariale, motivazionale, formativa e qualitativa del personale, realizzando una maggiore fidelizzazione per diminuire la *job-rotation*, tuttora molto elevata. Su questi temi va ricordata la **scelta aziendale di assumere personale esclusivamente con contratto a tempo indeterminato**. Le persone restano il patrimonio più importante: lo è stato in passato, continua a esserlo oggi e nei progetti futuri.

76,9 MILIONI
PASSEGGERI TRASPORTATI/ANNO

29,7 MILIONI
VEETURE-KM PERCORSI/ANNO

€ 123,7 MILIONI
VALORE DELLA PRODUZIONE

995 PERSONE

(dati aggiornati al 31/12/2024)

3. La composizione societaria

Il **capitale sociale** di SETA S.p.A. ammonta a **16.663.416 euro**.

La **maggioranza azionaria** è detenuta dagli **enti pubblici di Modena, Reggio Emilia e Piacenza**, che possiedono oltre **8,4 milioni di euro di capitale, per una quota complessiva del 50,51%**.

Il restante **49,49%** è di proprietà dei soci privati: **HERM-Holding Emilia Romagna Mobilità S.r.l.**, la holding che ha come soci TPER S.p.A. (94,95%) e Nuova Mobilità Scarl (5,05%) e che, con un valore di ca 6,64 milioni di euro di capitale, detiene il **42,84%** delle quote di SETA e la stessa **TPER**, che, con un valore di oltre 1 milione di euro, detiene direttamente il **6,65%** del capitale SETA.



SETA S.p.A. - Soci	Quota	Capitale	N. Azioni
ENTI LOCALI MODENA	25,101%	€ 4.182.643	4.182.643
CONSORZIO A.C.T. REGGIO EMILIA	15,421%	€ 2.569.712	2.569.712
COMUNE DI PIACENZA	9,986%	€ 1.664.028	1.664.028
Totale Soci Pubblici	50,508%	€ 8.416.383	8.416.383
HERM S.r.l.	42,841%	€ 7.138.691	7.138.691
TPER S.p.A.	6,651%	€ 1.108.342	1.108.342
Totale Soci Privati	49,492%	€ 8.247.033	8.247.033
Totale	100%	€ 16.663.416	16.663.416

4. La governance

In data **27/06/2025** il **Consiglio di Amministrazione di SETA** ha **proceduto alla nomina per cooptazione della nuova presidente di SETA, Elisa Valeriani**, che subentra ad Alberto Cirelli.

Come contemplato dallo Statuto societario, il **Consiglio di Amministrazione di SETA** – che resterà in carica fino all’approvazione del Bilancio d’Esercizio 2026 – **è composto da 5 membri**: 3 nominativi sono stati indicati dai soci pubblici, gli altri 2 dal socio industriale Herm Srl.

Gli altri due componenti del Cda di nomina pubblica sono **Federico Parmeggiani** (in rappresentanza degli Enti locali di Reggio Emilia) e **Dario Meli** (in rappresentanza del Comune di Piacenza).

Il Consiglio di Amministrazione di SETA è completato dai due componenti indicati dal socio industriale HERM-Holding Emilia-Romagna Mobilità Srl, nelle persone di **Giuseppina Gualtieri** e **Riccardo Roat**, quest’ultimo nominato Amministratore Delegato di SETA.

Il Collegio Sindacale è presieduto dal dott. **Sebastiano Cavalli**, mentre i componenti in qualità di sindaci effettivi sono l’avv. **Valentino Di Leva** e il dott. **Valerio Fantini**. Sindaci supplenti sono il dott. **Federico Bacchiega** e la dott.ssa **Monica Manzini**.

5. Il sistema dei valori

SETA S.p.A. impronta il suo agire quotidiano al presupposto teorico fondamentale di una sua propria etica aziendale.

SETA adotta infatti un proprio **Codice Etico**, approvato dal Consiglio di Amministrazione e pubblicato sul sito aziendale, che definisce l’insieme dei valori che l’Azienda riconosce, accetta e condivide, a tutti i livelli, nello svolgimento delle proprie attività.

Il personale interno, i collaboratori e i fornitori devono attenersi ai principi e ai comportamenti richiesti ed elencati nel Codice Etico.

I temi cui SETA annette particolare attenzione sono i seguenti.

- **Qualità di vita delle comunità**

Nel nostro agire quotidiano dobbiamo sempre tenere presente l’aspirazione al miglioramento della qualità della vita di chi vive e si muove all’interno del nostro territorio.

- **Crescita professionale**

Vogliamo che ogni persona all’interno della nostra organizzazione abbia la possibilità di realizzare se stessa attraverso un percorso continuo di crescita professionale.

- **Etica, Trasparenza e Lealtà**

Vogliamo improntare la nostra attività interna ed esterna al rispetto dei codici di legalità, trasparenza, correttezza e lealtà.

- **Ricerca continua dell’eccellenza**

Vogliamo che ognuno di noi sia sempre aperto al cambiamento, sia pronto a mettersi in discussione e guardi oltre, alla ricerca di sempre migliori soluzioni.

- **Rispetto della Privacy**

Ci impegniamo perché la privacy di tutti i soggetti con cui interagiamo sia salvaguardata. Al fine di garantire il rispetto della normativa in materia di privacy, SETA si è data un’organizzazione specifica e ha adottato un complesso di misure per l’abbattimento dei rischi e per garantire la massima sicurezza in ordine al trattamento dei dati personali.

SETA si è dotata del **Modello Organizzativo** ai sensi del **Decreto Legislativo n. 231/2001**, che disciplina la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche. Tale modello consente di tenere sotto controllo le attività della Società e di prevenire la commissione di reati attraverso un sistema di valutazione, gestione e controllo.

6. Il sistema delle certificazioni

Nella consapevolezza che l’offerta di un buon servizio di trasporto passa anche dall’adozione di modelli basati sulle procedure di qualità, caratterizzati dalla formulazione e definizione di precisi criteri organizzativi e operativi che consentano di rinnovare e migliorare le strutture e le modalità, di innalzare i livelli di sicurezza e di controllare e ridurre l’impatto ambientale, SETA ha adeguato il proprio sistema di gestione aziendale ai migliori standard internazionali e ha intrapreso un **processo di certificazione Qualità, Ambiente e Sicurezza secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI EN ISO 45001:2023**.



SETA è certificata **ISO 9001**, **ISO 14001** e **ISO 45001** per tutte le sedi e le strutture aziendali.

La **Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza**, definita da SETA, attesta l'impegno della Società al miglioramento continuo, con il coinvolgimento fattivo di tutto il personale SETA, in un'ottica di gestione responsabile del servizio svolto.

7. L'attenzione all'Ambiente e alla Sicurezza

L'impegno di SETA per l'Ambiente si traduce nella promozione di iniziative e di progetti volti a diminuire gli impatti ambientali.

L'Azienda contribuisce attivamente alla produzione di valore per l'ambiente attraverso il **rinnovo della flotta aziendale con mezzi a sempre maggiore compatibilità ambientale**, portando a una graduale riduzione dei consumi da fonti fossili e a una conseguente riduzione di emissioni di anidride carbonica (CO₂).

Anche nelle sedi e impianti fissi, l'azienda adotta specifici **programmi ambientali** per ottimizzare consumi di energia e risorse, riducendo l'impatto ambientale.

SETA provvede anche alla raccolta differenziata dei rifiuti negli uffici e in tutte le sedi periferiche e alla raccolta, conformemente alla normativa vigente, dei rifiuti pericolosi e non pericolosi prodotti dalle attività di officina e magazzino e alla loro registrazione per lo smaltimento dei diversi tipi di rifiuto. Vengono inoltre svolti periodicamente audit interni, visite di sorveglianza e misurazione per verificare il corretto svolgimento delle attività previste nelle procedure ambientali e vengono svolti tutti gli adempimenti previsti dalla normativa vigente.

L'attenzione e l'impegno di SETA per la Sicurezza si sostanziano nel garantire luoghi di lavoro salubri e sicuri, realizzando le misure per la prevenzione degli incidenti, degli infortuni e/o dei danni alla salute, sia nel corso del lavoro che in conseguenza di esso.

La Società collabora inoltre con le Istituzioni e con le Forze dell'Ordine, con la finalità di migliorare la sicurezza dei propri utenti e della cittadinanza.

L'Azienda si avvale di specifici **programmi di verifiche e controlli sulla sicurezza** al fine di prevenire incidenti e/o infortuni sul lavoro, nonché di controlli sulla salute del Personale.

Vengono inoltre svolti degli audit interni periodici per verificare il rispetto degli obblighi di conformità e il corretto svolgimento delle attività previste nelle procedure del Sistema SSL.

8. L'impegno per il diritto alla mobilità accessibile

Per promuovere un servizio di trasporto pubblico inclusivo e a misura delle esigenze di tutti, **SETA è impegnata ad assicurare alle persone anziane un più comodo e facile uso dei mezzi e a migliorare costantemente il livello di fruibilità dei suoi trasporti per le persone con disabilità**.

La *policy* aziendale pone un'attenzione particolare all'accessibilità dei servizi di trasporto SETA da parte delle persone con disabilità o a ridotta capacità motoria.

Nel continuo rinnovo della sua flotta veicolare, già da alcuni anni SETA acquista esclusivamente mezzi dotati dei più innovativi apparati di bordo e di idonei ausili per il trasporto dei passeggeri diversamente abili:

- per le persone non vedenti o ipovedenti: annuncio vocale del nome della fermata di destinazione sui mezzi urbani;
- per gli utenti con disabilità uditive: display con segnalazione visiva della destinazione dell'autobus e avviso visuale di convalida del titolo di viaggio;
- per i passeggeri con disabilità o ridotte capacità motorie: pianale ribassato (cioè senza gradini) e postazione riservata e attrezzata per persone in carrozzina sui mezzi urbani; pedana ad azionamento manuale sui mezzi urbani e pedana ad azionamento elettrico sui mezzi extraurbani per l'ingresso e l'uscita dalla vettura delle persone in carrozzina.

Il trasporto di persone con disabilità che si muovono con l'ausilio della carrozzina viene organizzato da SETA su prenotazione, chiamando, entro le ore 12.00 del giorno precedente il servizio richiesto, il numero 840 000 216.

Le specificità di Modena

Nel maggio 2017 SETA ha sottoscritto il **"Patto di Comunità dei Comuni del Distretto Ceramico"**, iniziativa promossa dal **Forum Terzo Settore della provincia di Modena** insieme all'**Associazione Servizi per il Volontariato di Modena**, con il supporto di alcune associazioni ed enti del territorio. Il Patto di Comunità ha lo scopo di promuovere una nuova cultura e un nuovo approccio alla disabilità, che indirizzino alle scelte di progettazione del territorio affinché le disabilità entrino a pieno titolo nella sfera del diritto che regola la vita della comunità, in tutti i suoi ambiti e aspetti.

Il diritto alla mobilità accessibile ha un ruolo importante in questa visione: per questo anche SETA è stata coinvolta nella firma del Patto, che impegna tutti i soggetti promotori, ognuno nel proprio ambito, ad adottare strategie complessive di lungo termine che facilitino l'inclusione sociale.

Le specificità di Reggio Emilia

SETA è inoltre in grado di offrire a **Reggio Emilia città uno specifico servizio "Da fermata a fermata", riservato alle persone disabili in carrozzina**.

Si tratta di un **servizio di trasporto a prenotazione** diretta da parte dell'utente che si muove con l'ausilio della carrozzina e in possesso dell'abbonamento *Mi Muovo Insieme*, il quale, chiamando il numero TIL **0522 927 654** entro le ore 12.00 del giorno precedente il servizio richiesto (le prenotazioni possono essere effettuate dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.00 alle ore 19.00), può fruire del servizio di trasporto "da fermata a fermata" all'interno del territorio comunale di Reggio Emilia.

Il servizio – svolto con mezzi attrezzati con sollevatori elettroidraulici in grado di trasportare qualunque tipo di carrozzina e attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 6.30 alle ore 19.00, il sabato dalle ore 6.30 alle ore 15.00 (non è attivo nei giorni festivi) – prevede che nell'ambito del circuito urbano di Reggio Emilia (zona urbana 300) l'utente prenotato venga accompagnato da una fermata bus a un'altra fermata bus a un orario concordato. Si può viaggiare da soli o con altri utenti prenotati (la pianificazione del percorso è naturalmente legata agli utenti prenotati a bordo) e possono accedere al servizio gli utenti disabili in carrozzina provvisti dell'abbonamento *Mi Muovo Insieme* per il servizio di trasporto urbano del Comune di Reggio Emilia.



Tra le varie iniziative volte al miglioramento della qualità della vita delle persone con disabilità alle quali ha preso parte SETA nell'ultimo periodo, merita infatti segnalare che **nel 2015 l'Azienda ha aderito al progetto "Reggio Emilia Città senza barriere"**, promosso dal Comune di Reggio Emilia "per far diventare Reggio Emilia la città volano di un nuovo approccio alla disabilità in campo nazionale", portando il proprio contributo allo specifico **progetto "Mobilità senza barriere"**.

Partecipando al tavolo di lavoro tematico dedicato alla Mobilità, SETA ha sottoscritto il proprio impegno per rendere più accessibili i servizi urbani di trasporto pubblico di cui fruiscono i cittadini reggiani.

In particolare, oltre ad avere attivato il servizio "Da fermata a fermata" di cui si è detto sopra, **SETA ha dotato di pedana per la salita delle persone in carrozzina tutti i Minibus che collegano i parcheggi scambiatori esterni all'esagono cittadino con il centro della città**, precluso alla normale circolazione automobilistica, **e il Minibus con il quale viene svolto il servizio di trasporto urbano notturno a prenotazione "Aladino"**. Quest'ultimo servizio – operativo dalle ore 20.30 alle ore 0.30 – offre la possibilità di pianificare e prenotare viaggi a orari e percorsi variabili, a seconda delle necessità dei singoli utenti. È possibile scegliere l'orario e la fermata più comodi e prenotare una corsa semplice o di andata/ritorno per una o più persone chiamando – entro le ore 12.00 del giorno in cui si desidera effettuare la corsa serale – il numero **0522 927 654** (il *Call Center* è attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 6.30 alle ore 19.00; il sabato dalle ore 6.30 alle ore 14.30).

DISABILITÀ: A REGGIO EMILIA UN TAVOLO PERMANENTE CONTRO LE BARRIERE

SETA ADERISCE AL TAVOLO INTERISTITUZIONALE "REGGIO EMILIA CITTÀ SENZA BARRIERE", IL PROGETTO - VARATO NEL 2015 DAL COMUNE DI REGGIO EMILIA E GESTITO ATTRAVERSO FCR (L'AZIENDA SPECIALE DELLE FARMACIE COMUNALI RIUNITE, PARTECIPATA AL 100% DALL'AMMINISTRAZIONE) - CHE DA OBIETTIVO DI MANDATO PASSA A MISSIONE CONDIVISA DI TUTTA LA CITTÀ, PER SUPERARE TUTTE LE BARRIERE (FISICHE E MENTALI) CHE OSTACOLANO LA VITA DEI DISABILI



Venerdì 15 aprile 2022 l'assessora alle Pari Opportunità e Città Senza Barriere del Comune di Reggio Emilia Annalisa Rabitti ha presentato presso la Sala del Tricolore il **Tavolo Interistituzionale "Reggio Emilia Città Senza Barriere"**, che nasce per dare futuro e continuità alle azioni per i diritti delle persone con disabilità.

Il protocollo, firmato da 60 soggetti tra enti, istituzioni, associazioni e realtà locali, consolida l'impegno di Reggio Emilia nell'approfondire le politiche che hanno un impatto sulla qualità della vita delle persone con disabilità; coordinare l'integrazione con le altre politiche (educazione, ambiente, mobilità, cultura); costruire nuovi modi di progettare per e con la disabilità; attivare interventi sulla città per renderla ancor più inclusente.

Da progetto di mandato, che l'Amministrazione comunale ha attuato con FCR, **"Reggio Emilia Città senza barriere"** diventa quindi **un organismo istituzionalizzato permanente**, in grado di elaborare, con una prospettiva che va oltre il mandato amministrativo, proposte trasversali alla stessa Amministrazione attuale, al fine di costruire, con un ancor più ampio respiro, politiche innovative a favore delle persone più fragili.

Il Protocollo istituzionalizza il lavoro di rete fatto a partire dal 2015 per contribuire al **superamento delle barriere architettoniche e mentali**, realizzando un nuovo modo di pensare la città "per" e "con" la fragilità e la disabilità. L'obiettivo è costruire, dal punto di vista metodologico e pratico, un nuovo modo di progettare, mettendo al centro tutta quella parte di vita che c'è oltre la cura e l'assistenza della persona: le passioni, gli interessi, le emozioni, le autonomie, il lavoro, il diritto a svolgere ruoli di cittadinanza attiva.

I soggetti che hanno sottoscritto il protocollo

Sono i collaboratori di un progetto che ha segnato gli ultimi otto anni della storia dell'innovazione sociale e culturale di Reggio Emilia, in tema di pari di opportunità, inclusione e affermazione del valore della persona e della sua dignità universale: 60 soggetti – tra enti, istituzioni, aziende, cooperative sociali e associazioni del Terzo settore, della cultura e dello sport – che danno appieno l'idea della contaminazione virtuosa e della trasversalità dell'esperienza di "Reggio Emilia Città senza barriere".

Tra gli altri soggetti che hanno sottoscritto il protocollo, i protagonisti della mobilità sostenibile reggiana: Azienda consorziale trasporti (Act); Agenzia locale per la Mobilità e il Trasporto pubblico locale S.r.l.; **SETA-Società Emiliana Trasporti Autofiloviari S.p.A.**; Trasporti integrati e logistica S.r.l. (TIL).

Gli obiettivi del Tavolo

Con la costituzione del Tavolo si punta a **consolidare e promuovere la rete dei soggetti firmatari condividendo un Piano di azioni** integrate e sinergiche in grado di formulare un nuovo approccio alla fragilità, pianificando un comune impegno sul piano politico e culturale attraverso interventi di sensibilizzazione e azioni di tipo operativo nelle istituzioni, nei sistemi della cultura e dei servizi, nello sport, nella scuola, nel lavoro e in qualsiasi ambito di vita.

L'obiettivo è **costruire nuovi modi di progettare per e con la disabilità**, mettendo al centro tutta quella parte di vita che abita gli individui oltre la cura e l'assistenza – passioni, interessi, emozioni, anima – favorendo i processi di autodeterminazione delle persone e la loro autonomia e inclusione, promuovendo interventi per rendere la città a misura di tutte e di tutti e attivando politiche attive di sostegno alle persone e alle loro famiglie. In altre parole, continuando a lavorare in modo ancora più efficace per un cambio di paradigma culturale a favore del **pieno diritto all'autodeterminazione delle persone con disabilità**, sperimentando contesti e situazioni innovative, mantenendo una costante sollecitazione al coinvolgimento di tutti gli attori interessati. Sottoscrivendo il Protocollo, il Comune di Reggio Emilia si impegna a **promuovere il coordinamento della politica sulla disabilità** attivando l'integrazione con le altre politiche (in particolare educazione, ambiente, mobilità, cultura) in relazione ai temi e alle linee di azione individuate dal Tavolo, nonché di dare attuazione a iniziative anche sperimentali in ogni possibile campo di intervento, consentendo una visione di insieme sulle politiche che favoriscono la realizzazione di una città senza barriere e inclusente.

Infine, tra gli obiettivi individuati dal Protocollo vi è quello di promuovere attività di **formazione** e iniziative di **sensibilizzazione** rivolte alla cittadinanza.



CAPITOLO 4

IL SERVIZIO DI TPL IN EMILIA-ROMAGNA: IL RUOLO DELLE AGENZIE E QUELLO DEL GESTORE

1. Chi sono le Agenzie Locali per la Mobilità

Le Agenzie Locali per la Mobilità dell'Emilia-Romagna sono un importante strumento di programmazione operativa e attuazione coordinata non solo del trasporto pubblico, ma più in generale delle strategie della mobilità, a disposizione della Regione e degli Enti Locali proprietari.

I loro compiti

In base a quanto disposto dalla Legge Regionale n. 30/1998 (e successive modifiche) e in coerenza con gli indirizzi di Regione ed Enti Locali proprietari, nel proprio ambito di competenza territoriale le Agenzie svolgono i seguenti compiti:

- progettazione e organizzazione dei servizi di Trasporto Pubblico Locale, integrati tra loro e con la mobilità privata;
- gestione degli investimenti previsti dagli accordi di programma regionale e finanziati da fondi pubblici;
- gestione delle procedure concorsuali per l'affidamento dei servizi;
- controllo dell'attuazione dei contratti di servizio;

- ogni altra funzione di mobilità loro affidata dagli Enti Locali (con esclusione della gestione di servizi autofilotranviari).

La loro mission

Compito preminente delle Agenzie – tra tutti, il più importante – è quello di adeguare il servizio di trasporto pubblico locale alle esigenze di mobilità dei cittadini dei territori provinciali di loro competenza: è questa la missione assegnata loro dalla Regione e dagli Enti Locali. Un obiettivo perseguito attraverso la progettazione dei servizi e il controllo dell'attività del Gestore, affinché questi garantisca la qualità del servizio offerto, l'attenzione alle fasce deboli e all'ambiente.

Per progettare il servizio, le Agenzie si basano sul rapporto privilegiato che hanno con i Comuni e la Provincia del proprio territorio di riferimento, portatori delle esigenze dei cittadini, e sul rapporto costante di confronto con gli utenti, per comprendere e sanare, per quanto possibile, le eventuali difficoltà che incontrano nell'utilizzo del servizio di trasporto pubblico.

2. Il contratto di servizio: lo strumento che regola il rapporto tra Agenzie e Gestore

Il contratto di servizio è lo strumento principe con il quale le Agenzie Locali per la Mobilità dei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza gestiscono il rapporto con la società deputata allo svolgimento del servizio di trasporto (dall'1 gennaio 2012, SETA S.p.A.).

Il contratto di servizio contiene gli obblighi, le regole e definisce gli aspetti economici che attengono al servizio di Trasporto Pubblico Locale, tra l'Agenzia e la società che gestisce il servizio nel bacino di competenza.

Il contratto di servizio definisce con puntualità:

- la natura e l'esercizio del servizio;
- le compensazioni economiche;
- il sistema tariffario;
- gli standard di servizio, il monitoraggio e la qualità;
- la flotta dei mezzi, le tecnologie, la manutenzione e gli investimenti;
- il controllo del corretto svolgimento del servizio.

Il servizio di TPL: il ruolo delle Agenzie e quello del Gestore

Ambiti di intervento	Responsabilità	Compiti
La rete	Agenzie	Le Agenzie progettano la rete del trasporto pubblico, intendendo con essa i percorsi e le relative fermate.
Gli orari del servizio	Agenzie	Le Agenzie definiscono gli orari dei servizi.
Le infrastrutture di accesso al servizio	Agenzie	Le Agenzie hanno in gestione le infrastrutture di fermata.
Le tariffe del TPL	Regione + Enti Locali	Le tariffe del trasporto pubblico locale sono definite dalla Regione e dagli Enti Locali del bacino territoriale di riferimento.
La gestione del servizio	Gestore	Le Agenzie affidano tramite gara la gestione del trasporto pubblico locale a una società di produzione del servizio: attualmente il servizio di TPL dei bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza è gestito da SETA.
Il controllo del servizio	Agenzie	Le Agenzie controllano che il servizio sia svolto dal Gestore sulla base di quanto previsto dal contratto di servizio.

LE RISORSE DEL TPL GESTITO DA SETA

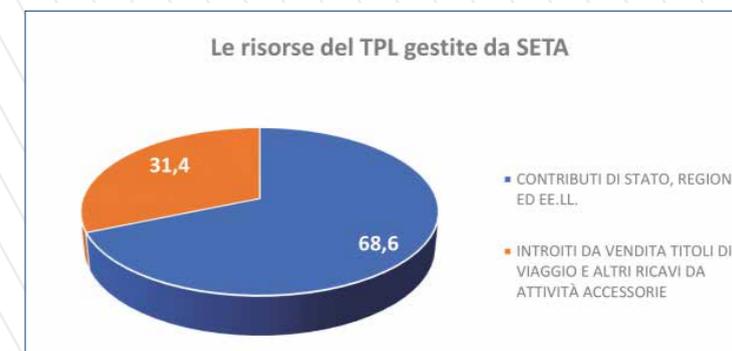
CAPITOLO 5

1. Chi sostiene i costi dei servizi di TPL gestiti da SETA

I costi del servizio di Trasporto Pubblico Locale dei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza sono sostenuti solo in parte da chi utilizza il servizio, che in ragione della sua natura sociale è finanziato dallo Stato attraverso la Regione, che unitamente agli Enti Locali integra con risorse proprie le provvidenze statali.¹

Nel 2024 SETA ha ricevuto una quota-parte di contributi pubblici pari a 84,80 milioni di euro, che comprendono da un lato i corrispettivi da Contratto di Servizio garantiti da contributi di Stato, Regione ed Enti Locali, per 65,4 milioni di euro, e dall'altro i contributi di natura pubblica a parziale compensazione degli oneri fiscali sui carburanti, oneri per contratti di lavoro, contributi agli investimenti, per complessivi 19,4 milioni di euro: **tali contributi coprono la porzione più consistente dei costi sostenuti per lo svolgimento dei servizi, che in SETA corrisponde oggi a una quota-parte pari al 68,6% del valore della produzione** (tenendo presente che il **valore della produzione conseguito nel 2024 ammonta a 123,7 milioni di euro**).

Gli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio (biglietti o abbonamenti), **dalla riscossione delle sanzioni e da attività accessorie** svolte dalla Società **ammontano nel loro complesso a 38,9 milioni di euro, pari al 31,4% del totale ricavi**.



Le innovazioni legislative recentemente introdotte inaugurano una modalità di assegnazione delle risorse alle Regioni che progressivamente dovrà portare all'adozione di meccanismi volti al superamento del criterio della spesa storica. Tra questi, l'adozione della metodologia dei costi standard e l'inserimento di criteri premiali ancorati all'aumento dei viaggiatori trasportati o di decurtazione dei trasferimenti per i servizi non assegnati tramite gara o per quelli svolti con veicoli non conformi ai più elevati standard di abbattimento delle emissioni.

Questi cambiamenti potranno avere impatti anche nella definizione dei livelli dei corrispettivi contrattuali per le aziende che erogano i servizi.

¹ La maggior parte dei **contributi necessari a finanziare il servizio di TPL** è elargita dallo **Stato** e trasferita alle **Regioni** tramite il **Fondo Nazionale per il concorso finanziario dello Stato agli oneri del trasporto pubblico locale**. In Emilia-Romagna i contributi per l'esercizio del TPL stanziati da Stato, Regione ed Enti Locali affluiscono al Gestore tramite le Agenzie Locali per la Mobilità.



BUS ECOLOGICO A METANO

1485 AT32 SETA

CAPITOLO 6

1877

SETA

SETA



LA DETERMINAZIONE DELLE TARIFFE DEL TPL IN EMILIA-ROMAGNA

1. La determinazione delle tariffe del TPL

Per accedere a un qualunque servizio di trasporto pubblico auto-filoviario locale è necessario pagare la relativa tariffa.

La competenza per la determinazione delle caratteristiche strutturali del sistema tariffario è delle Regioni.

2. La regolamentazione delle tariffe in Emilia-Romagna

Le tariffe, nonché le tipologie, dei titoli di viaggio necessari per utilizzare il trasporto pubblico locale **in Emilia-Romagna sono stabilite:**

- dalla **Regione** per i **servizi extraurbani**: le tariffe obiettivo, decise dalla Regione, vengono adottate dagli Enti Locali, i quali possono decidere di intervenire attraverso la politica dell'integrazione tariffaria riducendo l'onere a carico degli utenti;
- dai **Comuni** che hanno **servizi urbani** nel proprio territorio.

Alle **Agenzie Locali per la Mobilità** spetta il compito di vigilare sull'applicazione delle tariffe decise dalla Regione e dagli Enti Locali.

3. Il sistema tariffario adottato dalla Regione Emilia-Romagna

È attualmente operativo in tutta l'Emilia-Romagna il *sistema di tariffazione integrata* dei trasporti basato sulla suddivisione del territorio in zone **Mi Nuovo**.

Gli strumenti di pagamento del viaggio nel sistema *Mi Nuovo* sono oggi di due tipi: biglietti cartacei dotati di banda magnetica per le corse semplici o tessere a microchip di prossimità o "contactless" per altri titoli di viaggio (es.: multicorsa) e per gli abbonamenti.

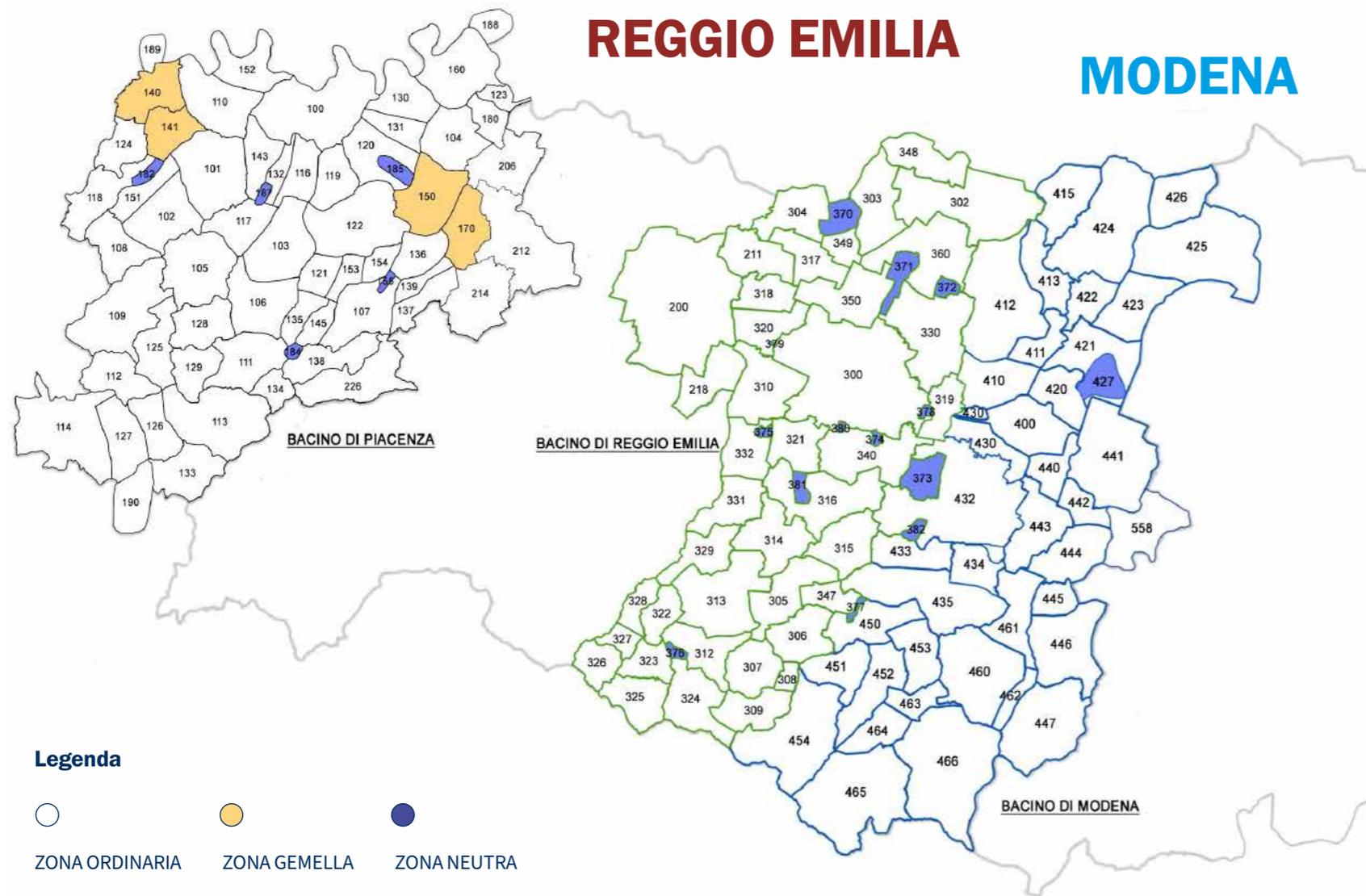
A questi strumenti tradizionali sono state aggiunte apposite applicazioni che permettono l'acquisto e la validazione dei titoli di viaggio tramite smartphone.



PIACENZA

REGGIO EMILIA

MODENA



4. Il sistema di tariffazione integrata regionale applicato da SETA

Nei bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza il sistema tariffario del trasporto pubblico locale, regolamentato dalla Regione Emilia-Romagna e dagli Enti Locali dei tre territori provinciali di relativa competenza (e fatto applicare dalle rispettive Agenzie Locali per la Mobilità), è gestito da SETA, che introita i proventi delle vendite dei titoli di viaggio. Con il gestore del servizio ferroviario è assicurata una piena integrazione tra gli abbonamenti del servizio ferroviario e dei servizi urbani, senza oneri per i passeggeri; sono inoltre attive puntuali convenzioni per integrazioni tra servizi ferroviari e servizi automobilistici o tra servizi dei bacini contermini, con piccoli contributi degli utenti nel caso dei servizi automobilistici.

In tutti e tre i bacini, SETA adotta il sistema di tariffazione integrata *Mi Nuovo* basato sulla suddivisione in zone dei territori provinciali emiliano-romagnoli, con pagamento del corrispettivo calcolato in base alle zone di percorrenza attraversate: il costo del titolo di viaggio è infatti determinato non in base ai chilometri percorsi, ma al numero di zone attraversate (dalla zona di origine a quella di destinazione del viaggio).

Anche i territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza sono stati suddivisi in zone:

- Il territorio provinciale di **Modena** è stato suddiviso in **39 zone**
- Il territorio provinciale di **Reggio Emilia** è stato suddiviso in **59 zone**
- Il territorio provinciale di **Piacenza** è stato suddiviso in **59 zone**





CAPITOLO 7

TITOLI DI VIAGGIO E LOTTA ALL'EVASIONE TARIFFARIA

1. I titoli di viaggio previsti dal sistema di bigliettazione integrata ed elettronica regionale

Il sistema di bigliettazione integrata ed elettronica regionale **Mi Muovo** adottato da SETA in tutti e tre i bacini di sua competenza (Modena, Reggio Emilia e Piacenza) prevede **diverse tipologie di titoli di viaggio: biglietti cartacei e biglietti o abbonamenti elettronici**, ossia biglietti cartacei e tessere di plastica dotate di microprocessore *contactless* (senza contatto) che devono essere semplicemente avvicinati al validatore; a questi si sono affiancati i **biglietti acquistabili tramite smartphone**, gli **abbonamenti completamente smaterializzati su smartphone** e la **possibilità di pagare la corsa direttamente a bordo del mezzo, appoggiando la propria carta di credito o debito *contactless* sui validatori**.

Tutti i titoli devono essere sempre convalidati a ogni salita (cioè, non solo all'inizio del viaggio, ma anche a ogni eventuale successivo cambio del mezzo).

La mancata convalida del titolo di viaggio comporta una sanzione. Le sanzioni per dimenticanza dell'abbonamento potranno essere regolarizzate pagando il minimo della sanzione prevista, purché la sanzione sia stata redatta a fronte della presentazione di documento d'identità e l'abbonamento valido venga esibito entro 5 giorni presso le biglietterie SETA competenti.

NUOVA MODALITÀ DI CONVALIDA – QR code

Dall'11 giugno 2025 è attiva la nuova modalità di validazione dei biglietti con QR code. Questa nuova modalità, possibile grazie all'introduzione di un sistema di bigliettazione all'avanguardia, è già introdotta su gran parte del territorio dell'Emilia-Romagna e operativa dal 23 aprile 2025 sul servizio urbano di Piacenza. I nuovi biglietti con QR code sostituiranno progressivamente tutti i vecchi biglietti che riportano sul retro la banda magnetica.

Non cambiano le tariffe né la validità oraria e zonale; cambia solo la modalità di convalida.

Per **convalidare i nuovi biglietti con QR code** si utilizzano i validatori verdi già in uso per il pagamento con carte bancarie *contactless*.

La nuova tecnologia offre innumerevoli potenzialità: oltre a una maggiore sostenibilità ambientale consente la dematerializzazione del titolo per l'utilizzo anche in forma digitale, rende possibile l'integrazione con altri servizi non solo di mobilità, permette la stampa in proprio e risolve i malfunzionamenti che si verificavano con i titoli magnetici (inceppamenti, illeggibilità della convalida ecc.).

Inoltre, consente la semplificazione della strumentazione di bordo in quanto **attraverso un unico validatore, quello verde, sarà possibile validare tutte le tipologie di titoli comprese le tessere dotate di microprocessore** e dismettere progressivamente i vecchi validatori.

Validatore vecchio



Validatore nuovo



2. I titoli di viaggio in vigore nei bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza

I principali titoli di viaggio del sistema **Mi Muovo** attualmente in vigore in tutti e tre i bacini di competenza SETA sono:

Biglietti di corsa semplice

- biglietto di corsa semplice
- biglietto per comitive

Titoli multicorsa

- biglietto multicorse
- multicorsa su tessera personale

Abbonamenti

- abbonamenti ordinari mensili e annuali
- abbonamenti promozionali per studenti e persone di età superiore ai 65 anni
- abbonamenti agevolati per anziani, invalidi, famiglie numerose e richiedenti asilo

Tutti gli abbonamenti sono personali e non cedibili e consentono un numero illimitato di viaggi nel periodo di validità dell'abbonamento stesso.

La gamma degli strumenti di pagamento del viaggio oggi in uso nei singoli bacini è diversificata in funzione delle esigenze di ciascun territorio provinciale: tutte le tipologie dei titoli di viaggio in vigore nei bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza (e relativi requisiti e prezzi) sono presentate con più ampio dettaglio nel sito www.setaweb.it (nell'ambito delle sezioni rispettivamente dedicate a ciascun bacino, consultare la pagina "Titoli di viaggio").

Chi non disponesse di un collegamento Internet, può attingere tutte le informazioni utili chiamando il **Servizio Informazioni SETA** al numero telefonico **840 000 216**, oppure inviando un **messaggio WhatsApp al numero 334 2194058**.

3. Promozione dell'intermodalità

SETA promuove l'**integrazione modale** attraverso **convenzioni mirate all'integrazione tariffaria dei titoli di viaggio**, istituite con i gestori dei servizi di trasporto ferroviario e con gli operatori che gestiscono gli

altri servizi di trasporto pubblico automobilistico nei territori confinanti con i bacini provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza.

A seguito di specifica **convenzione tra SETA e TRENITALIA TPER**, i titoli di viaggio SETA sono validi per le linee ferroviarie Modena-Sassuolo, Reggio Emilia-Ciano d'Enza, Reggio Emilia-Guastalla e Reggio Emilia-Sassuolo senza alcuna integrazione tariffaria. L'utilizzo dei titoli di viaggio SETA è consentito anche sulle corse automobilistiche di eventuali servizi sostitutivi al treno.

Analogamente, i titoli di viaggio da e per il bacino bolognese operati da SETA e da TPER sono a disposizione di chi ha l'abbonamento annuale, con la sola integrazione speciale annuale di 15 euro. Infatti, a seguito di specifiche convenzioni tra SETA e TPER, agli utenti in possesso di Abbonamento Annuale Ordinario o Giovani di una delle due Aziende, valido per le tratte del territorio modenese e bolognese, in accompagnamento all'Integrazione Speciale Annuale SETA/TPER è consentita la circolazione all'interno delle zone servite rispettivamente da TPER e da SETA, dove operano autolinee gestite dalle due società.

A seguito di specifiche **convenzioni tra SETA e TEP**, sono inoltre previste tariffe speciali di abbonamenti per i collegamenti tra il bacino reggiano e quello parmense.

Tra la Regione Emilia-Romagna, i vari operatori del servizio di trasporto pubblico automobilistico, ivi compresa SETA, e TRENITALIA TPER è altresì attiva una convenzione che offre titoli di viaggio integrati ferroviari e automobilistici.

Dall'1 settembre 2019 è attiva l'iniziativa della Regione Emilia-Romagna "**Mi Muovo anche in città**", che consente di utilizzare gratuitamente i servizi di trasporto nell'area urbana delle città di origine e/o destinazione dell'abbonamento ferroviario regionale superiore ai 10 km o superiore a 1 zona con origine e/o destinazione nelle 13 città dell'Emilia-Romagna con più di 50 mila abitanti: Bologna, Modena, Reggio Emilia, Parma, Piacenza, Ferrara, Ravenna, Cesena, Forlì, Rimini, Carpi, Faenza, Imola.

L'iniziativa, valida a decorrere dalla campagna abbonamenti 2018-2019 (1 settembre 2018 – 31 agosto 2019), è stata prorogata fino al 31 dicembre 2025.

Grazie a una **convenzione stipulata tra SETA e le Agenzia per la Mobilità di Modena e Reggio Emilia**, sono previste tariffe speciali di abbonamento per gli utenti che utilizzano i servizi di SETA assieme alla ferrovia Modena-Carpi-Rolo.

Infine, grazie alla nuova convenzione stipulata tra SETA e l'Agenzia per la Mobilità di Modena, da settembre 2022 sono attive tariffe agevolate per integrazioni agli abbonamenti annuali per il servizio urbano di Modena per i titolari di abbonamento annuale TPER per i percorsi Nonantola-Modena e Ravarino (Bomporto)-Modena.

4. Dove e come reperire i titoli di viaggio in vigore nei bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza

Grazie alle **flessibilità** introdotte dal sistema di bigliettazione elettronica regionale *Mi Nuovo*, gli utenti dei servizi di trasporto pubblico locale dei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza possono oggi avvalersi di **diverse alternative per il reperimento e pagamento dei titoli di viaggio***, in aggiunta alle **tradizionali modalità di acquisto di biglietti e abbonamenti** presso le biglietterie e le rivendite autorizzate SETA.

Le tecnologie che sottendono al sistema *Mi Nuovo* rendono possibile la **ricarica elettronica delle tessere di abbonamento** dotate di microprocessore *contactless*, mentre le **emittitrici self-service a bordo mezzo** presenti su tutta la flotta veicolare urbana dei tre bacini consentono agli utenti di approvvigionarsi anche all'ultimo momento dei biglietti di corsa semplice necessari, sulla base delle condizioni e delle tariffe vigenti.

Sono state via via ampliate le possibilità di acquisto di biglietti di corsa semplice e multicorsa validi sia sui servizi urbani che extraurbani attraverso app dedicate. Da ottobre 2021 su tutti i servizi urbani è possibile

l'acquisto a bordo con carte di pagamento elettroniche e da fine aprile 2024 il servizio è attivo anche sul trasporto extraurbano.

Su tutta la flotta è inoltre possibile acquistare direttamente dall'autista il biglietto di corsa semplice a tariffa maggiorata.

Questo ha permesso all'Azienda di riorganizzare la **distribuzione dei titoli di viaggio**, razionalizzandola, ampliandola e accrescendone l'estensione.

Se da un lato SETA continua a dotarsi di una **rete di vendita** capillarmente distribuita su tutto il territorio, che può contare nel suo complesso su **31 biglietterie, diverse centinaia di rivendite autorizzate** (tabaccherie, edicole, ecc.) e di **emittitrici a terra e a bordo bus**, dall'altro è oggi in grado di offrire ai suoi clienti una gamma ancora più ampia di possibilità per l'acquisto dei biglietti e la ricarica degli abbonamenti grazie allo sviluppo del **canale online** (v. apposita sezione "**Biglietteria online**" del sito www.setaweb.it) e l'implementazione di apposite **applicazioni per l'acquisto di biglietti tramite smartphone** che permettono 24 ore su 24 l'acquisto dei titoli senza necessità di passare dalla rivendita o dalla biglietteria: in primo luogo, l'**app Roger** delle quattro aziende di trasporto pubblico della Regione, ma anche l'**app SETA** e l'**app MooneyGo®**, quest'ultima disponibile per smartphone Android e iOS (v. elenco e descrizione funzionamento app al Capitolo 13, "**La comunicazione con i clienti**", a pag. 112).

A supporto e integrazione del servizio offerto dalle biglietterie in sede fissa, continua inoltre il servizio di **biglietteria mobile** attivato nei periodi di maggior richiesta sull'intero territorio delle tre province di riferimento.

Nei periodi di maggiore domanda, come per esempio nei mesi di agosto e settembre (in coincidenza con l'avvio dell'anno scolastico e della sottoscrizione o del rinnovo degli abbonamenti annuali), SETA allestisce nei bacini provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza una **biglietteria mobile**, che ogni giorno fa tappa in un Comune diverso.

L'iniziativa è realizzata in collaborazione con le rispettive Amministrazioni comunali interessate, ed è finalizzata a offrire un utile **servizio di prossimità** ai tanti utenti residenti al di fuori dei capoluoghi o delle località in cui è presente una biglietteria in sede fissa.

Grazie a questo servizio, vecchi e nuovi abbonati possono acquistare o rinnovare la propria tessera con comodità, senza doversi necessariamente recare presso le biglietterie centrali.

Presso la biglietteria mobile è possibile acquistare o ricaricare gli abbonamenti ordinari annuali per il servizio di trasporto pubblico, con rilascio immediato delle tessere di nuova emissione. Il pagamento può avvenire esclusivamente mediante carte bancarie (bancomat o carte di credito).

All'approssimarsi della campagna abbonamenti, le date e le località in cui la biglietteria mobile di SETA è operativa sono consultabili online, collegandosi a www.setaweb.it.

* Tutte le tipologie dei titoli di viaggio in vigore nei bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza (e relativi requisiti e prezzi) sono presentate con ampio dettaglio nel sito www.setaweb.it (nell'ambito delle sezioni rispettivamente dedicate a ciascun bacino, consultare la pagina "Biglietti e Abbonamenti").



Biglietterie autorizzate SETA

Bacino	Biglietterie*
Modena	<p>n. 13 biglietterie, di cui 7 complete:</p> <ul style="list-style-type: none"> Modena: Autostazione – Via Bacchini 1 Modena: Stazione FS – Piazza Dante 6/C Modena: Ferrovie Provinciali – Tabaccheria Piazza Manzoni 19 Carpi: Terminal Bus- Piazzale Allende 4 Castelfranco Emilia: Stazione ferroviaria – Via G. Marconi 21 Finale Emilia: Malibù di Forgia Micol – Via della Rotta 4/b Formigine: Tabaccheria “Castello” – Piazza della Repubblica 3/4 Maranello: “Il caffè T3” – Via Grizzaga (adiacente al terminal) Mirandola: Autostazione – Via 29 Maggio 18 Pavullo: Biglietteria Autostazione – Via Marchiani 77 Sassuolo: Biglietteria SETA Ferrovia Sassuolo – Via Stazione 12 Sassuolo: Tabaccheria della Stazione – Via Radici in Monte 6 Vignola: Autostazione – Via Montanara 692
Reggio Emilia	<p>n. 10 biglietterie, di cui 1 completa:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reggio Emilia: Autostazione C.I.M. (Centro Interscambio della Mobilità) – Piazzale Europa Reggio Emilia: Tabaccheria “Mangoni” – Piazza della Vittoria 1/D Casina: Tabaccheria – Via Roma, 9 B Correggio: Tabaccheria “Nico” – Via Circondaria 23 C Felina di Castelnuovo Monti: Tabaccheria – Via F.lli Kennedy 41/b Guastalla: Edicola – Viale Ruggero Ruggeri, 2 Montecchio: Edicola – Piazza Repubblica 18 Novellara: Rivendita n. 2 di Buè Angelo – C.so Garibaldi n. 66 Ramiseto: Market “Il Ponte” – Via XXV Aprile 4/a Scandiano: Tabaccheria Stazione – Via Strada Statale 15
Piacenza	<p>n. 8 biglietterie, di cui 1 completa:</p> <ul style="list-style-type: none"> Piacenza: Biglietteria SETA c/o Autostazione – Via Colombo 3 Piacenza: Tabaccheria “Old Station” – Piazzale Marconi 20 Bobbio: Tabaccheria Tolmino – Contrada del Castellaro Borgonovo Val Tidone: Tabaccheria – Via Roma 74 Carpaneto Piacentino: Tabaccheria – Via Marconi 15 Castel San Giovanni: Tabaccheria – Corso Matteotti 8 Fiorenzuola d’Arda: Tabaccheria Centrale – Via Illica 5 Monticelli d’Ongina: Tabaccheria – Via Martiri della Libertà 65 Ponte dell’Olio: Tabaccheria – Via Vittorio Veneto 56
TOTALE	n. 31 biglietterie, di cui 9 complete

Legenda

Le biglietterie stampigliate in colore verde effettuano servizi completi di biglietteria:

sono cioè in grado di compiere tutte le operazioni necessarie per il rilascio di tutti i titoli di viaggio attualmente in vigore (limitatamente al proprio bacino territoriale di competenza): dalla vendita dei biglietti (corsa semplice, multicorse, ecc.) all’emissione e ricarica di un abbonamento.

Il numero totale delle biglietterie SETA al 31/12/2024 ammonta a 31, tenendo conto che le biglietterie di Carpi e di Sassuolo effettuano servizi completi di biglietteria sia per il bacino di Modena che per quello di Reggio Emilia.

* v. numeri di telefono e orari apertura delle biglietterie, o elenco completo delle rivendite (e relativi indirizzi), nel sito www.setaweb.it

Le emittitrici a terra sono abilitate alla vendita di biglietti di corsa semplice e multicorsa e alla ricarica di abbonamenti ordinari (mensili e annuali) e multicorsa su tessera; metodi di pagamento accettati: contanti e carte elettroniche.

L’emittitrice posizionata presso la sede UNIMORE di Reggio Emilia, oltre a una presente nell’Autostazione C.I.M. di Reggio Emilia e una presente nell’Autostazione di Piacenza, è abilitata alla sola ricarica

di abbonamenti ordinari (mensili e annuali) e multicorsa su tessera; non è abilitata alla vendita di biglietti (corsa semplice e multicorsa) e accetta, come metodo di pagamento, solo carte elettroniche, non contanti.

Quelle posizionate presso i parcheggi (Reggio Emilia e Piacenza) sono abilitate solo all’emissione dei biglietti per i servizi minibù che transitano dai parcheggi.

Emittitrici a terra SETA

Bacino	Emittitrici a terra*
Modena	<p>Ubicazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> Modena: Autostazione – Via Bacchini 1 Modena: Stazione FS – Piazza Dante 6/C Mirandola: Autostazione – Viale Circonvallazione 1 Pavullo: Autostazione – Via Marchiani 77 Sassuolo: Via Stazione 12 Vignola: Autostazione – Via Montanara 692
Reggio Emilia	<p>Ubicazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reggio Emilia: Autostazione C.I.M. (Centro Interscambio della Mobilità) – Piazzale Europa Reggio Emilia: Sede UNIMORE – Viale Allegri 9 Reggio Emilia: Parcheggi scambiatori
Piacenza	<p>Ubicazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> Piacenza: Autostazione – Via Colombo, 3 Piacenza: parcheggio stadio

* v. elenco completo e aggiornato delle emittitrici a terra SETA (e relativa ubicazione) nel sito www.setaweb.it.

Emittitrici a bordo bus

Bacino	Emittitrici a bordo mezzo
Modena	<p>Ubicazione:</p> <p>Le emittitrici a bordo si trovano esclusivamente sul servizio di linea urbano, perché il servizio extraurbano richiede, a causa delle diverse zone di percorrenza, tariffe diversificate.</p> <p>Il servizio è ugualmente garantito, poiché il personale viaggiante è abilitato alla vendita dei biglietti a bordo.</p>
Reggio Emilia	
Piacenza	

Lettori carte bancarie per il pagamento del biglietto a bordo

Bacino	Lettori carte bancarie a bordo mezzo
Modena	Ubicazione: I lettori di carte bancarie si trovano a bordo dei bus che effettuano il servizio di linea urbano ed extraurbano.
Reggio Emilia	
Piacenza	

In sintesi, ecco quali sono le diverse modalità di reperimento/pagamento dei titoli di viaggio di cui gli utenti dei servizi SETA possono attualmente avvalersi:

Biglietti: dove reperirli

I biglietti di corsa semplice possono essere acquistati:

1. presso tutte le biglietterie e le rivendite autorizzate SETA;
2. a bordo dei mezzi tramite pagamento con carte di pagamento elettroniche e, a prezzo maggiorato, tramite le emettitrici self-service a moneta (ove presenti sui mezzi urbani) o rivolgendosi all'autista sul bus;
3. attraverso le emettitrici a terra presenti nei principali punti di snodo del trasporto pubblico locale;
4. tramite l'app Roger disponibile per smartphone Android e iOS;
5. tramite l'app MooneyGo® disponibile per smartphone Android e iOS.

I biglietti multicorsa da 6 corse urbani possono essere acquistati presso tutte le biglietterie (v. tabella a pag. 50) e le rivendite autorizzate SETA, l'app Roger e l'app MooneyGo®.

I titoli multicorsa da 10 corse, urbani ed extraurbani, su tessera personale ricaricabile possono essere acquistati la prima volta solo presso tutte le biglietterie che effettuano servizi completi di biglietteria (v. tabella a pag. 50), in quanto è necessario dotarsi della tessera personale.

Successivamente possono essere ricaricati:

1. presso tutte le biglietterie;

2. attraverso le emettitrici a terra presenti nei principali punti di snodo del trasporto pubblico locale.

I titoli multicorsa da 10 corse, urbani ed extraurbani, personali possono essere acquistati anche tramite l'app Roger e l'app MooneyGo®, senza necessità di dotarsi della tessera personale.

I biglietti multicorsa da 12 corse urbani possono essere acquistati presso tutte le biglietterie attrezzate SETA (v. elenco biglietterie), le emettitrici automatiche a terra e le app Roger e MooneyGo®.

I NUOVI BIGLIETTI CON QR CODE

Caratteristiche dei nuovi biglietti

Il nuovo biglietto con QR code deve sempre essere convalidato a ogni salita e riporta, oltre alle informazioni circa la tariffa, la tipologia del biglietto e la validità oraria, il QR code che serve per la validazione, l'ologramma SETA e la data di scadenza del biglietto-supporto, oltre cui diventa inutilizzabile.

Sul retro sono riportate le informazioni per effettuare la corretta convalida.

Come convalidare il biglietto con QR code

Per convalidare i nuovi biglietti con QR code si utilizzano i validatori verdi già in uso per il pagamento con carte bancarie contactless; è sufficiente posizionare il biglietto, con il QR code rivolto verso l'alto, sotto al lettore ottico posto sotto il validatore, tenendolo a una distanza indicativa tra i 5 e i 10 centimetri, e attendere qualche istante per la conferma. La corretta validazione è confermata dall'accensione della luce

verde e dal messaggio di "biglietto valido" sul display. Il segnale rosso invece indica che il biglietto non è valido.

Non è più necessario inserire i nuovi biglietti nel vecchio validatore di colore bianco e attendere che vengano timbrati e restituiti, ma basta scansionare il QR code grazie all'apposito lettore di colore verde.



VALIDATRICE UNICA PER TUTTI I BIGLIETTI



- BIGLIETTI QR CODE
- MULTICORSA 6 CORSE
- CARTE BANCARIE



Come validare il biglietto QR

1. Passa il QR sotto il lettore, in corrispondenza della freccia, rivolto verso l'alto
2. Tienilo a una distanza di 5-10 cm dal lettore
3. Attendi la conferma: la validazione è confermata dall'accensione della luce verde e dal messaggio sul display

Come verificare la scadenza del biglietto QR già validato

1. Premi il tasto **i** sulla validatrice
2. Scansiona nuovamente il biglietto
3. Leggi la scadenza della corsa sul display

Altre informazioni

- Se cambi bus ripassa il biglietto QR sotto il lettore
- In caso di controllo mostra il biglietto al verificatore

Leggi sul retro come convertire i vecchi biglietti →

CONVERTI I VECCHI BIGLIETTI A BANDA MAGNETICA CON I NUOVI BIGLIETTI CON QR CODE

Da settembre 2025 i vecchi biglietti non possono più essere usati, e dal 20 giugno potresti non trovare più a bordo la vecchia validatrice.

Affrettati! Converti nelle biglietterie abilitate i vecchi biglietti



E ricorda:

- Dal 20 giugno al 31 agosto, se sali sul bus con un vecchio biglietto a banda magnetica e non trovi la vecchia validatrice, per viaggiare devi annullare il biglietto a mano, segnando a penna la data e l'ora sul retro. Per i titoli multicorsa cartacei occupa una sola riga per viaggio.
- Le biglietterie possono convertire i vecchi biglietti fino al 10 giugno 2026.



334 2194058

Numero Riparita 840 000 216

setaweb.it

Come verificare la scadenza della corsa validata e cosa fare in caso di interscambio?



I dati di validazione non vengono più stampati sul retro del biglietto; è possibile verificarli toccando il tasto “i” sul validatore verde utilizzato per la convalida e passando il biglietto sotto il lettore: il display del validatore mostrerà tutte le informazioni utili sul titolo.

In caso di cambio bus entro il termine di validità del titolo, basterà ripassare il biglietto sotto al lettore, che riconoscerà automaticamente la validazione precedente.

Dove sono acquistabili i nuovi biglietti con QR code?

I nuovi biglietti con il QR code sono acquistabili presso le biglietterie SETA e presso i rivenditori SETA autorizzati (edicole, tabaccherie, negozi).

Il biglietto con QR code urbano è acquistabile anche attraverso l'area personale del sito setaweb.it. In questo caso il biglietto acquistato è nominativo: riporta il nominativo dell'utilizzatore del biglietto che è indicato in fase di acquisto. Il biglietto acquistato online deve essere utilizzato entro sei mesi dall'acquisto e può essere stampato su carta o salvato sul telefono e deve essere validato al validatore verde tramite lettura del QR code.

Le App Roger e Mooneygo® sono in corso di aggiornamento alle nuove modalità di validazione con QR code. Nel frattempo, i biglietti acquistati rimangono validabili inquadrando il QR code esposto sul bus.

E i vecchi biglietti a banda magnetica?

I biglietti cartacei a banda magnetica restano validi e possono essere utilizzati fino al 31/8/2025. Da settembre 2025 i vecchi biglietti non possono più essere usati.

Dall'11 giugno 2025 al 10 giugno 2026 i vecchi biglietti si possono convertire con i nuovi con QR code nelle biglietterie abilitate (maggiori informazioni alla pagina www.setaweb.it).

5. Abbonamenti: tessera elettronica, dove e come sottoscriverli e/o ricaricarli

Tessera elettronica

L'abbonamento è caricato su una **tessera elettronica che vale 5 anni** e ha un **costo di € 5** (salvo eventuali promozioni).

La tessera elettronica è acquistabile direttamente presso le biglietterie SETA che effettuano servizi completi di biglietteria oppure è prenotabile tramite il sito www.setaweb.it e presso le biglietterie SETA che effettuano il servizio di prenotazione.

Per acquistare la tessera e ricaricare contemporaneamente l'abbonamento ai servizi di trasporto gestiti da SETA, occorre **presentarsi presso una delle biglietterie SETA che effettuano servizi completi di biglietteria***, muniti di una fototessera recente, di un documento d'identità in corso di validità e del proprio codice fiscale.

Una volta compilato e consegnato agli addetti della biglietteria SETA l'apposito modulo di richiesta Card*, si entra in possesso della **Mi Muovo Card**, la tessera del sistema di tariffazione integrata regionale **Mi Muovo**, sulla quale viene contestualmente caricato – a fronte del relativo pagamento – l'abbonamento prescelto: ordinario (es. mensile; annuale, ecc.), promozionale o agevolato (es. anziani, invalidi, ecc.).

Presso tutte le altre biglietterie SETA e online** attraverso il sito www.setaweb.it è possibile prenotare la tessera **Mi Muovo Card**, compilando l'apposito modulo di richiesta Card*. La tessera sarà spedita direttamente a casa dell'utente entro 15 giorni (oltre ai tempi postali) ed è ricaricabile direttamente dall'utente tramite il sito www.setaweb.it o con le app **Roger**, **SETA** e **MooneyGo®**, o alle emittitrici a terra.



* Si tratta di un'autodichiarazione che deve sempre essere resa da persona maggiorenne, la quale deve indicare tutti i suoi dati. È obbligatorio indicare il codice fiscale. Nel caso in cui il dichiarante richieda la tessera per sé, dovrà segnare con una crocetta la corrispondente casella; nel caso richieda l'abbonamento per un figlio o un minore giuridicamente equiparato, oltre a segnare con una crocetta la corrispondente casella, dovrà indicare anche i dati di quest'ultimo (compreso il codice fiscale).

** v. elenco riportato nella tabella pubblicata a pag. 50.

Dove e come sottoscriverli e/o ricaricarli

Gli **abbonamenti ordinari** (mensili e annuali) possono essere ricaricati:

- online**, collegandosi al sito www.setaweb.it, oppure tramite smartphone con le applicazioni dedicate **SETA**, **Roger** e **MooneyGo®** (scaricabili gratuitamente presso Apple Store e Google Market);
- presso tutte le biglietterie SETA e le emittitrici a terra.**

L'**abbonamento mensile**, che si attiva al momento dell'acquisto, **ha validità di calendario dal primo all'ultimo giorno del mese**. Gli abbonamenti mensili acquistati tra il giorno 1 e il giorno 20 di ogni mese saranno validi per il mese di acquisto (quindi fino all'ultimo giorno del mese). Gli abbonamenti mensili acquistati dal giorno 21 in poi avranno validità dal primo all'ultimo giorno del mese successivo.

Gli **abbonamenti annuali promozionali e agevolati** (es. anziani, invalidi, 6-14 anni, over 65, ecc.) devono invece essere sottoscritti e ricaricati esclusivamente **presso le biglietterie SETA che effettuano servizi completi di biglietteria** (v. tabella a pag. 51).

Gli **abbonamenti gratuiti per studenti residenti in Emilia-Romagna** devono essere richiesti **esclusivamente online** tramite il portale dedicato <http://salta-su.it> nei termini indicati dalla Regione; gli studenti delle scuole primarie residenti nei Comuni di Modena, Reggio Emilia, Piacenza e Carpi ricevono direttamente a casa l'abbonamento senza inoltrare alcuna richiesta.

Regione Emilia-Romagna **mi muovo**

Salta su!

Salta su! è l'abbonamento gratuito per viaggiare in Emilia-Romagna nel percorso casa-scuola su bus e treni regionali, riservato agli studenti di elementari e medie. Se frequenti le superiori e hai i requisiti*, puoi richiederlo anche tu!

regione.it/saltasu
numero verde: 800.388988

* Scuole pubbliche, paritarie, istituti di formazione professionale e tsee minore o uguale a 30 mila €



LE PROMOZIONI TARIFFARIE SETA PER LE FAMIGLIE

Le **tariffe promozionali** introdotte da SETA hanno come obiettivo la promozione degli **abbonamenti annuali** e la fidelizzazione della clientela, coerentemente con la mission aziendale, che vede nell'uso più frequente del mezzo pubblico non solo un servizio di utilità sociale ma anche un modo intelligente ed eco-compatibile di muoversi in città (e non solo).

L'abbonamento annuale, infatti, nel periodo di validità, consente un numero illimitato di viaggi per il percorso prescelto, oltre a sollevare le famiglie dall'acquisto di singoli biglietti o abbonamenti mensili.

BAMBINI DI ETÀ COMPRESA TRA 0 E 6 ANNI NON COMPIUTI

Viaggiano gratis sui bus, purché accompagnati da un passeggero adulto in possesso di un titolo di viaggio valido per sé medesimo. Ogni passeggero adulto (genitore, nonno, baby sitter, ecc.) può fare viaggiare gratuitamente fino a due bambini di età inferiore ai 6 anni.

BAMBINI E RAGAZZI DI ETÀ COMPRESA TRA 6 E 14 ANNI NON COMPIUTI

Gli studenti della scuola primaria e secondaria di primo grado che non accedono all'abbonamento gratuito messo a disposizione dalla Regione Emilia-Romagna possono accedere a un **abbonamento annuale urbano promozionale al costo annuale di soli 25 euro**; per beneficiare della promozione è previsto – solo fino al compimento dell'undicesimo anno di età – l'obbligo di accompagnamento di un familiare. Forti sconti (intorno al 45%) sono stati introdotti anche per i ragazzi di età compresa tra gli 11 e i 14 anni che frequentano le scuole secondarie di primo grado e che utilizzano il servizio extraurbano.

Per tutti è inoltre possibile acquistare la tessera personale **Mi Nuovo** al costo di 1 euro, anziché di 5 euro.

I residenti in Emilia-Romagna hanno diritto all'abbonamento gratuito per il percorso casa-scuola (si veda successivo paragrafo **ALTRE INIZIATIVE REGIONALI IN CORSO – SALTA SU:**

BUS E TRENI REGIONALI GRATUITI PER GLI STUDENTI UNDER 14”).

ANZIANI OVER 65

Chi ha più di 65 anni e non gode di altre agevolazioni sul trasporto può acquistare un **abbonamento annuale a tariffa scontata** (-20%) rispetto alla tariffa ordinaria.

FAMIGLIE NUMEROSE

Le famiglie con almeno 3 figli studenti dai 10 ai 18 anni accedono a uno **sconto di 40 euro in caso di acquisto contemporaneo di 3 abbonamenti annuali**. Lo sconto si applica sulla tariffa di abbonamento annuo ordinaria a ogni abbonamento acquistato per studenti dai 14 ai 18 anni e non è cumulabile con altre promozioni.

STUDENTI UNIMORE e UNIPR

Grazie all'accordo con UNIMORE, gli studenti iscritti all'Università di Modena e Reggio Emilia possono acquistare gli **abbonamenti annuali a tariffe scontate**.

A luglio 2022 è stata sottoscritta la nuova convenzione con UNIPR, grazie alla quale anche gli studenti dell'Università di Parma, che frequentano i corsi di studi a Piacenza, possono beneficiare di tariffe scontate per l'acquisto di abbonamenti annuali al trasporto pubblico.

LE AGEVOLAZIONI TARIFFARIE – ABBONAMENTI AGEVOLATI

Gli **abbonamenti agevolati “Mi nuovo Insieme”** sono abbonamenti annuali di trasporto a tariffe agevolate a favore di determinate categorie sociali (anziani, disabili, famiglie numerose, rifugiati e richiedenti asilo e indigenti senza dimora). La Regione Emilia-Romagna individua le categorie dei beneficiari delle agevolazioni, le regole di accesso, le modalità di rilascio degli abbonamenti e le tariffe di riferimento.

Sono poi attive specifiche agevolazioni territoriali per le quali si rimanda alle sezioni specifiche sul sito aziendale (voce “Titoli di viaggio-Abbonamenti” del bacino provinciale di riferimento).

DETRAZIONE FISCALE SPESE PER ACQUISTI DI ABBONAMENTI AL TRASPORTO PUBBLICO

La Legge di Bilancio 2019 ha introdotto una **detrazione Irpef del 19% per le spese sostenute per l'acquisto degli abbonamenti ai servizi di trasporto pubblico locale**, regionale e interregionale, su un costo annuo massimo di 250 euro. L'agevolazione riguarda sia le spese sostenute direttamente dal contribuente per l'acquisto di un abbonamento del trasporto pubblico, sia quelle affrontate per conto dei famigliari fiscalmente a carico.

Dall'anno 2020 per ottenere il beneficio è necessario effettuare il pagamento dell'abbonamento con carte elettroniche (bancomat o carte di credito) e conservare le ricevute rilasciate al momento del pagamento dell'abbonamento.

Novità 2025: come previsto dal Provvedimento n. 354629 del 4 ottobre 2023 dell'Agenzia delle Entrate, a partire dall'anno 2025 le spese detraibili per l'acquisto o il rinnovo degli abbonamenti ai servizi di trasporto pubblico locale, regionale e interregionale, sostenute da persone fisiche con strumenti di pagamento tracciabili, saranno trasmesse telematicamente da SETA all'Agenzia delle Entrate entro il termine del 16/03 dell'anno successivo, al fine di permettere all'Agenzia delle Entrate il loro inserimento nella dichiarazione precompilata. Analoga trasmissione verrà effettuata per eventuali rimborsi relativi alle spese detraibili di cui sopra. Gli utenti che non desiderano rendere disponibili all'Agenzia delle Entrate i dati relativi a tali spese e non farli inserire nella propria dichiarazione precompilata devono inviare opposizione. Per maggiori informazioni, v. <https://www.setaweb.it/re/news/1294>.

ALTRE PROMOZIONI DI INIZIATIVA REGIONALE IN CORSO

MI MUOVO ANCHE IN CITTÀ

Dall'1 settembre 2018 è attiva l'iniziativa della Regione Emilia-Romagna **“Mi nuovo anche in città”**, che attua l'**integrazione tariffaria tra treno e servizi in area urbana**, offerti gratuitamente dalla Regione a chi possiede un abbonamento

ferroviario superiore ai 10 km con origine e/o destinazione nelle 13 città dell'Emilia-Romagna con più di 50 mila abitanti: Bologna, Modena, Reggio Emilia, Parma, Piacenza, Ferrara, Ravenna, Cesena, Forlì, Rimini, Carpi, Faenza, Imola.

L'iniziativa, valida inizialmente per le due annualità dall'1 settembre 2018 al 31 agosto 2020, è stata confermata fino al 31/12/2025.

“Mi nuovo anche in città” – che si applica agli abbonamenti, annuali o mensili, emessi per una tratta ferroviaria a partire dall'1 settembre 2018 – **consente di utilizzare gratuitamente i servizi di trasporto nell'area urbana delle città di origine e/o destinazione dell'abbonamento ferroviario**.

Per maggiori informazioni, v. <https://mobilita.regione.emilia-romagna.it/mi-nuovo/sezioni/mi-nuovo-anche-in-citta>.

SALTA SU – BUS E TRENI REGIONALI GRATUITI PER GLI STUDENTI UNDER 14

Ogni studente under 14 può muoversi con gli autobus e i treni lungo il percorso casa-scuola e nel tempo libero con l'abbonamento gratuito offerto dalla Regione, per la tratta coperta dall'abbonamento.

Hanno diritto all'abbonamento gratuito **gli studenti e le studentesse residenti in Emilia-Romagna che frequentano scuole primarie (elementari) e secondarie di primo grado (medie inferiori)**.

Ogni ulteriore informazione è disponibile sul sito della Regione.

SALTA SU - BUS E TRENI REGIONALI GRATUITI PER GLI STUDENTI DELLE SCUOLE SUPERIORI

Da settembre 2021 la Regione Emilia-Romagna ha esteso la **gratuità dell'abbonamento al trasporto pubblico anche agli studenti iscritti alle scuole superiori di secondo grado** (medie superiori), statali o paritarie, nonché agli Istituti di formazione professionale.

Per ottenere l'abbonamento gratuito a bus e treni regionali occorre essere residente in Emilia-Romagna e presentare la certificazione ISEE inferiore o uguale a 30.000 euro.

Ogni ulteriore informazione è disponibile sul sito della Regione.

6. Le azioni di contrasto all'evasione tariffaria

SETA è titolare della riscossione delle tariffe sul trasporto pubblico locale per tutti e tre i bacini provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza.

Il contrasto all'abusivismo è per SETA, in primo luogo, una forma di rispetto e di equità verso chi paga la propria parte di un servizio pubblico.

L'impegno e gli sforzi profusi dall'Azienda nella lotta quotidiana all'abusivismo a bordo bus vede impegnati ogni giorno, nelle operazioni di verifica del regolare possesso e convalida dei titoli di viaggio da parte dei passeggeri che utilizzano i mezzi SETA, diverse squadre di **agenti accertatori**, che operano sul complesso dei territori modenese, reggiano e piacentino.

Le attività di verifica condotte da SETA hanno complessivamente dato buoni risultati in termini di prevenzione e attività antievasione, ma va osservato che a partire dal 2020 (tenendo conto che nell'anno dell'insorgenza pandemica le attività di verifica avevano subito un arresto totale durante il lockdown e una forte contrazione nei mesi successivi) l'abusivismo a bordo bus è purtroppo in crescita.

L'azione della società cerca di incrementare i controlli su linee dove si presume sia maggiore il tasso di evasione, con una valutazione dinamica e variabile nel tempo.

L'abusivismo a bordo mezzo è un fenomeno che non riguarda solo i territori emiliani gestiti da SETA, ma è un malcostume diffuso purtroppo in tutto il Paese: per questo, nell'ultimo periodo molte aziende di pubblico trasporto hanno promosso processi di contrasto all'evasione sempre più accurati e specificamente studiati in funzione del proprio bacino di utenza.

Tra le varie iniziative promosse da SETA per migliorare l'attività di verifica, renderla più sicura e affidabile per gli operatori e per gli utenti, e per accrescere la deterrenza nei confronti degli abusivi e dei malintenzionati, merita segnalare in particolare che **dal 2017 SETA ha dotato tutti i verificatori in servizio sui mezzi urbani ed extraurbani di nuovi strumenti digitali**, come telecamere digitali portatili (**body-cam**) e **smartphone** o **tablet**.

Grazie alle **body-cam** è possibile documentare in maniera completa e precisa tutte le fasi dei controlli a bordo, migliorando l'efficacia dell'attività di rilevazione delle infrazioni e permettendo di acquisire importanti elementi di individuazione dei soggetti multati.

L'acquisizione della foto del sanzionato sprovvisto di documenti realizzata tramite **smartphone/tablet**, invece, consente di prevenire e ridurre il pernicioso fenomeno dell'attestazione di false generalità, purtroppo molto frequente – specie tra i più giovani – e che non può essere semplicemente derubricato a uno scherzo di pessimo gusto: è un reato penalmente perseguibile, che danneggia sia la persona ingiustamente accusata di un illecito che invece non ha commesso, sia le Aziende di trasporto pubblico.

L'impiego di queste apparecchiature va a integrare i sistemi di videosorveglianza già presenti su tutti i mezzi SETA in servizio: nel loro insieme, tali strumenti consentono da un lato di rendere più efficace l'attività di contrasto all'evasione e di accrescere la sicurezza dei passeggeri e del personale in servizio e dall'altro di prevenire possibili abusi da parte degli utenti irregolari.

Va inoltre sottolineato che, per innalzare maggiormente la sicurezza di chi viaggia sui mezzi pubblici, di chi li conduce e di chi effettua le operazioni di verifica anti-evasione, **SETA e le Agenzie della Mobilità di Modena, Reggio Emilia e Piacenza hanno recentemente siglato con le Prefetture e le Forze dell'Ordine un Protocollo d'intesa per l'uso dei sistemi di videosorveglianza presenti sui mezzi pubblici in servizio sulle reti urbane ed extraurbane dei tre territori provinciali emiliani di riferimento.**

Grazie a tale Protocollo, gli operatori delle Forze dell'Ordine potranno accedere – anche in tempo reale e da remoto, con modalità adeguate alle norme sulla privacy – alle immagini riprese dalle telecamere digitali presenti sui mezzi pubblici SETA, che costituiscono un valido supporto nell'ambito delle politiche di sicurezza per i cittadini, nonché un buon deterrente in funzione anti-abusivismo e anti-vandalismo.

Gli accordi sottoscritti con le Prefetture e le Forze dell'Ordine di Modena, Reggio Emilia e Piacenza prevedono che, in caso di evento rilevante e significativo in termini di sicurezza e/o incolumità pubblica, il conducente del bus possa contattare la sala operativa di SETA attraverso un pulsante di allarme. Gli operatori della sala operativa di SETA, dopo aver effettuato una preventiva verifica della reale consistenza dell'evento, qualora necessario, forniranno alle Forze dell'Ordine tutti gli elementi utili per valutare la necessità di un immediato intervento, consentendo loro anche la possibilità di accedere alle immagini del sistema di videosorveglianza del mezzo in tempo reale.

REGIONE EMILIA-ROMAGNA: IL PATTO PER IL TRASPORTO PUBBLICO REGIONALE E LOCALE 2022-2024

In data 27 novembre 2021 l'Assessorato regionale a Infrastrutture e Trasporti ha presentato il **nuovo Patto per il Trasporto Pubblico Regionale e Locale 2022-2024** ai rappresentanti di istituzioni provinciali e comunali, Upi, Anci, Agenzie delle Mobilità, società di TPL, associazioni di categoria, imprese e utenti, sindacati generali regionali e di settore, tutti concordi nel ribadire la **centralità del trasporto pubblico** quale strumento flessibile e sicuro per muoversi per lavoro, studio e tempo libero e per garantire il diritto alla mobilità a tutti i cittadini.

Il nuovo patto ha **tre obiettivi fondamentali**:

- il primo è **sostenere con forza il ruolo del trasporto pubblico** come mezzo vincente per migliorare la qualità dell'aria e per contribuire in maniera decisiva alla svolta ecologica dell'Emilia-Romagna;
- il secondo è **tutelare il lavoro** di chi fino a oggi, anche in piena pandemia, ha assicurato il servizio in tutta la regione;
- il terzo è **utilizzare ogni risorsa per rendere i mezzi collettivi** o l'uso delle biciclette **sempre più premianti rispetto all'utilizzo degli autoveicoli privati.**

Per realizzare tali obiettivi, la Regione Emilia-Romagna si impegna a investire in nuovi treni e autobus, creare infrastrutture più moderne e sicure, aumentare l'offerta del trasporto per collegare città, periferie e zone industriali.

Un capitolo importante del Patto riguarda la **tutela del lavoro con la valorizzazione delle professionalità e la salvaguardia dei livelli occupazionali del personale impiegato nei servizi TPL** con attenzione per i nuovi affidamenti e i bandi di gara alle clausole e ai diritti a tutela della legalità, dei diritti dei lavoratori, della qualità del lavoro e all'applicazione puntuale del contratto collettivo nazionale di lavoro di settore (autoferrotranvieri – internavigatori – mobilità) anche nei casi di sub-affidamento.

Il nuovo Patto, forte degli **investimenti per oltre 320 milioni di euro** già approvati prima in Giunta e poi in Assemblea legislativa nell'Atto di indirizzo per il trasporto pubblico 2021-2023, prevede tra l'altro l'elettrificazione delle linee ferroviarie e il sistema controllo marcia treno in tutte le linee, interventi di ricucitura urbana e la soppressione di molti passaggi a livello, oltre all'**acquisto di 700 nuovi bus** e il potenziamento della mobilità ciclabile ordinaria con 1.000 chilometri di nuovi percorsi per le due ruote e le tre Ciclovie nazionali Sole, Vento e Adriatica.





CAPITOLO 8

IL SERVIZIO DI TPL OFFERTO

Territorio servito:



ITALIA



EMILIA-ROMAGNA

1. Il servizio di TPL su gomma gestito da SETA

SETA gestisce tutto il servizio di trasporto pubblico locale su gomma dei bacini provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza, coprendo un territorio di **7.565 chilometri quadrati**, sul quale gravitano complessivamente **135 Comuni**, con una popolazione residente (al 31/12/2024) di **1.529.573 abitanti**.

Il trasporto pubblico automobilistico e filoviario prodotto da SETA per servire i tre bacini di riferimento è stato nel **2024 di circa 29,61 milioni di km/vettura**, a fronte di oltre **1,94 milioni di corse effettuate all'anno**, di cui hanno fruito complessivamente circa **76,8 milioni di persone (passeggeri trasportati/anno)**.

L'Azienda agisce in un'ottica d'**integrazione modale attraverso convenzioni mirate all'integrazione tariffaria dei titoli di viaggio** con i gestori dei servizi di trasporto ferroviario (in particolare, Trenitalia e TPER) e con gli operatori che gestiscono gli altri servizi di trasporto pubblico automobilistico nei territori confinanti con i bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza (in particolare, TPER e TEP).

I NUMERI DI SETA
NEI TRE BACINI DI MODENA,
REGGIO EMILIA E PIACENZA

7.565 Km²
TERRITORIO SERVITO

135 COMUNI

1,53 MILIONI
ABITANTI NEI BACINI SERVITI

76,80 MILIONI
PASSEGGERI TRASPORTATI/ANNO

29,61 MILIONI
VETT.-KM PERCORSI/ANNO

1,94 MILIONI
CORSE EFFETTUATE/ANNO

958 MEZZI

(dati aggiornati al 31/12/2024)

2. La rete del servizio di TPL di linea gestito da SETA

La rete del servizio di trasporto pubblico locale su gomma (automobilistico e filoviario) gestito da SETA nei tre bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza è costituita da **3 linee filoviarie** (a Modena città), **65 linee bus urbane** (nei Comuni di Modena, Carpi, Sassuolo, Pavullo, di Reggio Emilia e di Piacenza) **+ 6 linee bus urbane a chiamata e 3 navette scolastiche; 145 linee bus extraurbane + 17 linee bus extraurbane a chiamata: la lunghezza complessiva della rete è di 4.958,96 chilometri.**

La rete del servizio TPL di linea gestito da SETA

2024	Trasporto	Bacino di Modena	Bacino di Reggio Emilia	Bacino di Piacenza	TOTALE
Lunghezza rete	Urbano	km 306	km 239,92	km 115,85	km 661,77
	Extraurbano	km 1.614	km 1.519,79	km 1.400,81	km 4.534,6
	Totale rete	km 1.806*	km 1.636,30*	km 1.516,66	km 4.958,96*
N° linee	Urbano	n. 25 di cui: Filobus: n. 3 Autobus: n. 22 + 3 servizi a chiamata +3 navette scolastiche	n. 20 + 2 linee a chiamata	n. 20 + servizio serale/ notturno a chiamata - Tuobus	n. 65 + 6 linee a chiamata + 3 navette scolastiche
	Extraurbano	n. 53 + 3 servizi a chiamata	n. 45 + 1 linea a chiamata	n. 47 + 13 linee a chiamata	n. 145 + 17 linee a chiamata
	Totale	n. 87	n. 68	n. 81	n. 236

(dati aggiornati al 31/12/2024)

*N.B.: Il dato totale relativo alla lunghezza delle reti dei bacini di Modena e Reggio Emilia tiene conto della presenza di tratti stradali coperti da entrambi i servizi, urbano ed extraurbano, considerandoli una sola volta nel computo complessivo dei km.

3. L'articolazione del servizio SETA

Il servizio di TPL su gomma effettuato da SETA nei tre territori provinciali di competenza è articolato in **servizi urbani, extraurbani e innovativi non convenzionali** (servizi a chiamata e/o sperimentali, come il *ProntoBus* e il *TaxiBus* del bacino di Modena; il servizio notturno a prenotazione telefonica *Aladino*, il servizio *Telebus Casina* e il servizio di trasporto disabili del bacino di Reggio Emilia; il servizio per le aree a utenza debole e montane *ProntoBus* e il servizio urbano serale e notturno a chiamata *Tuobus* del bacino di Piacenza).

Il trasporto pubblico automobilistico e filoviario prodotto da SETA per servire i tre territori provinciali è stato nel **2024 di 29,609 milioni di km/vettura**, a fronte di **1,940 milioni di corse**, effettuate da **958 mezzi marcianti**.

Nei tre bacini provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza **i passeggeri trasportati** – misurati secondo il metodo di coefficienti regionali – **sono stati complessivamente 76,8 milioni**, in aumento del 5,1% rispetto al 2023: un dato confortante, che è finalmente arrivato a superare i livelli pre-pandemia. In dettaglio, a Modena si sono avuti 32.567.587 passeggeri (+2,6% sul 2023), a Reggio Emilia 25.907.240 (+4,3%) e a Piacenza 18.377.315 (+11,3%).

Il trend di aumento, già manifestatosi negli ultimi due esercizi precedenti (2022 e 2023), è sostenuto in maniera importante dalle politiche regionali di gratuità per ampie categorie di utenti, in particolare per gli studenti.



4. I numeri del servizio di TPL gestito da SETA

2024	Bacino di Modena	Bacino di Reggio Emilia	Bacino di Piacenza	TOTALE
N° Passeggeri trasportati/anno	32.567.587	25.907.240	18.377.315	76.852.142
N° Vett.-km percorsi/anno	12.393.215	8.974.081	8.187.560	29.608.736
N° Mezzi parco veicolare	430	291	237	958

(dati aggiornati al 31/12/2024)

N° MEZZI PARCO VEICOLARE – AVVERTENZA:

Per fornire un'idea complessiva del servizio offerto e nello specifico dei mezzi effettivamente impiegati per erogare la totalità dei servizi gestiti da SETA, "N° Mezzi parco veicolare" dà conto del numero di tutti i mezzi marcianti impegnati nei bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza nel corso dell'anno (958, al 31/12/2024): oltre ai mezzi di proprietà SETA, tale numero include anche i mezzi di proprietà dei subaffidatari adibiti al servizio di TPL.

5. La flotta veicolare SETA

L'attuale **parco di autobus e filobus** SETA è ancora in buona parte **frutto della collazione dei mezzi acquistati in autonomia da ciascuna delle aziende di pubblico trasporto di Modena, Reggio Emilia e Piacenza confluite in SETA l'1 gennaio 2012**, nonostante i successivi acquisti effettuati, di seguito dettagliati.

I dati sull'anzianità del parco mezzi sono differenziati tra le diverse flotte di bacino e per tipologie di alimentazione, con un dato migliore per l'alimentazione a metano.

I veicoli che compongono la totalità della flotta operativa SETA al 31/12/2024 (mezzi di proprietà SETA + mezzi di proprietà dei subaffidatari: 958 mezzi marcianti) hanno un'età media di 9,5 anni, un dato – determinato anche dalla presenza di filobus con età media fisiologicamente più avanzata – leggermente inferiore alla media nazionale rilevata al 30 giugno 2022 dal Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità sostenibile e pari a 10,4 anni.

L'Azienda ha messo a punto nell'ultimo periodo un consistente **piano di investimenti per lo svecchiamento della flotta veicolare, con l'introduzione di veicoli a sempre più elevata compatibilità ambientale** (v. successivo paragrafo "Compatibilità ambientale, accessibilità e comfort dei nuovi mezzi SETA").

Le politiche di investimento che SETA ha intrapreso fin dal suo esordio si sono mosse in una duplice direzione: da un lato erano e sono mirate a rinnovare il parco mezzi, dall'altro a ridurre le disomogeneità.

Sotto questo aspetto si deve sottolineare l'impegno di SETA, volto da subito a realizzare significativi investimenti sulle tecnologie di bordo per portare tutta la flotta agli stessi livelli funzionali nei tre territori provinciali, in particolare per quanto riguarda l'estensione ai bacini di Reggio Emilia e Piacenza del sistema di monitoraggio satellitare già presente nel bacino di Modena, con positive ricadute operative in materia di controllo qualitativo e quantitativo del servizio offerto, così come di informazione dinamica per l'utenza trasportata e per la potenziale nuova clientela.

L'Azienda ha parimenti realizzato cospicui investimenti in materia di bigliettazione elettronica per adeguare la flotta impiegata a Modena allo standard regionale, mentre procedeva al completamento (sul bacino di Reggio Emilia) e all'avvio (sul bacino di Piacenza) del sistema di validazione elettronica. In contemporanea, dotava anche la flotta in uso nel servizio urbano di Reggio Emilia dei medesimi apparati di bordo per la bigliettazione self service, già presenti a Modena e a Piacenza.

5.1 Compatibilità ambientale, accessibilità e comfort dei nuovi mezzi SETA

Dalla sua costituzione SETA compie un continuo sforzo per rinnovare il suo **parco mezzi**, acquisendo un numero consistente di nuovi veicoli ad alta compatibilità ambientale, in grado di offrire maggiore comfort di viaggio, migliore accessibilità (in particolare per le persone con disabilità) e sempre più elevati livelli di sicurezza.

Con i nuovi acquisti, a partire dal 2022, SETA ha avviato anche una decisa metanizzazione della flotta aziendale, soprattutto nei bacini di Reggio Emilia e Piacenza (dove sono stati realizzati nuovi distributori interni di metano).

Nel 2022 sono stati immatricolati 46 nuovi mezzi a metano CNG (3 nel bacino di Modena, 12 nel bacino di Piacenza e 31 nel bacino di Reggio Emilia) e **22 nuovi mezzi a metano liquido LNG** (18 nel bacino di Modena, 3 nel bacino di Piacenza e 1 nel bacino di Reggio Emilia), consentendo all'Azienda di fare un significativo passo in avanti nel percorso di miglioramento degli standard qualitativi, di sicurezza e di sostenibilità ambientale dei mezzi pubblici circolanti nei tre bacini provinciali gestiti.

L'importante piano di rinnovamento della flotta è proseguito anche nei due anni successivi.

Nel 2023 SETA ha immesso in servizio 83 autobus ed effettuato investimenti complessivi (in mezzi, tecnologie e infrastrutture di supporto) **per oltre 33 milioni di euro**.

Con un investimento di oltre 29 milioni di euro, nel 2024 sono stati immatricolati 96 nuovi mezzi. Di questi, risultano attualmente in esercizio 86 mezzi, mentre per i restanti 10: 3 autobus a idrogeno che saranno immessi sul bacino di Modena sono in attesa del completamento della stazione di rifornimento a idrogeno; 7 autobus a metano destinati al bacino di Modena sono in attesa del completamento degli allestimenti. Nel corso dell'anno sono stati inoltre messi in esercizio 13 autobus usati.

Nel biennio 2023-2024 sono state rispettate anche tutte le milestone previste per gli interventi finanziati dal PNRR-Next generation EU, con i quali sono stati acquistati 33 mezzi a impatto ambientale zero (e realizzati i relativi impianti di rifornimento/ricarica): di questi, 9 sono entrati a far parte della flotta SETA già nel 2024, mentre i restanti 24 saranno immessi in servizio nel corso del 2025 e del 2026.

Con lo stanziamento complessivo 2019/2024 di oltre 100 milioni di euro (di cui 35 circa in totale autofinanziamento) per l'acquisto di nuovi mezzi, dotati delle più moderne tecnologie e a basso impatto ambientale, **la flotta veicolare SETA circolante nei tre bacini provinciali serviti di Modena, Reggio Emilia e Piacenza è stata dunque in gran parte rinnovata** (e tutti i mezzi assegnati ai servizi di trasporto urbano nei tre territori sono stati convertiti al metano).

La tabella che segue fotografa la situazione della **flotta veicolare di proprietà SETA**, aggiornata al **31/12/2024**.



Caratteristiche parco mezzi SETA anno 2024

2024		MODENA			REGGIO EMILIA			PIACENZA			TOTALE		
Alimentazione		N° Mezzi	Età Media	%	N° Mezzi	Età Media	%	N° Mezzi	Età Media	%	N° Mezzi	Età Media	%
Gasolio	Euro 3, Euro 4	46	19	10,7%	50	19,2	17,2%	20	18,9	8,4%	116	19,1	12,1%
	Euro 5 e superiori	193	9,7	44,9%	168	10	57,7%	146	11,1	61,6%	507	10,1	52,9%
	Totale	239	11,2	55,6%	218	12,1	74,9%	166	12	70%	623	11,8	65%
Metano LNG		37	1,6	8,6%	4	1,3	1,4%	11	1,3	4,6%	52	1,5	5,4%
Metano CNG		130	7	30,2%	68	2	23,4%	60	5,2	25,3%	258	5,3	26,9%
GPL		0	0	0%	1	10,4	0,3%	0	0	0%	1	10,4	0,1%
Energia elettrica		24	13,3	5,6%	0	0	0%	0	0	0%	24	13,3	2,5%
Idrogeno		0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
Totale complessivo		430	9,2	100%	291	9,6	100%	237	9,8	100%	958	9,5	100%

(dati aggiornati al 31/12/2024)

N.B.: Sono qui conteggiati i mezzi marcianti utilizzati per svolgere i servizi TPL sui 3 bacini (i mezzi di proprietà SETA + i mezzi di proprietà dei subaffidatari).

Caratteristiche parco mezzi SETA legate alla mobilità accessibile anno 2024

2024		MODENA			REGGIO EMILIA			PIACENZA			TOTALE		
	Urbano + Suburbano	Extraurbano + Servizi a chiamata	Totale	Urbano + Suburbano	Extraurbano + Servizi a chiamata	Totale	Urbano + Suburbano	Extraurbano + Servizi a chiamata	Totale	Urbano + Suburbano	Extraurbano + Servizi a chiamata	Totale	
Parco mezzi	231	199	430	124	167	291	64	173	237	419	539	958	
Mezzi con posto disabili	214	177	391	119	113	232	64	99	163	397	389	786	

(dati aggiornati al 31/12/2024)

N.B.: Sono qui conteggiati i mezzi marcianti utilizzati per svolgere i servizi TPL sui 3 bacini (i mezzi di proprietà SETA + i mezzi di proprietà dei subaffidatari).



5.2 La pulizia dei mezzi

La pulizia di tutti i mezzi SETA è effettuata da operatori specializzati.

Negli orari in cui non circolano, le vetture sono sottoposte all'interno dei depositi SETA dei bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza a lavaggio interno ed esterno, spolveratura, sanificazione, asportazione dei graffiti, con frequenza diversificata a seconda degli interventi e del tipo di veicoli.

La pulizia ordinaria è svolta ogni giorno, quella generale almeno una volta ogni due mesi; quella straordinaria una volta l'anno, o quando necessario.

6. Calendario e orari del servizio di TPL di linea gestito da SETA

6.1 Un servizio per tutti i giorni dell'anno

SETA garantisce l'effettuazione del servizio di trasporto pubblico locale di linea tutti i giorni dell'anno, in ogni circostanza, salvo in situazioni eccezionali al di fuori del controllo dell'Azienda, come interruzioni stradali, particolari fenomeni meteorologici, manifestazioni o altri eventi di ordine pubblico. Nelle festività il servizio è garantito con orario normale festivo.

Il calendario del servizio di TPL esercito da SETA nei tre bacini provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza è allineato con il calendario scolastico stabilito dalla Regione Emilia-Romagna, e organizzato in "Esercizio invernale" ed "Esercizio Estivo".

6.2 I servizi garantiti in caso di sciopero

In caso di sciopero, SETA garantisce i servizi minimi indispensabili, definiti dalla vigente normativa che, ai sensi della Legge n. 146/1990 (e sue modifiche e integrazioni), disciplina l'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali.

Le fasce orarie di garanzia previste dalla legge – che possono subire variazioni a seguito di decisioni della *Commissione di garanzia dell'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali* – sono a oggi differenti in ciascun bacino provinciale*.

Negli orari riportati sul sito web aziendale sono indicate con precisione le corse che si effettuano anche in caso di sciopero.

* La diversità per bacino deriva da accordi sindacali aziendali precedenti la costituzione di SETA.

6.3 Gli orari dei servizi di TPL di linea

Gli orari dei servizi di TPL di linea gestiti da SETA attualmente in vigore nei singoli bacini sono diversificati in funzione delle esigenze (e delle consuetudini) di ciascun territorio provinciale: **gli orari dei bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza possono essere consultati online collegandosi al sito www.setaweb.it** (nell'ambito delle sezioni rispettivamente dedicate a ciascun bacino, v. la pagina "Linee").

Chi non disponesse di un collegamento Internet, può attingere tutte le informazioni utili chiamando il **Servizio Informazioni SETA** al numero telefonico **840 000 216**.

Gli orari di inizio e di conclusione del servizio in ciascuno dei tre bacini variano a seconda della tipologia delle linee, restando comunque sempre coperta la fascia dalle ore 6.30 alle ore 19.30.

Gli orari delle fasce di garanzia del servizio TPL gestito da SETA in caso di sciopero

Bacino provinciale	Servizio Urbano	Servizio Extraurbano
Modena	<p>Dall'1 settembre al 30 giugno: Dalle ore 6.30 alle ore 8.30; dalle ore 12.00 alle ore 16.00</p> <p>Dall'1 luglio al 31 agosto: Dalle ore 6.30 alle ore 8.30; dalle ore 16.30 alle ore 20.30</p>	<p>Dall'1 settembre al 30 giugno: Dalle ore 6.00 alle ore 8.30; dalle ore 12.30 alle ore 16.00</p> <p>Dall'1 luglio al 31 agosto: Dalle ore 6.00 alle ore 8.30; dalle ore 16.30 alle ore 20.00</p>
Reggio Emilia	Da inizio servizio alle ore 9.00; dalle ore 13.00 alle ore 15.30	Da inizio servizio alle ore 9.00; dalle ore 13.00 alle ore 15.30
Piacenza	Dalle ore 7.00 alle ore 10.00; dalle ore 12.00 alle ore 15.00 (sono garantite le corse in partenza dai capolinea dalle ore 6.45 fino alle ore 9.45 e dalle ore 11.46 fino alle ore 14.45)	Da inizio servizio alle ore 8.30; dalle ore 12.00 alle ore 15.00 (sono garantite le corse in partenza dai capolinea fino alle ore 8.00 e dalle ore 11.31 fino alle ore 14.30)

7. La regolarità del servizio di TPL di linea

La regolarità del servizio di trasporto pubblico locale di linea gestito da SETA nei tre territori provinciali è legata a una serie di variabili che incidono sulla specifica modalità del trasporto su gomma (come le condizioni di traffico e viabilistiche) e può essere influenzata da condizioni meteo particolarmente avverse (piogge, nevicate o gelate straordinarie, ecc.), da incidenti, guasti o altri eventi di ordine pubblico (manifestazioni, presidi, cortei, ecc.).

7.1 Le Sale Operative SETA

Per garantire una maggiore regolarità dei servizi di linea urbani ed extraurbani e una più efficiente gestione di tutti i servizi (anche quelli innovativi non convenzionali) nei tre bacini di riferimento, SETA si avvale di tre distinte Sale Operative, con funzione di monitoraggio e controllo di tutti i trasporti specificamente gestiti da SETA nei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza.

I servizi di TPL dei tre bacini sono pertanto costantemente monitorati e coordinati dagli operatori delle tre Sale Operative, ubicate rispettivamente presso le sedi SETA di Modena, Reggio Emilia e Piacenza.

Nello specifico le Sale Operative provvedono a:

- verificare e garantire la regolarità del servizio;
- monitorare in tempo reale eventuali ritardi o anticipi, provvedendo al riallineamento delle corse;
- fornire supporto agli autisti in caso di malfunzionamenti dei mezzi, di sinistri o di deviazioni;
- organizzare le sostituzioni dei mezzi che dovessero presentare necessità di manutenzione;
- disporre eventuali corse di supporto;
- registrare in un database tutti gli eventi inerenti il servizio;
- fornire un punto di riferimento a enti e istituzioni in caso di servizi speciali (servizi stadio, servizi di sostituzione corse ferroviarie);
- fornire informazioni all'utenza in tempo reale attraverso la sezione "info traffico" dell'applicazione SETA per smartphone e tablet.

Per assolvere a tali funzioni gli operatori delle Sale Operative hanno a disposizione diversi strumenti software per la localizzazione GPS in tempo reale dei mezzi, per la gestione della flotta e la registrazione delle attività, nonché strumenti di comunicazione con tutti gli autisti.

8. La qualità del servizio

La qualità del trasporto pubblico locale su gomma erogato da SETA è garantita dal Contratto di Servizio sottoscritto con le Agenzie Locali per la Mobilità di Modena, Reggio Emilia e Piacenza: in forza di questo strumento e in base alle politiche di mobilità e trasporto definite dalla Regione Emilia-Romagna e dagli Enti Locali dei tre bacini di competenza, le Agenzie progettano il servizio di TPL e stabiliscono **precisi standard quantitativi e qualitativi per le performance di SETA**, che vengono misurati sulla base di una serie di indicatori.

Tali indicatori sono fissati in funzione dei servizi offerti e in base alle capacità produttive dell'Azienda che li eroga, tenendo conto delle specifiche esigenze sul servizio espresse dai clienti attraverso rilevazioni e monitoraggi periodici, quali per esempio le indagini di "Customer Satisfaction", cioè di soddisfazione della clientela, che vengono realizzate ogni anno dalle tre Agenzie.

Alle Agenzie spettano il controllo, il monitoraggio e la vigilanza sugli obblighi imposti al gestore dal Contratto.

Nella consapevolezza che alla definizione di precisi *standard di qualità* è correlata la realizzazione di un'offerta di servizi competitiva e di alta qualità, in grado di soddisfare le esigenze dei cittadini che li utilizzano, SETA si impegna dal canto suo ad adempiere a tali obblighi, mirando peraltro a elevare costantemente la qualità dei propri servizi, in base alle risorse disponibili.

Gli "Indicatori di qualità" del servizio di trasporto pubblico su gomma dei bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza gestito da SETA sono pubblicati nella presente Carta dei Servizi rispettivamente alle pagine 82, 94 e 104.

LE INIZIATIVE INTRAPRESE DA SETA PER FRONTEGGIARE LA CARENZA DI AUTISTI E DI TECNICI MANUTENTORI SPECIALIZZATI

Negli ultimi due anni **SETA ha messo in campo importanti risorse per fronteggiare la carenza di autisti e di tecnici manutentori specializzati**, situazione diffusa in gran parte delle Aziende di trasporto pubblico di ogni parte d'Italia.

Le iniziative promosse per fronteggiare la carenza di autisti

IL PROGETTO "SETA ACADEMY"

A inizio 2023 SETA ha dato vita al progetto "SETA Academy", rivolto ai giovani over 20 di entrambi i sessi e alle donne disoccupate di ogni età: **consiste nell'attivazione di un percorso formativo professionalizzante gratuito per aspiranti conducenti di mezzi pubblici**, ai quali l'Azienda garantisce la copertura integrale dei costi connessi al conseguimento della patente e dell'abilitazione professionale CQC (costi complessivamente quantificabili in circa 4.000 euro), oltre all'assunzione immediata in Azienda.

Il percorso formativo finanziato da SETA – che ha una durata indicativa di circa 8/9 mesi – **si svolge presso autoscuole convenzionate sui tre territori: a coloro che, completato tale percorso, saranno riusciti a conseguire le abilitazioni obbligatorie e saranno stati ritenuti idonei a lavorare a contatto con**



l'utenza del trasporto pubblico (per svolgere il ruolo di autista è fondamentale possedere una salda attitudine alle relazioni, una spiccata propensione al servizio per il pubblico e un forte senso di responsabilità nello svolgimento dei compiti), **SETA garantisce un'assunzione con contratto di lavoro a tempo indeterminato**, con trattamento economico da CCNL Autoferrotranvieri e da contratto integrativo aziendale, nonché la possibilità di usufruire di tutti i benefit e di tutte le iniziative di welfare proposti dall'Azienda.

L'iniziativa **ha sortito buoni esiti: i corsi avviati nel 2023** nei territori di Modena, Reggio Emilia e Piacenza – che hanno visto la partecipazione di una quarantina di aspiranti autisti – **hanno portato a fine 2023 all'ingresso in Azienda con assunzione a tempo indeterminato di 26 nuovi conducenti, di cui oltre la metà donne**.

Le attività dell'Academy sono proseguite a ritmo serrato anche nel 2024: nel primo semestre dell'anno i corsi attivati nei tre bacini hanno coinvolto 89 persone (50 nel bacino modenese; 27 nel bacino reggiano e 12 nel bacino piacentino), mentre altri corsi di formazione professionalizzante sono stati avviati nel secondo semestre dell'anno.

Lo stato dell'arte del progetto al 30/12/2024 è il seguente.

Academy di Modena:

- N. 50 (13 Donne e 37 uomini) iscritti nelle seguenti classi: febbraio 24, giugno 24, novembre 24;
- N. 19 persone ASSUNTE di cui 4 donne (4 inquadrati part time) e 15 Uomini (10 inquadrati full time e 5 inquadrati part time);
- N. 31 persone in formazione (9 donne e 22 uomini).

Academy di Reggio Emilia:

- N. 27 iscritti (8 donne e 19 uomini);
- N. 13 persone ASSUNTE di cui 5 donne (4 inquadrata full time e 1 inquadrata part time) e 8 uomini (tutti inquadrati full time);



Academy di Piacenza:

- N. 12 iscritti (2 Donne e 10 Uomini);
- N. 12 persone in formazione (2 donne e 10 uomini).

In aggiunta, **nei tre territori provinciali di riferimento SETA sta esplorando la possibilità di offrire soluzioni abitative agevolate agli autisti SETA neo-assunti che provengono da altre regioni d'Italia.**

UN ACCORDO CON ACER PER LA MESSA A DISPOSIZIONE DI ALLOGGI PER GLI AUTISTI SETA NEO-ASSUNTI PROVENIENTI DA FUORI REGIONE

Per garantire una sistemazione abitativa economicamente sostenibile in città anche agli autisti di recente inserimento nell'organico SETA e ancora non residenti in Emilia-Romagna, nel maggio 2024 e nel maggio 2025 SETA ha siglato due importanti accordi, rispettivamente con ACER Reggio Emilia e con ACER Modena.

In virtù di tali accordi, **ACER Reggio Emilia ha messo a disposizione di SETA due appartamenti** arredati di tutto punto,



situati nel centro storico di Reggio Emilia, per complessivi 12 posti letto, **mentre ACER Modena ha consegnato all'Azienda tre appartamenti:** uno di questi è situato nella palazzina a tre piani affacciata su viale Reiter n. 94, facente parte del Rione storico "Case popolari" del comparto Menotti-Misley-Reiter-Ricci; gli altri due appartamenti si trovano in via Forghieri, all'interno di un nuovo complesso di edilizia abitativa pubblica realizzato nell'ambito della riqualificazione del comparto ex Mercato bestiame.

Si tratta ovviamente di soluzioni temporanee rivolte a coloro che – provenendo da fuori regione – dovrebbero rivolgersi al mercato libero, con tutte le note difficoltà connesse.

In un panorama nazionale in cui mancano da tempo tangibili politiche abitative e soprattutto risorse a esse destinate, tali accordi rappresentano un concreto intervento che si spera possa agevolare l'inserimento lavorativo di nuovi autisti, aiutandoli a trovare un alloggio a canone calmierato e a inserirsi più facilmente nel tessuto sociale del territorio in cui operano.

Le azioni realizzate per coprire il fabbisogno di tecnici specializzati in manutenzione

Oltre alla penuria ormai *fisiologica* di autisti, negli ultimi anni il settore del trasporto pubblico registra purtroppo in tutta Italia anche una costante carenza di offerta di manodopera qualificata in ambito manutentivo.

Per migliorare e integrare la nostra intensa attività di ricerca e selezione di personale qualificato, sempre più difficile da reperire sul mercato, **nel 2023 SETA ha dato vita a una serie di iniziative mirate a rispondere al fabbisogno occupazionale di tecnici manutentori.**

PROGETTO "SETA STUDENT DAY"

Anzitutto, **SETA ha avviato un nuovo progetto didattico, rivolto alle scuole secondarie di secondo grado**, e in particolare ai Centri di Formazione Professionale e agli Istituti Professionali e/o Tecnici dei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza. **Il progetto prende il nome di "SETA Student Day" e ha l'obiettivo di mettere a contatto il mondo della scuola**

con il mondo del lavoro, presentando a studenti e docenti – nell'ambito di una giornata formativa specificamente dedicata – **la nostra struttura organizzativa e le opportunità di sbocco professionale che la nostra Azienda può offrire.**

Si tratta di una vera e propria "visita guidata" alla realtà aziendale SETA, attraverso la quale la nostra Società apre le sue porte e accoglie gli studenti delle scuole superiori del territorio, che – accompagnati da docenti e tutor – possono apprezzare i vari settori operativi dell'Azienda (uffici, centrale operativa, officina, deposito automobilistico e aree dedicate al rifornimento, pulizia e rimessaggio degli autobus) e toccare così con mano la complessa macchina organizzativa che presiede all'erogazione del trasporto pubblico locale al servizio del territorio in cui vivono e studiano.

Le prime quattro edizioni del "SETA Student Day", realizzate rispettivamente nel maggio del 2023 e nei mesi di aprile, maggio e novembre del 2024, **hanno visto protagonisti gli allievi delle classi dell'ultimo anno del corso per "Operatore meccatronico dell'autoriparazione" dell'E.D.S.E.G. Città dei Ragazzi di Modena, della Fondazione Enaip Don Agostini di Reggio Emilia, dell'En.A.I.P. di Piacenza, dell'IPSIA Fermo Corni di Modena e hanno già fruttato l'inserimento lavorativo di diversi ragazzi nel settore manutenzione dell'Azienda** presso le officine automobilistiche SETA di Modena, Reggio Emilia e Piacenza.





PROGETTO “MOD-IN, MODENA INCLUDE”

Nel maggio 2023 **SETA ha inoltre aderito al progetto “Mod-In, Modena Include” per l’inserimento lavorativo di migranti e profughi**, promosso da Prefettura e Comune di Modena e finanziato dal Ministero dell’Interno, **grazie al quale sono stati inseriti in organico, sempre nel settore manutenzione, due rifugiati di origine afgana**. Un’iniziativa che ha fatto meritare all’Azienda il conferimento da parte dell’*Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati* del prestigioso **premio UNHCR “Welcome. Working for Refugee Integration”**.

“*Welcome. Working for Refugee Integration*” è il progetto – che nel 2023 ha coinvolto oltre 200 aziende italiane – con cui UNHCR Italia favorisce l’integrazione delle persone rifugiate nel mercato del lavoro, promuovendo il più ampio coinvolgimento del settore privato in collaborazione con le istituzioni e con le organizzazioni della società civile, e rivolgendosi quindi a tutti gli attori del mondo del lavoro.

La premiazione è avvenuta a Roma presso il campus della Luiss “Guido Carli”: il premio è stato ritirato dall’avv. **Costanza Righi Riva**, Direttore Risorse Umane di SETA, che così ha commentato: “*Siamo davvero orgogliosi di aver ricevuto il premio ‘Welcome. Working for Refugee Integration’, che riconosce l’impegno della nostra azienda a contribuire a diversi progetti finalizzati a offrire un’opportunità di lavoro concreta e stabile, garantendo un futuro e salvaguardando la dignità delle persone costrette a*



fuggire da guerre e persecuzioni. SETA offre loro contratti a tempo indeterminato. Inoltre, con queste azioni inclusive, SETA sensibilizza il proprio personale e sviluppa all’interno dell’azienda una cultura dell’integrazione e dell’accoglienza, che diventano valori aziendali”.

Alla cerimonia era presente anche **Khair Ahmad Mirzaei**, giovane ingegnere informatico originario di Kabul, attualmente assunto da SETA a tempo indeterminato come operatore tecnologico presso la sede di Modena. Dopo la fuga dall’Afghanistan avvenuta ad agosto 2021, Khair è arrivato in Italia ed è stato ospitato inizialmente in un Centro di Accoglienza, poi presso un parente già residente in provincia di Modena. Grazie al progetto “*Mod-In. Modena Include*”, Khair Ahmad Mirzaei ha potuto realizzare un percorso verso l’autonomia e l’inclusione socio-lavorativa, superando ostacoli di tipo burocratico o culturale/linguistico e attivando un inserimento formativo e lavorativo mirato all’interno dell’azienda di trasporto pubblico.

Per un’azienda come SETA – che ha come mission principale l’erogazione di un servizio essenziale a un territorio che comprende tre bacini provinciali nei quali vivono e lavorano oltre 1,5 milioni di cittadini – riservare un’attenzione particolare al tema dell’inclusione e del rispetto delle differenze è fondamentale. In SETA questi temi sono vissuti ogni giorno come elementi positivi, fattori di crescita personale e collettiva.

Il programma “*Welcome. Working for Refugee Integration*” ha attivato nel 2023 ben 11mila e 700 percorsi professionali a favore di persone rifugiate, di cui il 20% donne.

Il bilancio è stato tracciato durante la cerimonia di premiazione da **Chiara Cardoletti**, Rappresentante di UNHCR per l’Italia, la Santa Sede e San Marino: “*Siamo fieri dei risultati di Welcome, un programma che dimostra che una società più inclusiva non solo è possibile, ma è necessaria per il presente e il futuro del nostro Paese. L’inclusione lavorativa dei rifugiati offre risposte a un problema serio e strutturale della nostra economia come il mismatching tra domanda e offerta di lavoro. Ci tengo a ringraziare tutti i partner e soprattutto le aziende coinvolte per aver interiorizzato lo spirito del Global Compact e per aver pienamente compreso che l’assunzione di persone rifugiate rappresenta un valore aggiunto in termini di disponibilità di forza lavoro e di competenze,*

ma anche che la creazione di un ambiente di lavoro più inclusivo comporta un miglioramento delle relazioni tra dipendenti e della percezione da parte dei consumatori/clienti”.



Roma, 20 giugno 2024, Campus LUISS “Guido Carli”: in occasione della Giornata Mondiale del Rifugiato, celebrata ogni anno il 20 giugno, l’UNHCR (Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati) assegna a SETA il prestigioso riconoscimento “*Welcome. Working for Refugee Integration*”. Sono presenti alla cerimonia di premiazione il Direttore Risorse Umane di SETA **Costanza Righi Riva** e **Khair Ahmad Mirzaei**, il giovane ingegnere informatico neo-assunto da SETA come operatore tecnologico presso la sede di Modena.

IL SERVIZIO DI TPL OFFERTO NEL BACINO PROVINCIALE DI MODENA



Territorio servito



1. Il servizio di TPL gestito da SETA nel territorio provinciale di Modena

Il servizio di trasporto pubblico locale su gomma gestito da SETA nel bacino di Modena copre un territorio di **2.688 chilometri quadrati**, sul quale gravitano complessivamente **47 Comuni**, con una popolazione residente (al **31/12/2024**) di **709.149 abitanti**.

Il trasporto pubblico automobilistico e filoviario prodotto da SETA per servire il territorio provinciale modenese è stato nel **2024** di circa **12,393 milioni di km/vettura**, a fronte di oltre **795 mila corse all'anno**, di cui hanno fruito complessivamente circa **32,57 milioni di persone (passengeri trasportati/anno)**.

2. La rete del servizio di TPL di linea gestito da SETA nel bacino di Modena

La rete del Trasporto Pubblico Locale autofiloviario gestito da SETA nel bacino di Modena è costituita da 3 linee filoviarie e 15 linee bus urbane a Modena città (di cui 2 servizi a chiamata), 5 linee bus urbane a Carpi (di cui un servizio a chiamata), 3 linee bus urbane a Sassuolo, 1 linea bus urbana a Pavullo e Mirandola e 56 linee bus extraurbane (di cui 3 a chiamata): **la lunghezza complessiva della rete è di km 1.806**.

I numeri di SETA nel bacino di MODENA:

2.688 Km²
TERRITORIO SERVITO

47 COMUNI

709.149

ABITANTI NEL BACINO SERVITO

32.567.587
PASSEGGERI TRASPORTATI/ANNO

12.393.215
VETT.-KM PERCORSI/ANNO

795.179
CORSE EFFETTUATE/ANNO

430 MEZZI

(dati aggiornati al 31/12/2024)

La rete del servizio TPL di linea gestito da SETA nel bacino di Modena

2024	Tipologia trasporto	Tipologia rete		Totale
Lunghezza rete	Urbano	Rete urbana di Modena	km 190	km 306
		Rete urbana filoviaria di Modena	km 26	
		Rete urbana di Carpi	km 38	
		Rete urbana di Sassuolo	km 38	
		Rete urbana di Pavullo	km 14	
Extraurbano	Rete extraurbana		km 1.614	
Totale rete				km 1.806*
N° Linee	Urbano	Rete urbana di Modena	n. 13	n. 25 + 3 servizi a chiamata +3 navette
		Rete urbana filoviaria di Modena	n. 3	
		Rete urbana di Carpi	n. 4	
		Rete urbana di Sassuolo	n. 3	
		Rete urbana di Pavullo	n. 1	
Rete urbana di Mirandola	n. 1			
Extraurbano	Rete extraurbana		n. 53 + 3 servizi a chiamata	
Totale				n. 87

(dati aggiornati al 31/12/2024)

*N.B.: Il dato totale relativo alla lunghezza della rete tiene conto della presenza di tratti stradali coperti da entrambi i servizi, urbano ed extraurbano, considerandoli una sola volta nel computo complessivo dei km.

3. L'articolazione del servizio SETA nel bacino di Modena

Il servizio automobilistico/filoviario prodotto da SETA nel bacino di Modena è articolato in **servizi urbani, extraurbani, innovativi non convenzionali** (servizi a chiamata e/o sperimentali, come il *ProntoBus* e il *TaxiBus*) e **altri trasporti** (servizi da noleggio e riservati scolastici).

Nel corso del 2024, i **430 mezzi** SETA in circolazione nel bacino di Modena hanno trasportato complessivamente **32.567.587 passeggeri**.

La quantità di km/vettura percorsi nel territorio della provincia modenese si attesta nel 2024 a quota **12.393.215**.

3.1 Servizi di linea urbani

Il servizio urbano di Modena

Il servizio **urbano** di **Modena** è svolto da **3 linee filobus** e **13 linee bus** (tutte le linee sono contraddistinte da numeri), con frequenze che variano tra i 10 e i 30 minuti nei giorni feriali.

Ogni linea collega parti periferiche dell'abitato del capoluogo e/o del territorio comunale con il centro cittadino, intercettando le altre linee in uno dei quattro punti di interscambio cittadini: autostazione, stazione ferroviaria, piazzale Risorgimento e largo Garibaldi. Le tre linee filoviarie (la 6, la 7 e la 11) attraversano il centro storico, mentre le altre 11 linee lo lambiscono percorrendo i viali di circonvallazione.

Il servizio è in funzione dalle ore 5.20 alle ore 21.40 ed effettua un orario ridotto nei giorni di vacanza scolastica. La linea 7 è attiva fino alle 21.30, mentre il servizio *TaxiBus* notturno (v. paragrafo "Servizi innovativi non convenzionali" a seguire) è attivo dalle ore 20.30 alle ore 5.30. Il trasporto pubblico si integra con il servizio *ProntoBus Modena*, che copre la parte più periferica del territorio comunale.

Il servizio urbano di Carpi

Il servizio **urbano** di **Carpi** comprende **4 linee** feriali con orario cadenzato a 30 minuti (60 minuti al sabato pomeriggio), che collegano tra loro parti periferiche dell'abitato con il centro della città, interscambiandosi nel punto di rendez-vous attrezzato, adiacente alla stazione ferroviaria. Nel periodo estivo il servizio è cadenzato a 60 minuti.

Il servizio è in funzione dalle ore 6.20 alle ore 19.50 ed effettua un orario ridotto nei periodi di vacanza scolastica. Non si effettua nei giorni festivi. Le linee sono identificate con un codice colore.

Il trasporto urbano si integra con il servizio a chiamata *ProntoBus Carpi*, che copre i settori più periferici del territorio comunale.

Il servizio urbano di Sassuolo

Il servizio **urbano** di **Sassuolo** comprende **3 linee**: due linee feriali cadenzate a 30 minuti e una terza linea a orario non cadenzato, che collegano tra loro le parti periferiche dell'abitato con il centro della città, interscambiandosi nel punto di rendez-vous attrezzato, adiacente alle due stazioni ferroviarie.

Il servizio è in funzione dalle ore 6.20 alle ore 20.30 ed effettua un orario ridotto nei periodi di vacanza scolastica. Non si effettua il sabato pomeriggio e nei giorni festivi. Le linee sono identificate con le lettere A, B e C.

Il servizio urbano di Pavullo

Il servizio **urbano** di **Pavullo** è svolto da **1 linea** ed è dedicato essenzialmente alla mobilità scolastica, restando negli altri orari il servizio svolto da *ProntoBus*.

3.2 Servizio di linea extraurbano

Il servizio di linea **extraurbano** comprende **53 linee** a copertura della maggior parte del territorio della provincia di Modena.

Il servizio è articolato in due bacini (nord-pianura; sud-collina e montagna), impostati su alcune linee "portanti" facenti capo ai centri principali del bacino (la maggior parte di queste raggiunge Modena) e su una serie di linee complementari con funzione di adduzione. Esempi di linee portanti sono la n. 400 Finale-Modena, la n. 420 Mirandola-Modena, la n. 760 Vignola-Castelfranco-Modena, la n. 731 Vignola-Spilamberto-Modena e la n. 800 Pavullo-Modena.

La linea n. 640 Sassuolo-Vignola nel tratto Sassuolo-Maranello, in considerazione della forte domanda di trasporto presente, ha un orario di servizio cadenzato a circa 30 minuti; le restanti linee funzionano secondo un orario orientato a fornire il servizio principalmente nelle tre fasce orarie di punta giornaliera in cui è presente utenza prevalentemente scolastica e lavorativa.

Alcune corse non sono erogate nei periodi di vacanza scolastica e nei giorni festivi per scarsa affluenza di utenza.

3.3 Servizi innovativi non convenzionali

I servizi a chiamata *ProntoBus*

I servizi a chiamata *ProntoBus*, attivi in **9 Comuni** del territorio provinciale - Modena, Carpi, Castelfranco Emilia (che comprende anche Nonantola e San Cesario sul Panaro), Maranello, Pavullo e Serramazzoni - svolgono funzioni di supporto ai servizi di linea, connettendo in genere aree scarsamente abitate, e quindi a bassa domanda di trasporto, ai centri capoluogo e alle fermate dei servizi di linea, lungo itinerari altrimenti non serviti dal trasporto pubblico. Ai servizi *ProntoBus* è dedicata una decina di mezzi (in parte e secondo necessità utilizzabili anche su linee a bassissima domanda).

Il servizio si effettua nelle sole giornate feriali e deve essere prenotato telefonicamente. Nel corso del 2018 è stata introdotta la possibilità di effettuare le prenotazioni tramite l'app *Rumobil*; dai primi mesi del 2019,

con l'estensione al *Prontobus* di Pavullo, tutti i servizi possono essere prenotati tramite tale app.

Le fermate sono contrassegnate dal logo del servizio e da un numero identificativo che deve essere comunicato all'atto della prenotazione. È obbligatoria la prenotazione della corsa entro 30'/60' l'orario di partenza; il viaggio viene programmato in aderenza alle esigenze dei clienti.

Il servizio è interamente flessibile e consente tutti i possibili spostamenti da e per i punti di raccolta della rete.

È possibile prenotare una corsa per il giorno stesso, per i giorni successivi o per la settimana successiva.

Ogni corsa può essere prenotata da una o più persone.

I servizi *ProntoBus* si effettuano con bus di piccole dimensioni, attrezzati per la salita e la discesa dei passeggeri disabili.

Le prenotazioni possono avvenire dalle ore 8.00 alle ore 17.45 al numero **840 001 100** solo nei giorni feriali.

Il servizio *TaxiBus*

Il servizio *TaxiBus* è attivo nel Comune di Modena durante le ore notturne e nelle giornate festive.

- **Servizio *TaxiBus* notturno**

Il servizio *TaxiBus* notturno, riservato agli abbonati SETA, consente il collegamento da Stazione FS, Policlinico, Ospedale di Baggiovara e Corso Duomo verso qualsiasi destinazione all'interno del territorio comunale.

Il servizio è attivo tutti i giorni dalle 20.30 alle 5.30.

- **Servizio *TaxiBus* festivo**

Il servizio è svolto con autovetture taxi che seguono orari e percorsi pre-stabiliti indicati alle paline di fermata.

Il servizio *TaxiBus* festivo collega, nei giorni festivi, le frazioni di Tre Olmi, Albareto, La Rocca, Cognento, Lesignana, Villanova e Ganaceto con il centro della città.



PER FARE STRADA INSIEME OCCORRE RISPETTO A BORDO

L'autista del tuo bus è un **PROFESSIONISTA** e come te ha diritto a un viaggio **SERENO**

4. La qualità del servizio di TPL gestito da SETA nel territorio provinciale di Modena

La qualità del trasporto pubblico prodotto da SETA nell'ambito del territorio provinciale di Modena è garantita dal Contratto di Servizio sottoscritto con l'Agenzia Locale per la Mobilità di Modena (aMo).

Il Contratto di Servizio definisce precisi standard quantitativi e qualitativi, sulla base dei quali vengono monitorate le performance di SETA in relazione al servizio di trasporto pubblico locale su gomma (automobilistico e filoviario) erogato per il bacino di Modena. Di anno in anno, SETA misura i risultati conseguiti e fissa gli obiettivi per l'anno a venire: gli "Indicatori di qualità".

4.1 Standard di servizio – Indicatori di qualità

Le tabelle che seguono riportano i valori delle performance di SETA, consuntivati al **31.12.2024**, con obiettivo al **31.12.2025**.

REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ

Regolarità delle corse

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Servizio urbano + suburbano	Corse effettuate/ programmate*	99%	≥99%
Servizio extraurbano	Corse effettuate/ programmate**	99,55%	≥99%

* Per "corse effettuate" si intendono quelle transitanti entro il decimo minuto rispetto all'orario programmato.

** Per "corse effettuate" si intendono quelle transitanti entro il ventesimo minuto rispetto all'orario programmato.

Puntualità delle corse

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Servizio urbano + suburbano	Corse con ritardo ora di punta*** 5'-10'	13,85%	≤15%
Servizio extraurbano	Corse con ritardo ora di punta*** 5'-10'	4,59%	≤6%

*** Per "ora di punta" si intendono le fasce orarie dalle 7.00 alle 9.00; dalle 12.00 alle 14.00; dalle 17.00 alle 19.00.

SICUREZZA

Età media dei mezzi*

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Servizio urbano + suburbano	Età media dei mezzi (anni, mesi)	10,4	≤11,3
Servizio extraurbano	Età media dei mezzi (anni, mesi)	8,2	≤9,3

* L'età media qui riportata si riferisce ai 153 autobus urbani e ai 227 autobus extraurbani utilizzati per il servizio urbano ed extraurbano.

Sinistri annui

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Servizio urbano + suburbano	N° sinistri passivi*	47	d.n.s.***
	N° sinistri attivi**	29	d.n.s.***
Servizio extraurbano	N° sinistri passivi*	71	d.n.s.***
	N° sinistri attivi**	44	d.n.s.***
Servizi innovativi	N° sinistri passivi*	-	d.n.s.***
	N° sinistri attivi**	-	d.n.s.***
Totale		191	d.n.s.***

* Sinistro passivo: sinistro in cui la responsabilità dell'incidente è di SETA S.p.A. (o con concorso di colpa da parte dell'Azienda).

** Sinistro attivo: sinistro in cui la responsabilità dell'incidente è della controparte.

*** Dato non stimabile. L'impegno di SETA è di sensibilizzare e formare opportunamente il personale di guida perché il numero dei sinistri (soprattutto quelli passivi, cioè quelli in cui la responsabilità dell'incidente è di SETA), diminuisca ogni anno di più.

ACCESSIBILITÀ E COMFORT

Frequenza pulizia dei mezzi

Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Pulizia ordinaria	Giornaliera	Giornaliera
Pulizia generale	Bimestrale	Bimestrale
Pulizia straordinaria	Annuale o alla bisogna	Annuale o alla bisogna

Mezzi con pianale ribassato

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Servizio urbano + suburbano	N° mezzi con pianale ribassato	100%	100%
Servizio extraurbano	N° mezzi con pianale ribassato	54,2%	≥54%

Mezzi dotati di sistema di climatizzazione

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Servizio urbano + suburbano	N° mezzi dotati di sistema di climatizzazione	100%	100%
Servizio extraurbano	N° mezzi dotati di sistema di climatizzazione	100%	100%

Mezzi dotati di indicatori elettronici di percorso

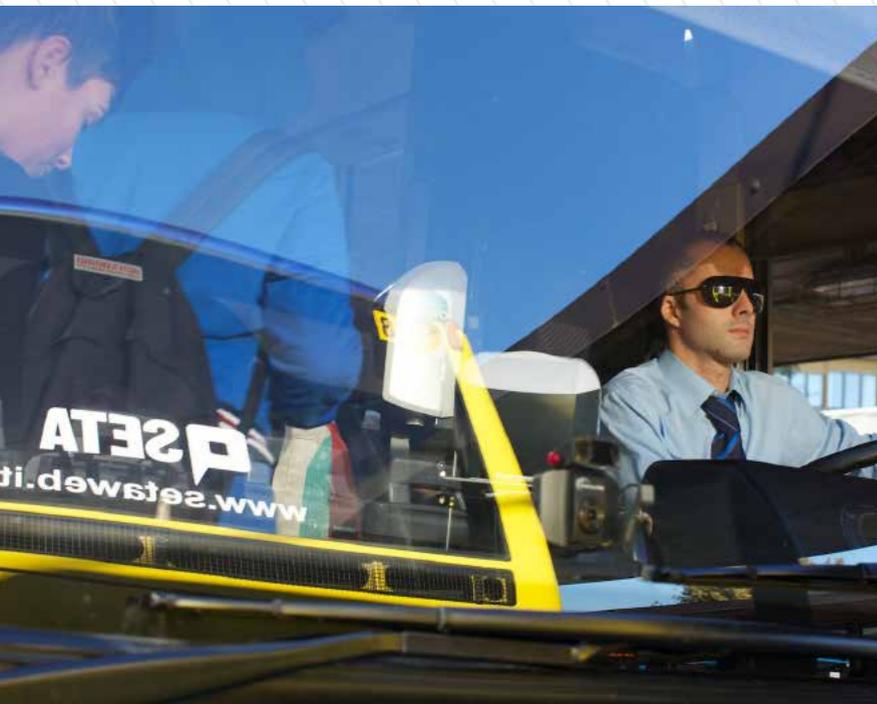
Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Servizio urbano + suburbano	N° mezzi dotati di indicatori elettronici di percorso	100%	100%
Servizio extraurbano	N° mezzi dotati di indicatori elettronici di percorso	100%	100%

Mezzi predisposti al trasporto disabili

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Servizio urbano + suburbano	N° mezzi predisposti al trasporto disabili	92,6%	>92,6%
Servizio extraurbano	N° mezzi predisposti al trasporto disabili	88,9%	>88,9%

Fermate attrezzate con pensilina

Servizio	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Servizio urbano + suburbano	165	≥165
Servizio extraurbano	254	≥254



RISPETTO DELL'AMBIENTE

Mezzi*

Tipologia mezzo	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Gasolio: Euro 3 – Euro 4	10,7%	<10,7%
Gasolio: Euro 5 e superiori	44,9%	<44,9%
Metano LNG	8,6%	>8,6%
Metano CNG	30,2%	>30,2%
Energia elettrica	5,6%	>5,6%
Idrogeno	0	≥1,2%
Totale	100%	

* Mezzi marcianti operativi sul TPL del bacino di Modena (mezzi di proprietà SETA + mezzi di proprietà dei subaffidatari).

Offerta di km (TPL + corse a vuoto)

Alimentazione mezzo	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Gasolio	51,3%	≤51,3%
Metano	45,1%	≥45,1%
Energia elettrica	2,8%	≥2,8%
Altro (Gpl, benzina, ecc. per servizi effettuati con taxi notturno e taxi festivo)	0,9%	≥0,9%
Idrogeno	0	≥0,4%
Totale	100%	

INFORMAZIONI E RELAZIONI CON LA CLIENTELA

Tempi di risposta telefonica Call Center

Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Tempo di attesa per la risposta telefonica: chiamate servite entro 60 secondi	91,90%	90%
Tempo medio di durata della conversazione telefonica per le informazioni necessarie	145 secondi	150 secondi

Reclami

Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Tempo massimo di risposta al reclamo presentato N° reclami gestiti nel 2024: 1.335	max 30 gg lavorativi	max 30 gg. lavorativi

Punti informativi e biglietterie

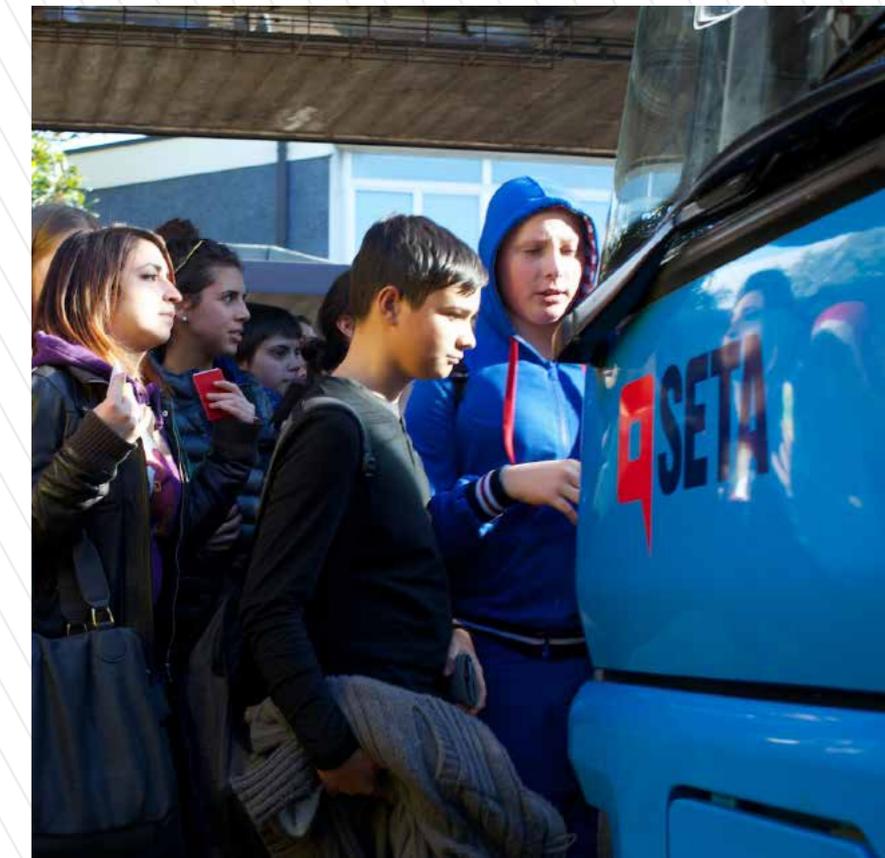
Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
N° punti informativi – biglietterie	13	≥13

Ricorsi alle sanzioni amministrative

Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Tempo massimo di risposta al ricorso presentato N° ricorsi gestiti nel 2024: 529	max 30 gg. lavorativi	max 30 gg. lavorativi

Controlli anti-evasione

Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
N° passeggeri controllati	469.041	≥410.000





5. L'indagine sul gradimento del servizio di Trasporto Pubblico Locale gestito da SETA nel territorio provinciale di Modena

L'Agenzia Locale per la Mobilità di Modena svolge indicativamente ogni anno, dal 2006, un'indagine sulla qualità percepita del servizio di Trasporto Pubblico Locale su gomma del territorio provinciale modenese.

Dal 2013 l'indagine è svolta insieme all'Agenzia per la Mobilità di Reggio Emilia, con modalità omogenee, sia in termini di ricerca che di elaborazione dei risultati.

La ricerca, svolta prevalentemente nel periodo invernale, consente analisi comparative che permettono di valutare i punti di forza e di debolezza del servizio svolto dal Gestore e costituisce un importante strumento per il miglioramento della qualità erogata. I dati raccolti, infatti, sono utilizzati sia dall'Agenzia, per valutare l'operato del Gestore e la qualità del servizio nel suo complesso, sia dal Gestore stesso, per intervenire sui punti più critici emersi.

È possibile visionare una sintesi dell'ultimo rapporto di ricerca effettuato collegandosi a <https://www.amo.mo.it/trasporto-pubblico/lindagine-di-gradimento/>.



IL SERVIZIO DI TPL OFFERTO NEL BACINO PROVINCIALE DI REGGIO EMILIA



Territorio servito



I numeri di SETA nel bacino di REGGIO EMILIA

2.291 Km²
TERRITORIO SERVITO
42 COMUNI
532.237
ABITANTI NEL BACINO SERVITO
25.907.240
PASSEGGERI TRASPORTATI/ANNO
8.974.081
VETT.-KM PERCORSI/ANNO
586.296
CORSE EFFETTUATE/ANNO
291 MEZZI

(dati aggiornati al 31/12/2024)

1. Il servizio di TPL gestito da SETA nel territorio provinciale di Reggio Emilia

Il servizio di Trasporto Pubblico Locale su gomma gestito da SETA nel bacino di **Reggio Emilia** copre un territorio di **2.291 chilometri quadrati**, sul quale gravitano complessivamente **42 Comuni**, con una popolazione residente (al 31/12/2024) di **532.237 abitanti**.

Il trasporto pubblico automobilistico prodotto da SETA per servire il territorio provinciale reggiano è stato nel **2024** di **8.974.081 km/vettura**, a fronte di **586.296 corse bus effettuate all'anno**, di cui hanno fruito complessivamente quasi **25,9 milioni di persone** (passeggeri trasportati/anno).

La rete del servizio TPL di linea gestito da SETA nel bacino di Reggio Emilia

2024	Tipologia trasporto	Tipologia rete	Totale
Lunghezza rete	Urbano	Rete urbana Reggio Emilia + rete urbana Correggio	km 239,92
	Extraurbano	Rete extraurbana	km 1.519,79
	Totale rete		km 1.636,30*
N° Linee	Urbano	Rete urbana Reggio Emilia + rete urbana Correggio	n. 20 + 2 linee a chiamata
	Extraurbano	Rete extraurbana	n. 45 + 1 linea a chiamata
	Totale		n. 68

(dati aggiornati al 31/12/2024)

*N.B.: Il dato totale relativo alla lunghezza della rete tiene conto della presenza di tratti stradali coperti da entrambi i servizi, urbano ed extraurbano, considerandoli una sola volta nel computo complessivo dei km.

2. La rete del servizio di TPL di linea gestito da SETA nel bacino di Reggio Emilia

La **rete del Trasporto Pubblico Locale automobilistico** gestito da SETA nel bacino di **Reggio Emilia** è costituita da **22 linee bus urbane** (di cui 2 a chiamata) e **46 linee bus extraurbane** (di cui 1 a chiamata): la **lunghezza** complessiva della rete è di **km 1.636,30**.

3. L'articolazione del servizio SETA nel bacino di Reggio Emilia

Il servizio di trasporto pubblico automobilistico prodotto da SETA nel bacino di Reggio Emilia è articolato in **servizi urbani, extraurbani e innovativi non convenzionali** (es.: servizi su prenotazione *Aladino*, *Chiamabus Scandiano*, *Telebus Casina*, ecc.).

Nel corso del 2024, i **291 mezzi** SETA in circolazione nel bacino di Reggio Emilia hanno trasportato complessivamente **25.907.240 passeggeri**.

La quantità di km-vettura percorsi nel territorio della provincia reggiana si attesta nel 2024 a quota **8.974.081**.

3.1 Servizi di linea urbani

Il **servizio urbano di Reggio Emilia** e il **servizio urbano "Quirino" di Correggio** hanno percorso complessivamente nel 2024 un totale di **4.415.287 km/vettura**.

Il servizio urbano di Reggio Emilia

Il servizio **urbano di Reggio Emilia** è svolto da **14 linee bus e 4 linee minibus**.

Il servizio urbano di Correggio

Il servizio **urbano "Quirino" di Correggio** è svolto da **1 linea**, su cui è attestato **1 minibus**.



3.2 Servizio di linea extraurbano

Il servizio di linea **extraurbano** è svolto con **45 linee** (di cui 1 a chiamata), a copertura di tutto il territorio della provincia di **Reggio Emilia**.

3.3 Servizi innovativi non convenzionali

Il servizio notturno a prenotazione telefonica **Aladino**

Il servizio notturno a prenotazione telefonica **Aladino** è svolto da **1 minibus**.

Il servizio diurno a prenotazione telefonica **Disabili TH**

Il servizio diurno a prenotazione telefonica per disabili è svolto da **3 mezzi**.

Il servizio diurno a prenotazione telefonica **Telebus Casina**

Il servizio a prenotazione telefonica **Telebus**, attivo nel territorio del Comune di Casina nelle giornate di martedì, giovedì e sabato (dalle ore 9.00 alle ore 12.30), è svolto da **1 mezzo 9 posti**.

REGGIO EMILIA: IL SERVIZIO URBANO NOTTURNO ALADINO SI RINNOVA

COS'È CLICKBUS-ALADINO

È il servizio di trasporto urbano notturno a prenotazione attivo nel Comune di Reggio Emilia.

È attivo tutti i giorni dalle ore 20.30 alle ore 0.30, il venerdì e il sabato l'orario è esteso sino alle ore 1.30.

Sono utilizzabili tutte le fermate del trasporto pubblico comprese nell'area servita (v. mappa).

Il servizio viene svolto con minibus dotati di pedana per l'accesso di utenti in carrozzina.

Il costo del servizio Clickbus-Aladino è di 2,50 euro a corsa semplice per persona; il biglietto si compra a bordo del mezzo, direttamente dall'autista in contanti o con carta di credito.

Non sono validi altri tipi di biglietti o abbonamenti attualmente in vigore per il servizio urbano.

Il biglietto di corsa rilasciato agli invalidi con diritto riconosciuto di accompagnamento è esteso anche all'accompagnatore senza costi aggiuntivi.

COME FUNZIONA

Il servizio è fruibile tramite app, disponibile per iOS e Android, attraverso la quale è possibile "prenotare" il proprio viaggio. Basta scegliere sull'app l'orario e i punti di partenza e arrivo del proprio viaggio: l'app calcolerà immediatamente il tragitto e l'orario, ottimizzato con l'insieme delle prenotazioni. Confermando la propria prenotazione il servizio sarà reso attivo. Il servizio si potrà prenotare da un massimo di 7 giorni la

data richiesta o in tempo reale – sempre compatibilmente con le altre prenotazioni. Il viaggio a bordo potrà durare sino a un massimo di 45 minuti.

V. Manuale in formato pdf "**Come prenotare un viaggio**".

Clickbus è un servizio accessibile e offre le seguenti funzionalità per tutti gli utenti:

- Supporto per VoiceOver (iOS) e TalkBack (Android), rendendo l'esperienza più accessibile per gli utenti ipovedenti. Tutti gli elementi interattivi sono etichettati per una facile navigazione e gli utenti possono regolare la dimensione del testo per migliorare la leggibilità.
- Layout e contenuti ottimizzati per funzionare con gli screen reader, garantendo informazioni più chiare e concise.
- Il servizio viene svolto con minibus dotati di pedana per l'accesso di utenti con disabilità o a ridotta capacità motoria.



4. La qualità del servizio di TPL gestito da SETA nel territorio provinciale di Reggio Emilia

La qualità del trasporto pubblico prodotto da SETA nell'ambito del territorio provinciale di **Reggio Emilia** è garantita dal Contratto di Servizio sottoscritto con l'**Agenzia Locale per la Mobilità di Reggio Emilia**.

Il Contratto di Servizio definisce precisi standard quantitativi e qualitativi, sulla base dei quali vengono monitorate le performance di SETA in relazione al servizio di TPL su gomma (automobilistico) erogato per il bacino di **Reggio Emilia**. Di anno in anno, SETA misura i risultati conseguiti e fissa gli obiettivi per l'anno a venire: gli "Indicatori di qualità".

4.1 Standard di servizio – Indicatori di qualità

Le tabelle che seguono riportano i valori delle performance di SETA, consuntivati al **31.12.2024**, con obiettivo al **31.12.2025**.



REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ

Regolarità delle corse

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Servizio urbano + suburbano	Corse effettuate/ programmate*	99,01%	≥98,50%
Servizio extraurbano	Corse effettuate/ programmate**	99,58%	≥99%

Puntualità delle corse

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Servizio urbano + suburbano	Corse con ritardo ora di punta*** 5'-10'	13,66%	≤15%
Servizio extraurbano	Corse con ritardo ora di punta*** 5'-10'	3,37%	≤5%

* Per "corse effettuate" si intendono quelle transitanti entro il decimo minuto rispetto all'orario programmato.

** Per "corse effettuate" si intendono quelle transitanti entro il ventesimo minuto rispetto all'orario programmato.

*** Per "ora di punta" si intendono le fasce orarie dalle 7.00 alle 9.00; dalle 12.00 alle 14.00; dalle 17.00 alle 19.00.

SICUREZZA

Età media dei mezzi*

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Servizio urbano + suburbano	Età media dei mezzi (anni, mesi)	8,8	≤9,8
Servizio extraurbano	Età media dei mezzi (anni, mesi)	10,2	≤11,2

* L'età media qui riportata si riferisce ai 106 autobus urbani e ai 170 autobus extraurbani utilizzati per il servizio urbano ed extraurbano (sono esclusi gli autobus utilizzati per i servizi innovativi).

Sinistri annui

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Servizio urbano + suburbano	N° sinistri passivi*	33	d.n.s.***
	N° sinistri attivi**	17	d.n.s.***
Servizio extraurbano	N° sinistri passivi*	22	d.n.s.***
	N° sinistri attivi**	11	d.n.s.***
Servizi innovativi	N° sinistri passivi*	-	d.n.s.***
	N° sinistri attivi**	-	d.n.s.***
Totale		83	d.n.s.***

* Sinistro passivo: sinistro in cui la responsabilità dell'incidente è di SETA S.p.A. (o con concorso di colpa da parte dell'Azienda).

** Sinistro attivo: sinistro in cui la responsabilità dell'incidente è della controparte.

*** Dato non stimabile. L'impegno di SETA è di sensibilizzare e formare opportunamente il personale di guida perché il numero dei sinistri (soprattutto quelli passivi, cioè quelli in cui la responsabilità dell'incidente è di SETA), diminuisca ogni anno di più.

ACCESSIBILITÀ E COMFORT

Frequenza pulizia dei mezzi

Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Pulizia ordinaria	Giornaliera	Giornaliera
Pulizia generale	Bimestrale	Bimestrale
Pulizia straordinaria	Annuale o alla bisogna	Annuale o alla bisogna

Mezzi con pianale ribassato

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Servizio urbano + suburbano	N° mezzi con pianale ribassato	100%	100%
Servizio extraurbano	N° mezzi con pianale ribassato	49,7%	≥49,7%

Mezzi dotati di sistema di climatizzazione

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Servizio urbano + suburbano	N° mezzi dotati di sistema di climatizzazione	100%	100%
Servizio extraurbano	N° mezzi dotati di sistema di climatizzazione	100%	100%

Mezzi dotati di indicatori elettronici di percorso

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Servizio urbano + suburbano	N° mezzi dotati di indicatori elettronici di percorso	100%	100%
Servizio extraurbano	N° mezzi dotati di indicatori elettronici di percorso	100%	100%

Mezzi predisposti al trasporto disabili

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Servizio urbano + suburbano	N° mezzi predisposti al trasporto disabili	96%	≥96%
Servizio extraurbano	N° mezzi predisposti al trasporto disabili	67,7%	≥67,7%

Fermate attrezzate con pensilina

Servizio	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Servizio urbano + suburbano	176	≥176
Servizio extraurbano	256	≥256

RISPETTO DELL'AMBIENTE

Mezzi*

Tipologia mezzo	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Gasolio: Euro 3 – Euro 4	17,2%	<17,2%
Gasolio: Euro 5 e superiori	57,7%	<57,7%
Metano LNG (4 autobus temporaneamente assegnati al bacino di Piacenza)	1,4%	≥1,4%
Metano CNG	23,4%	≥24,9%
GPL	0,3%	<0,3%
Energia elettrica	0	≥2%
Totale	100%	

*Mezzi marcianti operativi sul TPL del bacino di Reggio Emilia (mezzi di proprietà SETA + mezzi di proprietà dei subaffidatari).

Offerta di km (TPL + corse a vuoto)

Alimentazione mezzo	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Gasolio	62,33%	<62,33%
Energia elettrica	0	>0,80%
Metano	36,67%	≥36,67%
Totale	100%	

INFORMAZIONI E RELAZIONI CON LA CLIENTELA

Tempi di risposta telefonica Call Center

Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Tempo di attesa per la risposta telefonica: chiamate servite entro 60 secondi	91,80%	90%
Tempo medio di durata della conversazione telefonica per le informazioni necessarie	146 secondi	160 secondi

Reclami

Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Tempo massimo di risposta al reclamo presentato N° reclami gestiti nel 2024: 1.030	max 30 gg lavorativi	max 30 gg. lavorativi

Punti informativi e biglietterie

Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
N° punti informativi – biglietterie	10	≥10

Ricorsi alle sanzioni amministrative

Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Tempo massimo di risposta al ricorso presentato N° ricorsi gestiti nel 2024: 492	max 30 gg. lavorativi	max 30 gg. lavorativi

Controlli anti-evasione

Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
N° passeggeri controllati	317.084	≥310.000

5. L'indagine sul gradimento del servizio di Trasporto Pubblico Locale gestito da SETA nel territorio provinciale di Reggio Emilia

L'Agenzia Locale per la Mobilità di Reggio Emilia svolge indicativamente ogni anno – dal 2013, in collaborazione con l'Agenzia Locale per la Mobilità di Modena – un'indagine sulla qualità percepita del servizio di Trasporto Pubblico Locale su gomma del territorio provinciale reggiano.

La ricerca, svolta prevalentemente nel periodo invernale, consente analisi comparative che permettono di valutare i punti di forza e di debolezza del servizio svolto dal Gestore e costituisce un importante strumento per il miglioramento della qualità erogata. I dati raccolti, infatti, sono utilizzati sia dall'Agenzia, per valutare l'operato del Gestore e la qualità del servizio nel suo complesso, sia dal Gestore stesso, per intervenire sui punti più critici emersi.

È possibile visionare una sintesi dell'ultimo rapporto di ricerca effettuato collegandosi a <http://www.am.re.it>.



IL SERVIZIO DI TPL OFFERTO NEL BACINO PROVINCIALE DI PIACENZA



Territorio servito



1. Il servizio di TPL gestito da SETA nel territorio provinciale di Piacenza

Il servizio di Trasporto Pubblico Locale su gomma gestito da SETA nel bacino di Piacenza copre un territorio di **2.586 chilometri quadrati**, sul quale gravitano complessivamente **46 Comuni**, con una popolazione residente (al **31/12/2024**) di **288.187 abitanti**.

Il trasporto pubblico automobilistico prodotto da SETA per servire il territorio provinciale piacentino è stato nel **2024** di oltre **8,24 milioni di km/vettura**, a fronte di **558.874 corse bus effettuate all'anno**, di cui hanno fruito complessivamente quasi **18,38 milioni di persone** (passengeri trasportati/anno).

2. La rete del servizio di TPL di linea gestito da SETA nel bacino di Piacenza

La rete del Trasporto Pubblico Locale automobilistico gestito da SETA nel bacino di Piacenza è costituita da **21 linee bus urbane** (di cui una chiamata) e **60 linee bus extraurbane** (di cui 13 a chiamata): **la lunghezza complessiva della rete è di km 1.516,66**.

I numeri di SETA nel bacino di PIACENZA

2.586 Km²
TERRITORIO SERVITO

46 COMUNI

288.187
ABITANTI NEL BACINO SERVITO

18.377.315
PASSEGGGERI TRASPORTATI/ANNO

8.241.440
VETT.-KM PERCORSI/ANNO

558.874
CORSE EFFETTUATE/ANNO

237 MEZZI

(dati aggiornati al 31/12/2024)

La rete del servizio TPL di linea gestito da SETA nel bacino di Piacenza

2024	Tipologia trasporto	Tipologia rete	Totale
Lunghezza rete	Urbano	Rete urbana di Piacenza	km 115,85
	Extraurbano	Rete extraurbana	km 1.400,81
	Totale rete		km 1.516,66
N° Linee	Urbano	Rete urbana di Piacenza	n. 20 + servizio serale/notturno a chiamata - Tuobus
	Extraurbano	Rete extraurbana	n. 47 + 13 linee a chiamata
	Totale		n. 81

(dati aggiornati al 31/12/2024)

3. L'articolazione del servizio SETA nel bacino di Piacenza

Il servizio di trasporto pubblico automobilistico prodotto da SETA nel bacino di Piacenza è articolato in **servizi urbani, extraurbani e innovativi non convenzionali** (servizi su prenotazione).

Nel corso del 2024, i **237 mezzi** SETA in circolazione nel bacino di Piacenza hanno trasportato complessivamente **18.377.315 passeggeri**.

La quantità di **km/vettura percorsi** nel territorio della provincia si attesta nel 2024 a quota **8.241.440**.

3.1 Servizi di linea urbani

Il servizio urbano di Piacenza

Il servizio **urbano di Piacenza** è svolto da **21 linee bus** (di cui 1 a chiamata), con frequenze che variano tra i 10 e i 60 minuti nei giorni feriali.

Le linee collegano le aree abitate del capoluogo con il centro cittadino e con i principali punti di interesse, in modo diretto o intercettando le altre linee (urbane ed extraurbane) in uno o più punti d'interscambio

(stazione FS, barriera Genova, piazza Cittadella-autostazione, barriera Roma, barriera Torino, Ospedale, piazza S. Antonino).

Il servizio è in funzione dalle ore 5.50 alle ore 21.04 ed effettua un orario ridotto nei giorni di vacanza scolastica, nel periodo estivo e nei giorni festivi.

3.2 Servizio di linea extraurbano

Il servizio di linea **extraurbano** è svolto con **60 linee** (di cui 13 a chiamata), a copertura di tutto il territorio della provincia di Piacenza e dei territori provinciali limitrofi (Cremona, Parma, Genova e Pavia).

Il servizio è articolato in cinque bacini (Val Tidone, Val Luretta, Val Trebbia, Val Nure, Val d'Arda e Val d'Ongina), sui quali si sviluppano due tipologie principali di servizio:

- il servizio suburbano, impostato su alcune linee "portanti" a servizio dei principali Comuni del bacino e caratterizzati da una domanda elevata. Servizio a frequenza 60 minuti per l'intera giornata;

- il servizio extraurbano, impostato su alcune linee “portanti” e su altre di “adduzione” e a servizio di tutti i comuni del bacino.

Il servizio è in funzione dalle ore 5.10 alle ore 21.30 ed effettua un orario ridotto nei periodi di vacanza scolastica, nel periodo estivo e nei giorni festivi.

3.3 Servizi innovativi non convenzionali

Il servizio su prenotazione *Prontobus* per le aree montane

Il servizio su prenotazione *Prontobus* – attivo nelle aree a utenza debole e montane di Bobbio, dell’Alta Val Nure (Ferriere, Farini e Bettola), di Morfasso, di Vernasca e di Gropparello – svolge funzioni di supporto ai servizi di linea extraurbani, connettendo aree scarsamente abitate, e quindi a bassa domanda di trasporto, ai centri capoluogo e alle fermate dei servizi di linea, lungo itinerari altrimenti non serviti dal trasporto pubblico. Al servizio *Prontobus* è dedicata una flotta specializzata di **una quindicina di mezzi**.

Il servizio deve essere prenotato telefonicamente almeno il giorno precedente l’utilizzo; il viaggio viene programmato sulla base delle prenotazioni pervenute.

Le prenotazioni possono essere effettuate dalle ore 8.30 alle ore 17.00 al numero **0523 385268** nei giorni feriali dal lunedì al venerdì.

Il servizio urbano serale/notturno a chiamata *Tuobus*

Il servizio urbano serale/notturno a chiamata *Tuobus* offre la possibilità di muoversi nell’ambito dell’area urbana di Piacenza, programmando o richiedendo in tempo reale lo spostamento dell’orario desiderato con riferimento all’origine e destinazione indicati dall’utente. I punti di accesso al servizio (origine e destinazione) sono tutte le fermate del servizio di trasporto pubblico collocate all’interno del centro abitato di Piacenza.

Il servizio è svolto da **3 minibus**; è previsto il trasporto di utenti con disabilità o a ridotta capacità motoria.

Tuobus è attivo tutti i giorni:

- dal lunedì al giovedì tra le 20.30 e le 00.00
- venerdì e sabato tra le 20.30 e le 01.00
- domenica e festivi tra le 20.30 e le 00.00

Il servizio – che viene sospeso dal 1° luglio al 15 settembre – è utilizzabile prenotando il viaggio tramite l’**app tuobus**. L’app *tuobus* si può scaricare dalle piattaforme di Android e iOS gratuitamente.

PER FARE STRADA INSIEME OCCORRE RISPETTO A BORDO

L’autista del tuo bus è un **PROFESSIONISTA** e come te ha diritto a un viaggio **SERENO**



4. La qualità del servizio di TPL gestito da SETA nel territorio provinciale di Piacenza

La qualità del trasporto pubblico prodotto da SETA nell'ambito del territorio provinciale di Piacenza è garantita dal Contratto di Servizio sottoscritto con l'Agenzia Locale per la Mobilità di Piacenza TEMPI AGENZIA.

Il Contratto di Servizio definisce precisi standard quantitativi e qualitativi, sulla base dei quali vengono monitorate le performance di SETA in relazione al servizio di TPL su gomma (automobilistico) erogato per il bacino di Piacenza. Di anno in anno, SETA misura i risultati conseguiti e fissa gli obiettivi per l'anno a venire: gli "Indicatori di qualità".

4.1 Standard di servizio – Indicatori di qualità

Le tabelle che seguono riportano i valori delle performance di SETA, consuntivati al **31.12.2024**, con obiettivo al **31.12.2025**.



REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ

Regolarità delle corse

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Servizio urbano + suburbano	Corse effettuate/ programmate*	99,2%	≥99%
Servizio extraurbano	Corse effettuate/ programmate**	98,1%	≥98,5%

Puntualità delle corse

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Servizio urbano + suburbano	Corse con ritardo ora di punta*** 5'-10'	4,10%	≤5%
Servizio extraurbano	Corse con ritardo ora di punta*** 5'-10'	4%	≤4,50%

* Per "corse effettuate" si intendono quelle transitanti entro il decimo minuto rispetto all'orario programmato.

** Per "corse effettuate" si intendono quelle transitanti entro il ventesimo minuto rispetto all'orario programmato.

*** Per "ora di punta" si intendono le fasce orarie dalle 7.00 alle 9.00; dalle 12.00 alle 14.00; dalle 17.00 alle 19.00.

SICUREZZA

Età media dei mezzi*

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Servizio urbano + suburbano	Età media dei mezzi (anni, mesi)	7,9	≤8,9%
Servizio extraurbano	Età media dei mezzi (anni, mesi)	10,5	≤11,5%

* L'età media qui riportata si riferisce ai 63 autobus urbani e ai 153 autobus extraurbani utilizzati per il servizio urbano ed extraurbano (sono esclusi gli autobus utilizzati per i servizi innovativi).

Sinistri annui

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Servizio urbano + suburbano	N° sinistri passivi*	50	d.n.s.***
	N° sinistri attivi**	20	d.n.s.***
Servizio extraurbano	N° sinistri passivi*	53	d.n.s.***
	N° sinistri attivi**	25	d.n.s.***
Servizi innovativi	N° sinistri passivi*	-	d.n.s.***
	N° sinistri attivi**	-	d.n.s.***
Totale		148	d.n.s.***

* Sinistro passivo: sinistro in cui la responsabilità dell'incidente è di SETA S.p.A. (o con concorso di colpa da parte dell'Azienda).

** Sinistro attivo: sinistro in cui la responsabilità dell'incidente è della controparte.

*** Dato non stimabile. L'impegno di SETA è di sensibilizzare e formare opportunamente il personale di guida perché il numero dei sinistri (soprattutto quelli passivi, cioè quelli in cui la responsabilità dell'incidente è di SETA) diminuisca ogni anno di più.

ACCESSIBILITÀ E COMFORT

Frequenza pulizia dei mezzi

Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Pulizia ordinaria	Giornaliera	Giornaliera
Pulizia generale	Bimestrale	Bimestrale
Pulizia straordinaria	Annuale o alla bisogna	Annuale o alla bisogna

Mezzi con pianale ribassato

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Servizio urbano + suburbano	N° mezzi con pianale ribassato	100%	100%
Servizio extraurbano	N° mezzi con pianale ribassato	19,5%	≥19,5%

Mezzi dotati di sistema di climatizzazione

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Servizio urbano + suburbano	N° mezzi dotati di sistema di climatizzazione	100%	100%
Servizio extraurbano	N° mezzi dotati di sistema di climatizzazione	100%	100%

Mezzi dotati di indicatori elettronici di percorso

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Servizio urbano + suburbano	N° mezzi dotati di indicatori elettronici di percorso	100%	100%
Servizio extraurbano	N° mezzi dotati di indicatori elettronici di percorso	100%	100%

Mezzi predisposti al trasporto disabili

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Servizio urbano + suburbano	N° mezzi predisposti al trasporto disabili	100%	100%
Servizio extraurbano	N° mezzi predisposti al trasporto disabili	57,2%	≥57,2%

Fermate attrezzate con pensilina

Servizio	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Servizio urbano + suburbano	79	≥79
Servizio extraurbano	176	≥176

RISPETTO DELL'AMBIENTE

Mezzi*

Tipologia mezzo	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Gasolio: Euro 3 – Euro 4	8,4%	<8,4%
Gasolio: Euro 5 e superiori	61,6%	<61,6%
Metano LNG	4,6%	≥4,6%
Metano CNG	25,3%	≥25,3%
Energia elettrica	2	>2%
Totale	100%	

*Mezzi marcianti operativi sul TPL del bacino di Piacenza (mezzi di proprietà SETA + mezzi di proprietà dei subaffidatari)

Offerta di km (TPL + corse a vuoto)

Alimentazione mezzo	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Gasolio	72,3%	≤64,70%
Energia elettrica	0	≥ 1,05%
Metano	27,7%	≥35,30%
Altro	0	0
Totale	100%	

INFORMAZIONI E RELAZIONI CON LA CLIENTELA

Tempi di risposta telefonica Call Center

Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Tempo di attesa per la risposta telefonica: chiamate servite entro 60 secondi	91,10%	90%
Tempo medio di durata della conversazione telefonica per le informazioni necessarie	162 secondi	170 secondi

Reclami

Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Tempo massimo di risposta al reclamo presentato N° reclami gestiti nel 2024: 498	max 30 gg lavorativi	max 30 gg. lavorativi

Punti informativi e biglietterie

Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
N° punti informativi – biglietterie	9	≥9

Ricorsi alle sanzioni amministrative

Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
Tempo massimo di risposta al ricorso presentato N° ricorsi gestiti nel 2024: 498	max 30 gg. lavorativi	max 30 gg. lavorativi

Controlli anti-evasione

Indicatore	Risultato conseguito 2024	Risultato atteso 2025
N° passeggeri controllati	282.263	≥260.000

5. L'indagine sul gradimento del servizio di Trasporto Pubblico Locale gestito da SETA nel territorio provinciale di Piacenza

Tempi Agenzia, l'Agenzia Locale per la Mobilità del bacino provinciale di Piacenza, svolge indicativamente ogni anno l'indagine sulla qualità percepita del servizio di Trasporto Pubblico Locale su gomma del territorio provinciale piacentino.

L'iniziativa, che si svolge prevalentemente nel periodo invernale, consente di effettuare analisi comparative che permettono di valutare i punti di forza e di debolezza del servizio svolto dal Gestore e costituisce un importante strumento per il miglioramento della qualità erogata. I dati raccolti, infatti, sono utilizzati sia dall'Agenzia, per valutare l'operato del Gestore e la qualità del servizio nel suo complesso, sia dal Gestore stesso, per intervenire sui punti più critici emersi.

È possibile visionare una sintesi dell'ultimo rapporto di ricerca effettuato collegandosi a <http://www.tempiagenzia.com>.



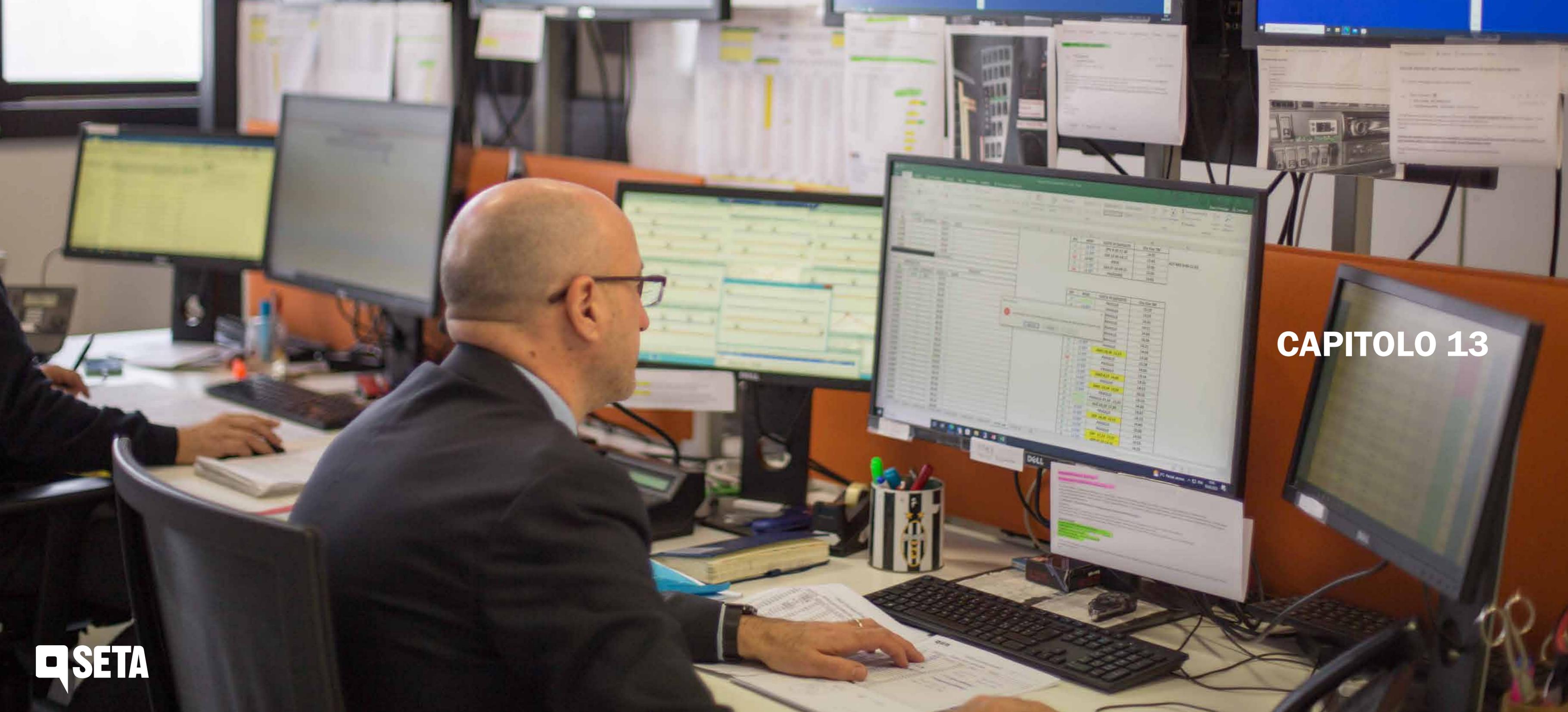


CAPITOLO 12

CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose

Le principali norme che riguardano l'utilizzo del mezzo pubblico, volte ad agevolare l'accesso al servizio, la civile convivenza tra i passeggeri, la collaborazione tra Clienti e personale viaggiante e la sicurezza del viaggio, sono riportate nel **“Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose”** pubblicato sul sito di SETA: v. collegamento a <https://www.setaweb.it/mo/regolamento-di-trasporto>.



CAPITOLO 13

LA COMUNICAZIONE CON I CLIENTI

1. Il valore della comunicazione per SETA

SETA considera la comunicazione con i suoi Clienti (attuali e potenziali) un elemento irrinunciabile della sua attività, un fattore fondamentale per *creare valore* e per offrire un servizio di qualità.

SETA vede infatti nel Cliente non un semplice utente, cioè un destinatario su cui intervenire, ma un partner, un *attore sociale* che interviene nel processo di produzione del servizio.

Per questo, SETA si impegna a migliorare e potenziare gli strumenti di comunicazione esistenti, o, laddove necessario, a progettarne e realizzarne ulteriori nuovi, con l'obiettivo di creare un efficace canale di comunicazione – cioè di ascolto, di informazione, di dialogo – con la sua Clientela.

L'obiettivo è da un lato quello di intensificare i canali attraverso i quali fornire informazioni all'utenza e raccoglierne i feedback e dall'altro di migliorare la capacità di rispondere alle diverse sollecitazioni.

Per fornire sempre più voce e consapevolezza agli utenti-clienti, con un ruolo quindi attivo nell'erogazione del servizio e del modellamento del servizio stesso, secondo le aspettative di qualità da rendere coerentemente con i contratti di servizio esistenti e le risorse disponibili, SETA dialoga costantemente con gli organismi che li rappresentano in forma associata, come le associazioni di categoria, le associazioni dei consumatori, le associazioni ambientaliste o le associazioni per la tutela di soggetti in condizioni di fragilità.

2. L'informazione SETA al servizio dei cittadini e del territorio

SETA ha attivato diversi canali di comunicazione rivolti alla clientela, attraverso i quali il cittadino può ottenere tutte le informazioni utili in merito a orari, linee, tariffe, regolamenti e alle varie attività dell'Azienda:

Sportello al pubblico

Presso tutte le **biglietterie aziendali** dei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza.

Servizio Informazioni

Chiamando il numero a tariffazione ripartita **840 000 216**, si possono ottenere tutte le informazioni utili sui servizi gestiti da SETA.



Il Servizio Informazioni è attivo:

- a **Modena**: dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 19.00; la domenica e nei giorni festivi il servizio è operativo durante gli orari di apertura della biglietteria dell'**Autostazione di Modena**;
- a **Reggio Emilia**: dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 19.00; la domenica e nei giorni festivi il servizio è operativo durante gli orari di apertura della biglietteria dell'**Autostazione di Reggio Emilia**;
- a **Piacenza**: dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 19.00: il servizio non è attivo la domenica e nei giorni festivi.

Info SETA su WhatsApp

Contattando il servizio **WhatsApp** al numero **334 2194058** è possibile richiedere informazioni personalizzate sui servizi SETA in merito a percorsi delle linee, orari, tariffe e altre richieste, specificando il bacino di interesse. Il servizio è operativo nei giorni feriali dal lunedì al sabato dalle ore 7.00 alle ore 19.00.



Mass Media

Le comunicazioni più importanti vengono diffuse **online, a mezzo stampa** e attraverso le **emittenti radiotelevisive locali**.

Sito Internet www.setaweb.it

È il principale strumento di comunicazione online aziendale.

Sul sito istituzionale di SETA sono pubblicate tutte le informazioni relative al servizio, le news che riguardano l'Azienda, nonché – nella loro versione integrale – il “Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose” e la “Carta dei Servizi”.

Newsletter

Regstrandosi sul sito di SETA (v. collegamento a: www.setaweb.it/newsletter) è possibile ricevere nella propria casella di posta elettronica la **newsletter aziendale “La Linea”**.

App Roger

Roger è l'app MaaS (Mobility-as-a-Service) delle quattro aziende di trasporto pubblico della Regione Emilia-Romagna.

Il Mobility-as-a-Service è un tipo di servizio che, grazie a una piattaforma digitale (in questo caso la app per smartphone *Roger*), consente agli utenti di pianificare, prenotare e pagare diverse tipologie di servizi di mobilità, dando la possibilità di combinare trasporti pubblici e privati – treno, trasporto pubblico locale (bus, tram, metro), taxi, ride-sharing, car-sharing, scooter-sharing, bike-sharing, noleggio auto, parcheggi di interscambio e altri servizi di mobilità condivisa – programmando viaggi e spostamenti in maniera semplice e veloce. La piattaforma MaaS *Roger* è dunque in grado di trasformare la modalità di fruizione e accesso ai trasporti in un modello flessibile e *on demand*.

Si tratta di una nuova modalità di fruizione e accesso ai trasporti, capace di offrire agli utenti diverse alternative di viaggio (dalla più veloce alla più economica, passando per quella più sostenibile dal punto di vista ambientale), e quindi soluzioni di mobilità su misura, basate sui loro bisogni individuali: l'accesso facilitato alla modalità o al servizio di trasporto più appropriato viene incluso all'interno di un pacchetto di opzioni di servizi di spostamento flessibili e indirizzati direttamente all'utente finale.

Offrendo la possibilità di acquistare con carta di credito tutti i biglietti (sia per i bus che per i treni), ricaricare gli abbonamenti e avere le informazioni per viaggiare in Emilia-Romagna, l'app *Roger* per i dispositivi Android e iOS – scaricabile gratuitamente da Google Play e dall'App Store – funziona dunque come un aggregatore di tutte le soluzioni di mobilità presenti nelle città emiliano-romagnole e integra tutte le informazioni necessarie al viaggiatore per spostarsi.

Attraverso un *travel planner*, *Roger* suggerisce il percorso migliore (tra gomma e ferro) per la destinazione che si vuole raggiungere e permette di consultare gli orari della fermata vicina.

Oltre ai biglietti di corsa semplice, sono acquistabili attraverso l'app *Roger* anche i biglietti multicorsa 6 e 12 corse urbani e i multicorsa 10 corse personali urbani ed extraurbani. Nel corso del 2021 è stata attivata la ricarica degli abbonamenti mensili e annuali ordinari. Il titolo di viaggio, una volta acquistato, andrà convalidato appena saliti sul bus, scansionando il codice QR presente a bordo dei mezzi (sulle convalidatrici e in altri punti del mezzo).

App SETA

È l'app che fornisce tutte le informazioni relative al servizio erogato da SETA: orari e percorsi delle linee, tariffe, localizzazione rivendite e biglietterie, news e infotraffico *real time*. Grazie alla funzione “Orari e capienza in tempo reale”, l'app offre infatti la possibilità di consultare gli orari di passaggio in tempo reale dei bus a una determinata fermata ed eventualmente individuare in alternativa i passaggi più prossimi nelle vicinanze.

Gratuita, disponibile per sistemi operativi Android/iOS/Windows, consente anche alcune operazioni di biglietteria:

- l'acquisto e la ricarica degli abbonamenti ordinari con addebito su carta di credito: il servizio è attivo solo per gli abbonamenti ordinari annuali e mensili dei bacini provinciali di Modena, Reggio Emilia, Piacenza; sono esclusi i titoli agevolati rispetto alle tariffe ordinarie e le convenzioni con enti o aziende;
- la prenotazione e l'acquisto della tessera *Mi Muovo* che verrà spedita all'indirizzo indicato;
- il pagamento delle sanzioni.

Dal mese di aprile 2021 sono state attivate due nuove importanti funzioni: gli utenti del trasporto pubblico dei bacini provinciali di Modena,

Reggio Emilia e Piacenza possono ottenere anche indicazioni chiare e tempestive sul livello di riempimento dei mezzi, verificando inoltre tutte le corse aggiuntive disponibili rispetto alla normale programmazione oraria. Queste nuove informazioni sono rese possibili grazie agli investimenti che SETA e gli Enti soci stanno realizzando per migliorare l'informazione all'utenza. In particolare, la presenza sempre più capillare della videosorveglianza a bordo – unitamente all'attivazione di un nuovo software *contapersone* – fornisce preziose informazioni che vengono opportunamente gestite e centralizzate, permettendo di conoscere in tempo reale l'indice di riempimento dei bus in arrivo alle fermate, traducendolo in semplici e immediati simboli grafici: l'icona del bus di colore verde indica un mezzo con basso livello di riempimento; il colore giallo segnala che sul bus in arrivo è presente una maggiore quantità di passeggeri, mentre se il bus è di colore rosso significa che la capienza è prossima al limite massimo previsto dalle norme di legge. Inoltre, per ogni corsa viene indicata l'eventuale presenza di un bus aggiuntivo, consentendo così di valutare l'offerta complessiva del servizio e pianificare con maggiore consapevolezza i propri spostamenti.

App Moovit

SETA e Moovit – l'app più diffusa al mondo per il settore del trasporto pubblico – hanno avviato una collaborazione che consente agli utenti delle province di Modena, Reggio Emilia e Piacenza di disporre di informazioni sempre più precise e puntuali sul servizio erogato. Percorsi e orari dei mezzi SETA sono disponibili nel più grande archivio mondiale di informazioni riferito alla mobilità urbana, che combina i dati pubblici forniti da aziende e autorità locali con le informazioni live fornite dalla community.

Moovit offre agli utenti un'istantanea del trasporto pubblico insieme al percorso migliore da seguire per gli spostamenti.

App MooneyGo®

Con l'applicazione *MooneyGo*® è possibile ricaricare i contratti di abbonamento annuale e mensile ordinari utilizzando una carta di credito.

Cosa serve per ricaricare? Il numero della tessera *Mi Nuovo*, una carta di credito e la registrazione all'app *MooneyGo*®.

Attenzione: per ricaricare gli abbonamenti con l'app *MooneyGo*® è necessario essere già in possesso di tessera *Mi Nuovo* valida. Una volta ef-

fettuata la ricarica è necessario convalidare la tessera *Mi Nuovo* a bordo bus affinché la ricarica sia leggibile sulla tessera.

L'app *MooneyGo*® è scaricabile gratuitamente presso Apple Store e Google Play Store.

Il servizio è attivo per gli abbonamenti ordinari (annuali e mensili non agevolati) dei bacini provinciali di Modena, Reggio Emilia, Piacenza. Sono esclusi i titoli agevolati rispetto alle tariffe ordinarie e le convenzioni con enti o aziende.

L'abbonamento ricaricato con app *MooneyGo*® su tessera *Mi Nuovo* sarà leggibile a bordo (luce verde al validatore a bordo bus) entro 72 ore dalla ricarica salvo problemi tecnici. La convalida si effettua con la tessera *Mi Nuovo*, non con lo smartphone. Nel frattempo, per viaggiare in regola, suggeriamo di conservare la ricevuta di avvenuta ricarica così da poterla esibire al personale di bordo in caso di richiesta. Durante l'operazione sarà richiesto il solo codice a 8 cifre (senza spazi) della tessera *Mi Nuovo* da ricaricare. Per informazioni e/o problemi in merito al servizio contattare ricariche@setaweb.it.

ATTENZIONE: Gli abbonamenti mensili acquistati tra il giorno 1 e il giorno 20 di ogni mese saranno validi per il mese di acquisto (quindi fino all'ultimo giorno del mese). Gli abbonamenti mensili acquistati dal giorno 21 in poi avranno validità dal primo all'ultimo giorno del mese successivo.

Per maggiori informazioni: www.mooneygo.it.

Social Media

Comunicazioni promozionali e di servizio vengono svolte su vari social media (Facebook, Instagram e YouTube, TikTok, SPOT Modena, SPOT Reggio) e altri media online (Google display, Modena Today), con campagne mirate a target definiti.

Autostazioni e Punti di interscambio

Nelle **autostazioni** di Modena, Reggio Emilia e Piacenza sono esposti gli orari extraurbani, le informazioni sulle tariffe e sui servizi di mobilità integrata e il “Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose”.

Nel bacino provinciale di Modena, informazioni su tariffe e servizi di mobilità integrata e una sintesi del “Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose” sono consultabili anche presso i principali **punti di interscambio**.

Fermate

Le **paline** e le **pensiline di fermata** sono dotate di tabelle orarie con indicazione di tutti i passaggi delle corse feriali, festive e ridotte. Le tabelle riportano i riferimenti del sito www.setaweb.it e del numero del Servizio Informazioni SETA **840 000 216**.

L'esposizione puntuale delle tabelle orarie (a ogni cambio di validità, per esempio in coincidenza con l'entrata in vigore dell'esercizio invernale o dell'esercizio estivo) spetta a SETA, eccetto che per il servizio extraurbano di Piacenza (dove l'esposizione degli orari compete all'Agenzia Locale per la Mobilità TEMPI AGENZIA).

N.B.: Tramite il servizio “**Quanto manca?**” è possibile consultare gli orari di passaggio in tempo reale dei bus a una determinata fermata ed eventualmente individuare in alternativa i passaggi più prossimi nelle vicinanze. **Il servizio è consultabile via web o tramite apposita app SETA scaricabile gratuitamente.** L'app fornisce anche le tabelle orarie teoriche per singola fermata.

I **punti di raccolta dei servizi a chiamata ProntoBus** di Modena sono indicati da tabelle che riportano logo e numero telefonico di prenotazione del servizio.

Apparecchiature per l'informazione dinamica agli utenti

Presso le principali fermate urbane ed extraurbane gestite dalle Agenzie Locali per la Mobilità sono installati **pannelli elettronici** per informare in tempo reale i viaggiatori in merito agli orari di passaggio delle linee e per veicolare informazioni di servizio (scioperi, cambi stagionali degli orari, modifiche temporanee di percorso delle linee, ecc.).

Bus

SETA ha attrezzato la propria flotta urbana con annunci audio e video di prossima fermata.

Su tutti i mezzi che servono i bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza vengono esposti avvisi sulle principali modifiche al servizio e una sintesi del “Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose”.

2.1 L'informazione in caso di eventi straordinari

In caso di eventi straordinari l'Azienda si impegna a rendere disponibile il materiale informativo almeno due giorni prima di una variazione al servizio (se programmata) e almeno cinque giorni prima in caso di sciopero (così come previsto dalla legge 142/90) tramite diversi canali informativi:

- **Sito Internet:** apposita sezione news
- **App SETA e app Moovit**
- **Comunicati stampa:** invio dell'informazione alle principali testate giornalistiche locali.
- **Servizio Informazioni:** il numero a tariffazione ripartita **840 000 216** fornisce informazioni telefoniche
- **Info WhatsApp,** inviando un messaggio al numero **334 2194058**
- **Fermate e pensiline:** esposizione di avvisi in formato locandina
- **Biglietterie aziendali:** esposizione di avvisi in formato locandina
- **Bus:** avvisi negli appositi spazi e/o locandine e volantini appesi al corrimano

3. Altre attività di comunicazione SETA

Nel corso dell'anno vengono realizzate diverse attività di comunicazione, promozione e semplice informazione (libretti orari e mappe) in merito al servizio di pubblico trasporto e ai servizi di mobilità integrata, utilizzando di volta in volta gli strumenti e i canali più appropriati, quali: affissione pubblica di locandine e manifesti, affissione esterno bus, giornali, radio, tv, sito Internet, banner pubblicitari presso social network, comunicazione via posta elettronica, newsletter, comunicazione postale agli abbonati e alla cittadinanza, esposizione manifesti e distribuzione pieghevoli promozionali tramite biglietterie SETA e principali uffici pubblici, locandine e volantini a bordo dei bus.

QUANTO È PIENO IL BUS? L'APP DI SETA INFORMA IN TEMPO REALE SULLE PRESENZE A BORDO DEI MEZZI E SEGNALE LE CORSE AGGIUNTIVE

“Quanto è pieno il bus in arrivo? Prendo il primo che passa o mi conviene aspettare quello successivo? Quanti sono i bus a disposizione?” A queste domande gli utenti SETA trovano oggi risposte puntuali e tempestive grazie alle nuove funzioni della app aziendale, disponibile gratuitamente per dispositivi Android e Apple: oltre alle classiche opzioni (info generali sul servizio, orari di arrivo in tempo reale e percorsi dettagliati dei bus, acquisto/ricarica abbonamenti), gli utenti del trasporto pubblico dei bacini provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza possono ora ottenere anche indicazioni chiare e tempestive sul livello di riempimento dei mezzi, verificando inoltre tutte le corse aggiuntive disponibili rispetto alla normale programmazione oraria.

Queste due importanti novità sono rese possibili dagli investimenti che SETA sta realizzando per migliorare l'informazione all'utenza, anche grazie a uno specifico contributo della Provincia di Reggio Emilia. In particolare, si sta rendendo sempre più capillare la presenza della videosorveglianza a bordo che – unitamente all'attivazione di un nuovo *software contapersone* – fornisce preziose informazioni che vengono opportunamente gestite e centralizzate, permettendo di conoscere in tempo reale l'indice di riempimento dei bus in arrivo alle fermate.

Una volta scaricata e installata la app SETA sul proprio *device*, l'utente può visualizzare, per ogni corsa, alcuni semplici e immediati simboli grafici: l'icona del bus di colore verde indica un mezzo con basso livello di riempimento; il colore giallo segnala che sul bus in arrivo è presente una maggiore quantità di passeggeri, mentre il colore rosso segnala che la capienza è prossima al limite massimo previsto dalle norme di legge. Inoltre, per ogni corsa viene indicata l'eventuale presenza di un bus aggiuntivo, consentendo così di valutare l'offerta complessiva del servizio e pianificare con maggiore consapevolezza i propri spostamenti. L'indice di riempimento dei mezzi SETA in arrivo è disponibile anche sull'app regionale *Roger*, che oltre a fornire informazioni sul servizio consente anche

di acquistare, con carta di credito, il biglietto valido per tutti i bus e i treni dell'Emilia-Romagna.

CAMPAGNA VIDEO SU WEB E SOCIAL

Per informare gli utenti (in particolare i più giovani) sulle nuove funzionalità introdotte nella app aziendale e sulle regole per viaggiare in sicurezza, SETA dà il via a una campagna di comunicazione realizzata attraverso brevi filmati veicolati via web e social. Sul sito internet aziendale (www.setaweb.it/news/2732), su YouTube, Facebook e Instagram sono infatti visibili i due video che compongono la campagna. Un primo video istituzionale, realizzato in *motion graphic*, descrive le modalità di utilizzo della app e delle nuove funzioni; un secondo filmato, ideato e realizzato come un vero e proprio spot promozionale dal tono divertente e informale, vede come protagonisti alcuni ragazzi/utenti e gioca sulla contrapposizione tra comportamenti corretti e sbagliati nell'approccio al mezzo pubblico. Lo spot ha come slogan “*La collaborazione conta*”, infatti il messaggio che SETA vuole trasmettere è che grazie al contributo responsabile di tutti l'utilizzo dell'autobus può e deve essere improntato alla correttezza e alla sicurezza.

IN SETA COL CELLULARE PUOI

- Conoscere gli orari in tempo reale
- Conoscere quanto è pieno il bus
- Acquistare un titolo di viaggio

CON L'APP SETA O ROGER

VERIFICA SE IL BUS È PIENO

E QUANTI BUS SONO IN ARRIVO





CAPITOLO 14

SETA

LA TUTELA DEI CLIENTI

Per raggiungere un costante miglioramento del servizio offerto, SETA desidera favorire un rapporto chiaro e positivo con gli utenti del Trasporto Pubblico Locale dei bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza.

La collaborazione tra Clienti e Azienda è fondamentale perché SETA possa fornire un servizio efficiente, puntuale e di qualità. Per questo, SETA cura con particolare attenzione il processo di gestione dei reclami e l'attività di monitoraggio, così come tutte le procedure volte a tutelare il Cliente nel caso in cui questi incorra in qualche significativo disagio causato da incidenti, interruzioni di servizio o ritardi imputabili all'Azienda.

1. Il processo di gestione dei reclami

Il processo di risposta ai reclami fa parte del sistema di gestione per la qualità adottato da SETA secondo gli standard UNI EN ISO 9001, periodicamente sottoposto a verifica.

Tutte le segnalazioni della Clientela, ricevute per posta o alle biglietterie o compilando l'apposito modulo online sono gestite dalla divisione *Customer Care* di SETA, che si coordina in via continuativa con tutti i settori aziendali.

Il sistema garantisce l'affidabilità dell'intero processo e un monitoraggio preciso dei tempi di risposta al Cliente, fermo restando l'impegno di SETA a rispondere ad ogni segnalazione pervenuta entro 30 giorni lavorativi dal suo ricevimento.

Il numero totale e la tipologia delle segnalazioni e dei reclami ricevuti nel 2024, sotto riportati, sono anche pubblicati sul sito www.setaweb.it, nella sezione "Chi siamo/Società Trasparente/Attività e procedimenti", dove sono presenti anche i prospetti relativi alle segnalazioni e ai reclami ricevuti negli anni precedenti.

Fare una segnalazione, sporgere un reclamo, fornire un suggerimento

Tutti i servizi gestiti da SETA nei tre bacini provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza sono regolati da un'unica policy dei reclami.

SETA mette a disposizione della Clientela diversi canali di comunicazione, attraverso i quali è possibile fare una segnalazione, sporgere un reclamo o fornire un suggerimento.

Osservazioni, suggerimenti, richieste o reclami possono essere inviati all'Azienda seguendo le indicazioni contenute nel "**Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose**", art. 11 "Altre disposizioni", paragrafo "Segnalazioni e reclami":

Art. 11 – ALTRE DISPOSIZIONI - Paragrafo "SEGNALAZIONI E RECLAMI"

Segnalazioni, reclami, suggerimenti o apprezzamenti possono essere inoltrati in uno dei seguenti modi entro 3 mesi dall'accaduto:

- 1) per posta, scrivendo all'Ufficio Segnalazioni di SETA del bacino provinciale di competenza;
- 2) online, compilando il modulo relativo al bacino provinciale di competenza;
- 3) presso le biglietterie SETA, compilando il modulo reclami in distribuzione.

Il modulo è disponibile anche in lingua inglese sul sito nella sezione reclami in formato stampabile o presso le biglietterie in formato cartaceo. SETA si impegna a rispondere entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione.

È possibile non utilizzare il modulo purché vengano riportate le seguenti informazioni:

- nome, cognome, recapito dell'utente o dell'eventuale rappresentante allegando in tal caso la delega e copia di un documento di identità dell'utente in corso di validità;
- data, ora di partenza, luogo o fermata di partenza, luogo o fermata di destinazione;
- descrizione dell'accaduto.

In caso di mancata risposta entro 30 giorni dall'inoltro del reclamo oppure in caso di risposta ritenuta non soddisfacente, gli utenti possono in seconda istanza rivolgersi al **Difensore Civico Regionale** (difensorecivico@regione.emilia-romagna.it) o all'**ART Autorità di Regolazione dei Trasporti**, accedendo al sito www.autorita-trasporti.it in cui è possibile anche attivare la procedura di conciliazione ConciliaWeb.

SEGNALAZIONI 2024	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	Totale
RICHIESTA INFORMAZIONI	1	1	4	7	0	3	2	0	2	5	1	3	29
INCOMPRESIBILE	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
APPREZZAMENTO	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	4
DOPPIO	12	8	9	5	7	12	4	4	49	21	9	6	146
NON CIRCOSTANZIATO	5	3	1	6	4	2	3	2	2	7	3	10	48
COMPETENZA	7	4	5	7	8	13	11	1	6	22	11	9	104
TERZI	3	3	2	1	1	1	1	1	3	9	2	0	27
AGENZIE	5	5	10	4	4	6	5	2	32	15	14	7	109
INFORMAZIONI	13	10	6	12	6	8	3	5	20	5	7	9	104
AUTOMEZZI	3	6	1	1	1	3	3	0	1	1	5	3	28
VIAGGIO	119	102	80	69	68	37	44	15	360	254	120	75	1343
TARIFFE	20	16	8	13	7	6	11	8	24	24	12	13	162
VARIE	1	3	1	0	0	1	0	2	4	3	2	2	19
PERSONALE	115	94	82	86	70	56	60	71	154	176	112	83	1159
TOTALE	305	257	209	211	177	148	147	111	659	543	298	220	3285

RECLAMI 2024	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	Totale
NON CIRCOSTANZIATO	5	3	1	6	4	2	3	2	2	7	3	10	48
INFORMAZIONI	13	10	6	12	6	8	3	5	20	5	7	9	104
AUTOMEZZI	3	6	1	1	1	3	3	0	1	1	5	3	28
VIAGGIO	119	102	80	69	68	37	44	15	360	254	120	75	1343
TARIFFE	20	16	8	13	7	6	11	8	24	24	12	13	162
VARIE	1	3	1	0	0	1	0	2	4	3	2	2	19
PERSONALE	115	94	82	86	70	56	60	71	154	176	112	83	1159
TOTALE	276	234	179	187	156	113	124	103	565	470	261	195	2863

	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	Totale
Giorni medi risposta (media aritmetica dei 3 bacini)	23,28	21,81	21,00	14,61	14,27	8,10	12,56	8,79	13,33	21,09	21,09	18,58	16,54

Le segnalazioni 2024 sono state complessivamente 3.285, in calo del 2,8% rispetto al 2023. Di queste, **2.863 riguardano reclami direttamente riferibili a SETA. Una buona parte di tali reclami, ovvero a dire il 36,2% del totale annuo, si concentra nel periodo di inizio scolastico** (in linea di massima, da metà settembre a metà/fine ottobre). Dal momento che la programmazione del servizio invernale di trasporto pubblico è tarata sugli orari scolastici definitivi, gli orari provvisori delle prime settimane di scuola ingenerano problemi di affollamento e di carico negli orari di ingresso e uscita dagli istituti scolastici, problemi che trovano soluzione nel momento in cui le scuole – nel corso del mese di ottobre - vengono via via adottando gli orari scolastici definitivi.

Quasi la metà dei reclami annuali, e più precisamente il 47% del totale, riguarda la voce "Viaggio" (1.343 reclami su 2.863). Di questi, 524 (cioè, il 39% dei reclami che afferiscono alla voce "Viaggio") sono attribuibili a cause esterne, come i ritardi o le mancate corse per traffico, scioperi, incidenti stradali e meteo, oppure semplicemente per errori dell'utenza che lamenta la mancata corsa o il ritardo quando in realtà la corsa non era prevista.

L'altra voce che pesa principalmente sui reclami (40% sul totale annuo) è rappresentata dal Personale – laddove per "Personale" si intende il personale a contatto con il pubblico: autisti (95%), verificatori dei titoli di viaggio e addetti alle biglietterie (5%) – per questioni di comportamento o disservizio a vario titolo. Il dato risulta in calo rispetto al 2023 del 3%.

2. Chiedere un rimborso

SETA corrisponde un **rimborso** qualora si verificano **ritardi o altre interruzioni/irregolarità di servizio imputabili all'Azienda**. Nessun rimborso è invece dovuto allorché il ritardo o l'interruzione/irregolarità di servizio siano causati da circostanze e fattori al di fuori del controllo dell'Azienda (es. calamità naturali, eventi atmosferici, interruzioni e incidenti stradali, ecc.).

Il rimborso può essere corrisposto in diverse modalità, come indicato nel **“Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose”**, art. 11 “Altre disposizioni”, paragrafo “Modalità di rimborso”.

Le tabelle che seguono riepilogano le diverse procedure e/o tipologie d'indennizzo/rimborso previste da SETA nel caso in cui il Cliente incorresse in qualche irregolarità/inottemperanza di servizio, nel malfunzionamento dei sistemi di rilascio/validazione dei titoli di viaggio o nella mancata/ritardata risposta a un reclamo (restando esclusa qualsiasi altra forma d'indennizzo economico non ricompresa in quelle sotto specificate).



Indennizzi/rimborso previsti da SETA in caso di irregolarità nell'esecuzione/organizzazione del servizio

Tipologia Servizio	Irregolarità	Modalità di richiesta	Indennizzo/Rimborso
Servizio extraurbano	Cancellazione corsa o ritardo alla partenza dalla fermata superiore a 60 minuti*	Richiesta di rimborso scritta entro le 48 ore successive al verificarsi dell'evento. La richiesta di rimborso scritta deve essere indirizzata a: Direzione SETA, Strada Sant'Anna 210, 41122 Modena, allegando copia del titolo di viaggio o della Card di abbonamento. Devono altresì essere indicati: nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico (+ codice IBAN del conto corrente bancario per l'eventuale bonifico) del richiedente e località, giorno, orario, linea interessata dal disservizio. SETA si impegna a rispondere alla richiesta di rimborso entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento.	Rimborso in denaro, tramite bonifico bancario, pari al costo completo del biglietto (regolarmente convalidato), al prezzo a cui è stato acquistato, o fino al massimo del 20% del titolo in caso di biglietti per comitive. Per i titolari di abbonamento: rimborso pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento (regolarmente convalidato). <i>oppure, in alternativa</i> Rilascio di un voucher valido per l'acquisto c/o biglietteria aziendale di titoli di viaggio spendibili su tutti i servizi SETA, a scelta tra biglietti di corsa semplice, multicorse, abbonamenti, fino a un massimo di € 8.
Servizio urbano	Cancellazione corsa o ritardo alla partenza dalla fermata superiore a 30 minuti*		
Servizi innovativi (es. servizi a chiamata ProntoBus, Aladino, Tuobus, ecc.)	Non effettuazione corsa o ritardo superiore a 30 minuti*		

* Se non sono intervenuti servizi sostitutivi o altre corse in transito sulla linea interessata nel lasso di tempo considerato.

Non è previsto alcun rimborso qualora si verificano disservizi dovuti a cause di forza maggiore (per esempio: calamità naturali, scioperi e altre emergenze imprevedibili).

Procedure previste da SETA in caso di irregolarità o malfunzionamento dei sistemi di rilascio/validazione dei titoli di viaggio

Tipologia Servizio	Irregolarità	Modalità di segnalazione	Procedura
Vendita titoli di viaggio a bordo mezzo tramite emettitrice	Non funzionamento emettitrice	L'utente segnala il problema all'autista, al quale deve in ogni caso rivolgersi per acquistare il biglietto.	Una volta munitosi del biglietto rivolgendosi all'autista, l'utente può proseguire il viaggio.
Vendita titoli di viaggio a bordo mezzo tramite autista in caso di assenza o mal funzionamento emettitrice	Non disponibilità titoli di viaggio da parte dell'autista		L'utente può proseguire il viaggio.
Validazione biglietti cartacei o titoli di viaggio elettronici tramite apparecchiature di convalida a bordo mezzo	Non funzionamento apparecchiature di convalida	I possessori di biglietti cartacei convalidabili dovranno segnalare all'autista il mancato funzionamento delle apparecchiature di convalida e annullare il biglietto riportando data e ora in modo leggibile sul biglietto stesso. Eventuali guasti alle apparecchiature di convalida dei titoli elettronici e di emissione dei titoli di viaggio a bordo del mezzo dovranno essere segnalati al personale viaggiante, che sarà in grado di far convalidare il titolo elettronico o emettere un titolo di viaggio alla tariffa vigente prevista per la vendita da parte del conducente; qualora il conducente non sia nella condizione di emettere un titolo di viaggio alla tariffa vigente di cui sopra, il viaggiatore potrà comunque proseguire il viaggio.	L'utente può proseguire il viaggio.

Indennizzi / rimborsi previsti da SETA in caso di mancata o ritardata risposta a un reclamo

Tipologia Servizio	Irregolarità	Modalità di richiesta	Indennizzo/Rimborso
Risposta SETA a reclamo scritto	Mancata risposta o ritardo risposta superiore a 30 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo da parte di SETA	Richiesta di rimborso scritta. La richiesta di rimborso scritta deve essere indirizzata a: Direzione SETA, Strada Sant’Anna 210, 41122 Modena. Devono altresì essere indicati: nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico del richiedente. SETA si impegna a rispondere alla richiesta di rimborso entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento.	Rilascio di un voucher valido per l’acquisto c/o biglietteria aziendale di titoli di viaggio spendibili su tutti i servizi SETA, a scelta tra biglietti di corsa semplice, multicorse, abbonamenti, fino a un massimo di € 10, o fino al massimo del 20% del titolo in caso di biglietti per comitive.

Chiedere un risarcimento per danni a persone e/o a cose

Per garantire la sicurezza dei passeggeri trasportati o di eventuali terze persone coinvolte in un sinistro, SETA ha stipulato specifiche polizze assicurative, in grado di rispondere dei danni causati a persone, animali o cose (qualora sia ravvisabile la responsabilità dell’Azienda).

Le **coperture assicurative** garantite da SETA sono illustrate nel “Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose”, art. 11 “Altre disposizioni”, paragrafo “Coperture Assicurative”.

3. Presentare ricorso avverso sanzioni elevate per mancanza o uso irregolare di titoli di viaggio

I clienti SETA che volessero contestare una multa loro elevata per mancanza o uso irregolare di titoli di viaggio, possono presentare relativo ricorso.

Le **modalità con cui presentare ricorso** sono illustrate nel “Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose”, art. 9 “Norme di sicurezza, divieti e sanzioni”, paragrafo “Ricorsi avverso sanzioni elevate per mancanza o uso irregolare di titoli di viaggio”.

Difensore civico

Il cittadino che rilevi gravi anomalie nel servizio e non ottenga risposte soddisfacenti da SETA ha il diritto di rivolgersi al **Difensore Civico Regionale** (difensorecivico@regione.emilia-romagna.it), oppure all’**ART Autorità di Regolazione dei Trasporti** (www.autorita-trasporti.it).





RIFERIMENTI UTILI

Per tutte le informazioni sul servizio di trasporto pubblico locale su gomma dei bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza (orari, linee, percorsi autobus e filobus, ecc.):



consultare il sito **www.setaweb.it**



chiamare il **Servizio Informazioni SETA** al numero a tariffazione condivisa **840 000 216**

(il servizio è attivo dal lunedì al sabato, dalle 7.00 alle 19.00, la domenica – solo per Modena e Reggio Emilia – dalle 7.00 alle 17.00; non è attivo durante le festività).



Sede Legale e Amministrativa

Strada Sant'Anna, 210 – 41122 Modena (MO)

Tel. +39 059 416711 – Telefax +39 059 416850

E-mail: protocollo@setaweb.it

Posta Elettronica Certificata (PEC): segreteria@pec.setaweb.it

Sedi Operative

• Modena

Strada Sant'Anna, 210 – 41122 Modena (MO)

Tel. +39 059 416711

• Reggio Emilia

Via del Chionso, 50 – 42122 Reggio Emilia (RE)

Tel. +39 0522 278400

• Piacenza

Via Arda, 21 – 29122 Piacenza (PC)

Tel. +39 0523 390611



Agenzia Locale per la Mobilità e il Trasporto Pubblico Locale di Modena

Strada Sant'Anna, 210 – 41122 Modena (MO)

Tel. +39 059 9692001 – Telefax +39 059 9292002

E-mail infotpl@amo.mo.it

Posta Elettronica Certificata (PEC): amo.mo@legalmail.it

Sito Internet: www.amo.mo.it



Agenzia Locale per la Mobilità e il Trasporto Pubblico Locale di Reggio Emilia

Via G. Mazzini, 6 – 42121 Reggio Emilia (RE)

Tel. +39 0522 927689 – ServerFax +39 0522 927712

E-mail am.re@am.re.it

Posta Elettronica Certificata (PEC): am.re@pec.am.re.it

Sito Internet: www.am.re.it



Agenzia Locale per la Mobilità e il Trasporto Pubblico Locale di Piacenza

P.le Marconi, 34/Q – 29121 Piacenza (PC)

Tel. +39 0523 385268 – Telefax +39 0523 337674

E-mail pianificazione@tempiagenzia.it

Posta Elettronica Certificata (PEC): amministrazione@pec.tempiagenzia.it

Sito Internet: www.tempiagenzia.com



LA CARTA DEI SERVIZI IN BREVE

L'IMPEGNO DI SETA PER GARANTIRE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per assicurare un servizio di Trasporto Pubblico Locale affidabile e di qualità nei tre territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza, SETA si impegna a:

- effettuare il servizio tutti i giorni dell'anno**, in ogni circostanza, salvo in situazioni eccezionali al di fuori del controllo dell'Azienda, come interruzioni stradali, incidenti di significativa gravità, particolari fenomeni meteorologici (es. piogge, nevicate o gelate straordinarie), calamità naturali (es. terremoti o alluvioni), o altri eventi di ordine pubblico (manifestazioni, presidi, cortei, ecc.) che possano ripercuotersi sulle condizioni di traffico e viabilistiche. Nelle festività il servizio è garantito con orario normale festivo;
- in caso di sciopero, garantire i servizi minimi indispensabili**, definiti dalla vigente normativa che disciplina l'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali. Le fasce orarie di garanzia previste dalla legge – che possono subire variazioni a seguito di decisioni della Commissione di garanzia dell'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali – sono a oggi così differenziate per bacino;

- fornire un servizio continuo e regolare**, che – compatibilmente con le condizioni di traffico e viabilistiche e fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore – sappia rispettare con puntualità gli orari di servizio programmati;
- in caso di ritardi o interruzioni di servizio dovute a incidenti, guasti, ecc., **adottare tutte le misure necessarie a ridurre la durata del disservizio e il disagio arrecato agli utenti**;
- offrire un servizio accessibile a tutti**, senza discriminazione alcuna di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, garantendo la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie e fasce di utenza: in questo contesto si inserisce l'impegno a migliorare l'accessibilità al servizio da parte dei cittadini disabili e degli anziani;
- adottare tutte le misure idonee e necessarie**, di carattere operativo, tecnico e organizzativo, **per migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto**, compatibilmente con le risorse disponibili;
- migliorare costantemente le proprie prestazioni ambientali** attraverso politiche di investimento finanziate (es. per il rinnovo del parco mezzi) orientate allo sviluppo sostenibile;
- curare la formazione del personale**, affinché adotti verso la clientela comportamenti professionali improntati a correttezza e cortesia;
- tutelare il diritto dei cittadini alla corretta esecuzione del servizio**, garantendo loro la possibilità di:
 - **presentare osservazioni, richieste, suggerimenti e reclami**
 - **presentare richiesta di rimborso**
 - **presentare richiesta di risarcimento**
 - **presentare ricorso avverso sanzioni elevate per mancanza o uso irregolare di titoli di viaggio**

Gli orari delle fasce di garanzia del servizio TPL gestito da SETA in caso di sciopero

Bacino provinciale	Servizio Urbano	Servizio Extraurbano
Modena	Dall'1 settembre al 30 giugno: dalle ore 6.30 alle ore 8.30; dalle ore 12.00 alle ore 16.00 Dall'1 luglio al 31 agosto: dalle ore 6.30 alle ore 8.30; dalle ore 16.30 alle ore 20.30	Dall'1 settembre al 30 giugno: dalle ore 6.00 alle ore 8.30; dalle ore 12.30 alle ore 16.00 Dall'1 luglio al 31 agosto: dalle ore 6.00 alle ore 8.30; dalle ore 16.30 alle ore 20.00
Reggio Emilia	Da inizio servizio alle ore 9.00; dalle ore 13.00 alle ore 15.30	Da inizio servizio alle ore 9.00; dalle ore 13.00 alle ore 15.30
Piacenza	Dalle ore 7.00 alle ore 10.00; dalle ore 12.00 alle ore 15.00 (sono garantite le corse in partenza dai capolinea dalle ore 6.45 fino alle ore 9.45 e dalle ore 11.46 fino alle ore 14.45)	Da inizio servizio alle ore 8.30; dalle ore 12.00 alle ore 15.00 (sono garantite le corse in partenza dai capolinea fino alle ore 8.00 e dalle ore 11.31 fino alle ore 14.30)

DIRITTI E DOVERI DI CHI VIAGGIA CON I MEZZI SETA

DIRITTI

I cittadini-utenti del servizio di Trasporto Pubblico Locale su gomma dei territori di Modena, Reggio Emilia e Piacenza che utilizzano i mezzi SETA hanno diritto a:

1. viaggiare in tutta sicurezza;
2. usufruire di un servizio regolare e puntuale (compatibilmente con la situazione viabilistica stradale, non controllabile da SETA);
3. viaggiare in un ambiente pulito e confortevole;
4. poter reperire agevolmente i titoli di viaggio (a terra o a bordo mezzo);
5. accedere in modo semplice e tempestivo a tutte le informazioni relative al servizio, chiamando il **Servizio Informazioni SETA** al numero telefonico **840 000 216**, oppure collegandosi online al sito **www.setaweb.it** e tenendo conto che le tabelle orarie dei trasporti SETA sono regolarmente esposte a tutte le fermate o nelle auto-stazioni;
6. poter riconoscere facilmente il personale addetto al servizio;
7. vedere rispettate tutte le disposizioni contenute nel **“Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose”**.

I clienti SETA che non vedessero rispettate le condizioni di viaggio suddette o che incorressero in qualche irregolarità o inottemperanza di servizio, hanno diritto a:

1. Fare una segnalazione, fornire un suggerimento, sporgere un reclamo

SETA mette a disposizione della Clientela diversi canali di comunicazione e di ascolto, attraverso i quali è possibile fare una segnalazione, fornire un suggerimento o sporgere un reclamo.

Osservazioni, suggerimenti, richieste o reclami possono essere inviati all'Azienda seguendo le indicazioni contenute nel **“Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose”**, art. 11 “Altre disposizioni”, paragrafo “Segnalazioni e reclami” (v. sito www.setaweb.it):

Art. 11 – ALTRE DISPOSIZIONI - Paragrafo “SEGNALAZIONI E RECLAMI”

Segnalazioni, reclami, suggerimenti o apprezzamenti possono essere inoltrati in uno dei seguenti modi entro 3 mesi dall'accaduto:

1. per posta, scrivendo all'Ufficio Segnalazioni di SETA del bacino provinciale di competenza;
2. online, compilando il modulo relativo al bacino provinciale di competenza;
3. presso le biglietterie SETA, compilando il modulo reclami in distribuzione.

Il modulo reclami è disponibile anche in lingua inglese sul sito nella sezione reclami in formato stampabile o presso le biglietterie in formato cartaceo.

È possibile non utilizzare il modulo purché vengano riportate le seguenti informazioni:

- nome, cognome, recapito dell'utente o dell'eventuale rappresentante allegando in tal caso la delega e copia di un documento di identità dell'utente in corso di validità;
- data, ora di partenza, luogo o fermata di partenza, luogo o fermata di destinazione;
- descrizione dell'accaduto.

SETA si impegna a rispondere entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione.

In caso di mancata risposta entro 30 giorni dall'inoltro del reclamo oppure in caso di risposta ritenuta non soddisfacente, gli utenti possono in seconda istanza rivolgersi al **Difensore Civico Regionale** (difensore-civico@regione.emilia-romagna.it) o all'**ART Autorità di Regolazione dei Trasporti**, accedendo al sito www.autorita-trasporti.it in cui è possibile anche attivare la procedura di conciliazione ConciliaWeb.

2. Presentare richiesta di rimborso

SETA corrisponde un **rimborso** qualora si verificano **ritardi o interruzioni/irregolarità di servizio imputabili all'Azienda**. Nessun rimborso è invece dovuto allorché il ritardo o l'interruzione/irregolarità di servizio siano causati da circostanze e fattori al di fuori del controllo dell'Azienda (es. calamità naturali, condizioni meteo particolarmente avverse, interruzioni e incidenti stradali, ecc.).

SETA risponde entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta.

Il rimborso può essere corrisposto in diverse modalità, come indicato nel “Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose”, art. 11 “Altre disposizioni”, paragrafo “Modalità di rimborso”: v. sito www.setaweb.it.

Le tabelle che seguono riepilogano le diverse procedure e/o tipologie d'indennizzo/rimborso previste da SETA nel caso in cui il Cliente incorresse in qualche irregolarità/inottemperanza di servizio, nel mal-funzionamento dei sistemi di rilascio/validazione dei titoli di viaggio o nella mancata/ritardata risposta a un reclamo (restando esclusa qualsiasi altra forma di indennizzo economico non ricompresa in quelle sotto specificate):

Indennizzi/rimborsi previsti da SETA in caso di irregolarità nell'esecuzione/organizzazione del servizio

Tipologia Servizio	Irregolarità	Modalità di richiesta	Indennizzo/Rimborso
Servizio extraurbano	Cancellazione corsa o ritardo alla partenza dalla fermata superiore a 60 minuti*	Richiesta di rimborso scritta entro le 48 ore successive al verificarsi dell'evento.	Rimborso in denaro, tramite bonifico bancario, pari al costo completo del biglietto (regolarmente convalidato), al prezzo a cui è stato acquistato, o fino al massimo del 20% del titolo in caso di biglietti per comitive.
Servizio urbano	Cancellazione corsa o ritardo alla partenza dalla fermata superiore a 30 minuti*	La richiesta di rimborso scritta deve essere indirizzata a: Direzione SETA, Strada Sant'Anna 210, 41122 Modena, allegando copia del titolo di viaggio o della Card di abbonamento.	Per i titolari di abbonamento ci sono due opzioni:
Servizi innovativi (es. servizi a chiamata ProntoBus; Aladino; Tuobus, ecc.)	Non effettuazione corsa o ritardo superiore a 30 minuti*	Devono altresì essere indicati: nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico (+ codice IBAN del conto corrente bancario per l'eventuale bonifico) del richiedente e località, giorno, orario, linea interessata dal disservizio. SETA si impegna a rispondere alla richiesta di rimborso entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento.	<ul style="list-style-type: none"> • rimborso pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento (regolarmente convalidato); • rilascio di un voucher valido per l'acquisto c/o biglietteria aziendale di titoli di viaggio spendibili su tutti i servizi SETA, a scelta tra biglietti di corsa semplice, multicorse, abbonamenti, fino a un massimo di € 8.

* Se non sono intervenuti servizi sostitutivi o altre corse in transito sulla linea interessata nel lasso di tempo considerato. Non è previsto alcun rimborso qualora si verificano disservizi dovuti a cause di forza maggiore (ad esempio: calamità naturali, scioperi e altre emergenze imprevedibili).

LA CARTA DEI SERVIZI IN BREVE

Procedure previste da SETA in caso di irregolarità o malfunzionamento dei sistemi di rilascio/validazione dei titoli di viaggio

Tipologia Servizio	Irregolarità	Modalità di segnalazione	Procedura
Vendita titoli di viaggio a bordo mezzo tramite emettitrice	Non funzionamento emettitrice	L'utente segnala il problema all'autista, al quale deve in ogni caso rivolgersi per acquistare il biglietto.	Una volta munitosi del biglietto rivolgendosi all'autista, l'utente può proseguire il viaggio.
Vendita titoli di viaggio a bordo mezzo tramite autista in caso di assenza o mal funzionamento emettitrice	Non disponibilità titoli di viaggio da parte dell'autista		L'utente può proseguire il viaggio.
Validazione biglietti cartacei o titoli di viaggio elettronici tramite apparecchiature di convalida a bordo mezzo	Non funzionamento apparecchiature di convalida	I possessori di biglietti cartacei convalidabili dovranno segnalare all'autista il mancato funzionamento delle apparecchiature di convalida e annullare il biglietto riportando data e ora in modo leggibile sul biglietto stesso. Eventuali guasti alle apparecchiature di convalida dei titoli elettronici e di emissione dei titoli di viaggio a bordo del mezzo dovranno essere segnalati al personale viaggiante, che sarà in grado di far convalidare il titolo elettronico o emettere un titolo di viaggio alla tariffa vigente prevista per la vendita da parte del conducente; qualora il conducente non sia nella condizione di emettere un titolo di viaggio alla tariffa vigente di cui sopra, il viaggiatore potrà comunque proseguire il viaggio.	L'utente può proseguire il viaggio.

Indennizzi /rimborsi previsti da SETA in caso di mancata o ritardata risposta a un reclamo

Tipologia Servizio	Irregolarità	Modalità di richiesta	Indennizzo/rimborso
Risposta SETA a reclamo scritto	Mancata risposta o ritardo risposta superiore a 30 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo da parte di SETA	Richiesta di rimborso scritta. La richiesta di rimborso scritta deve essere indirizzata a: Direzione SETA, Strada Sant'Anna 210, 41122 Modena. Devono altresì essere indicati: nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico del richiedente. SETA si impegna a rispondere alla richiesta di rimborso entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento.	Rilascio di un voucher valido per l'acquisto c/o biglietteria aziendale di titoli di viaggio spendibili su tutti i servizi SETA, a scelta tra biglietti di corsa semplice, multicorse, abbonamenti, fino a un massimo di € 10, o fino al massimo del 20% del titolo in caso di biglietti per comitive.

LA CARTA DEI SERVIZI IN BREVE

I clienti SETA hanno inoltre diritto a:

3. presentare richiesta di risarcimento

Per garantire la sicurezza dei passeggeri trasportati o di eventuali terze persone coinvolte in un sinistro, **SETA ha stipulato specifiche polizze assicurative**, in grado di rispondere dei danni causati a persone, animali o cose (qualora sia ravvisabile la responsabilità dell'Azienda).

Le coperture assicurative garantite da SETA sono contemplate nel "Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose", art. 11 "Altre disposizioni", paragrafo "Coperture Assicurative" (v. sito www.setaweb.it).

4. presentare ricorso avverso sanzioni elevate per mancanza o uso irregolare di titoli di viaggio

I clienti SETA che volessero contestare una multa loro elevata per mancanza o uso irregolare di titoli di viaggio, possono presentare relativo ricorso.

Le modalità con cui presentare ricorso sono indicate nel "Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose", art. 9 "Norme di sicurezza, divieti e sanzioni", paragrafo "Ricorsi avverso sanzioni elevate per mancanza o uso irregolare di titoli di viaggio" (v. sito www.setaweb.it).

Difensore civico – Il cittadino che rilevi gravi anomalie nel servizio e non ottenga risposte soddisfacenti da SETA ha il diritto di rivolgersi al **Difensore Civico Regionale (difensorecivico@regione.emilia-romagna.it)**, oppure all'**ART Autorità di Regolazione dei Trasporti (www.autorita-trasporti.it)**.

DOVERI

Chi utilizza i mezzi SETA per i propri spostamenti è tenuto a:

1. rivolgersi al personale viaggiante in caso di pericolo;
2. rispettare il personale viaggiante preposto alle funzioni di guida e di controllo, attenendosi alle avvertenze e alle disposizioni da esso impartite nello svolgimento del suo lavoro;

3. rispettare il mezzo pubblico: non arrecare danni alle vetture con atti vandalici, non imbrattare sedili e pareti, ecc.;
4. astenersi da comportamenti atti a recare disturbo o danno ad altri passeggeri;
5. munirsi di documento di viaggio valido, agevolmente reperibile presso le biglietterie e le rivendite SETA o le emettitrici a terra (laddove presenti), oppure a bordo mezzo, tramite le emettitrici presenti su tutti i mezzi urbani (e su alcuni suburbani) o rivolgendosi all'autista;
6. salire a bordo mezzo dalla porta anteriore e scendere da quella centrale (salvo diversa disposizione);
7. **convalidare sempre il titolo di viaggio a ogni salita** (non solo all'inizio del viaggio, ma anche a ogni eventuale successivo cambio del mezzo: tale obbligo vale anche per i titolari di abbonamento mensile o annuale) ed essere sempre pronto a esibirlo su richiesta del personale preposto al controllo, perché **il non rispetto di tale obbligo comporta una sanzione**;
8. non occupare più di un posto a sedere per ogni singola persona e non ingombrare uscite e passaggi;
9. agevolare le persone con ridotta capacità motoria e lasciare il posto a sedere a persone disabili, invalidi e donne in gravidanza;
10. rispettare le norme che regolano il trasporto di oggetti e animali;
11. tenere i bambini, gli oggetti e gli animali lontani dalle porte;
12. astenersi dallo svolgere attività commerciale e pubblicitaria, anche se a scopo benefico, sui veicoli, alle fermate o nelle autostazioni, senza l'autorizzazione scritta di SETA;
13. rispettare il divieto di fumare a bordo delle vetture (DPR 11 luglio 1980 n. 753).

Per ogni ulteriore e specifico ragguaglio, consultare il **"Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose"**, pubblicato nella sua versione integrale sul sito www.setaweb.it.

Una sintesi del Regolamento è esposta su tutti i mezzi in servizio e, laddove possibile, nei principali punti di accesso al servizio.



CARTA DEI SERVIZI

Progetto editoriale: SETA S.p.A. - © 2025/2026, tutti i diritti riservati

Coordinamento progetto e redazione testi: Sarah Grugnetti - Responsabile Comunicazione Sociale SETA

Servizio fotografico: Luigi Ottani, Matteo Domenicali, Roberto Pivetti

Editato il 14 luglio 2025



Sede Legale e Amministrativa

Strada Sant'Anna, 210 – 41122 Modena (MO)

Tel. +39 059 416711 – Telefax +39 059 416850

E-mail: protocollo@setaweb.it

Posta Elettronica Certificata (PEC): segreteria@pec.setaweb.it

Sedi Operative

Modena

Strada Sant'Anna, 210 – 41122 Modena (MO)

Tel. +39 059 416711

Reggio Emilia

Via del Chionso, 50 – 42122 Reggio Emilia (RE)

Tel. +39 0522 278400

Piacenza

Via Arda, 21 – 29122 Piacenza (PC)

Tel. +39 0523 390611