



SOCIETÀ EMILIANA TRASPORTI AUTOFILOVIARI

# CARTA DEI SERVIZI 2020



# UN SERVIZIO ESSENZIALE DA PRESERVARE E MIGLIORARE, NONOSTANTE TUTTO

Quando, nel mese di marzo, abbiamo iniziato a lavorare alla stesura di questo documento, ci siamo chiesti se quest'anno avesse senso mettere in cantiere l'aggiornamento della nostra Carta dei Servizi 2020: l'anno del virus Covid-19 che, propagandosi per tutto il mondo, ha provocato una delle peggiori pandemie della storia dell'umanità, costringendo milioni di persone dei cinque continenti a cambiare repentinamente i propri stili di vita e le proprie abitudini di spostamento, al punto che tutte le forme di trasporto collettivo, e prima di ogni altra il Trasporto Pubblico Locale, ne sono risultate pesantemente penalizzate...

Come si sa, con la sua Carta dei Servizi, SETA risponde non solo ad un obbligo normativo per il gestore di servizi pubblici, ma cerca di fornire ai cittadini, utenti e no, informazioni utili circa i diritti e i doveri di chi utilizza il servizio di Trasporto Pubblico Locale (TPL) nei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza, assumendo nei suoi confronti impegni precisi (compatibili con il quadro variegato di ruoli svolti e rilevanti competenze di altri soggetti che governano il complesso mondo del TPL e determinano buona parte dell'operato dell'Azienda che gestisce il servizio).

Di norma, gli Indicatori di Qualità contenuti nella "Carta" danno conto degli obiettivi raggiunti nel corso dell'anno appena trascorso e di quelli che ci si prefigge di conseguire nell'anno successivo, con l'obiettivo di promuovere un costante miglioramento delle performance.

Il quesito che ci siamo posti questa volta è stato: ha senso mantenere questa impostazione, e dunque spingerci a fare previsioni per il futuro e a delineare traguardi che sappiamo sarà altamente improbabile conseguire nel corso del 2020, se – con tutto quello che è successo a seguito del diffondersi del nuovo coronavirus, e che ha sovvertito le nostre vite – ancora non è possibile sapere come si evolverà la situazione, e se e come l'intero comparto del Trasporto Pubblico potrà reggere l'onda lunga del calo di frequentazione del servizio che ne è derivata?

La risposta che ci siamo dati è: assolutamente sì.

Sì, SETA si è fin qui adoperata e continuerà ad adoperarsi perché, nonostante tutto, un servizio essenziale come quello del Trasporto Pubblico Locale possa continuare ad essere garantito e svolto in tutti i bacini emiliani di riferimento nelle migliori delle modalità possibili, sia pure nei limiti imposti dalla situazione contingente, e perché gli obiettivi di miglioramento continuo della qualità del servizio che ci eravamo dati e che vogliamo continuare a perseguire restino comunque un faro, un punto fermo al quale mirare, una volta superate le condizioni emergenziali in cui ci è dato vivere e lavorare in questo momento.

Nel **2019** – e questa "Carta" ne dà conto con ampio dettaglio - abbiamo conseguito risultati importanti: i passeggeri complessivamente trasportati nelle tre province emiliane che serviamo sono stati 69,57 milioni - il livello più alto mai raggiunto dalla nascita dell'Azienda -, in sensibile aumento (+11,08%) sull'anno precedente, anche grazie alle misure d'incentivazione dell'intermodalità ferro-gomma promosse dalla Regione Emilia-Romagna. Nello specifico, a Modena sono stati registrati 30.515.095 passeggeri (+14,58%), a Reggio Emilia 23.573.309 (+9,59%) e a Piacenza 15.489.587 (+6,88%). Il servizio prodotto dai nostri 1.040 dipendenti (919 dei quali sono autisti e addetti alla manutenzione) è stato pari a quasi 29,60 milioni di vett./chilometri. Nel corso dell'anno sono state elevate complessivamente 72.973 sanzioni a carico di viaggiatori non in regola. In parallelo, sono cresciuti (+3%) i proventi della vendita di biglietti ed abbonamenti, attestati a quasi 32 milioni di euro. Il valore della produzione è stato di 108,6 milioni di euro, mentre gli investimenti realizzati ed avviati a tutto il dicembre 2019 hanno complessivamente raggiunto un ammontare di 16,7 milioni di euro, in massima parte impiegati per l'acquisto di mezzi (75 gli autobus immessi in circolazione), nonché per migliorare la dotazione tecnologica a supporto del servizio erogato.

Ovviamente per il **2020** non abbiamo neanche lontanamente raggiungere tali traguardi, e l'obiettivo prioritario che ci siamo dati è molto più "modesto", ma certamente non meno importante: mantenere sempre operativo il servizio e garantire la sicurezza degli utenti trasportati e del personale.

Lo sforzo – operativo ed economico – che l'Azienda ha compiuto e sta compiendo per realizzare tale obiettivo è assai consistente.

Dal punto di vista operativo, esso comporta: sanificazione giornaliera dei mezzi e dei locali aperti al pubblico; acquisto e distribuzione dei dispositivi di protezione individuali; riorganizzazione dei turni e delle modalità di lavoro nonché delle stesse regole di fruizione del servizio. L'impegno per aggiornare *in continuum* il servizio, adeguandolo alle prescrizioni dettate dalle norme di legge via via promulgate in questo periodo e alle quali ci siamo sempre rigorosamente attenuti è stato e continua ad essere davvero ingente: per farsene un'idea, basti vedere, alle pagine 12, 13, 14 e 15 della presente Carta, quali e quanti sono stati gli atti - protocolli, decreti, ordinanze – emessi a livello europeo, nazionale e regionale in materia di contenimento e gestione dell'emergenza da Covid-19 che si sono susseguiti dal mese di febbraio 2020 ad oggi...

Grazie all'attento e costante monitoraggio di tali disposizioni e al conseguente allineamento dell'organizzazione del servizio da un lato, e, dall'altro, alla sollecitudine e alla professionalità degli autisti e di tutto il personale SETA, ai quali va un sentito e speciale ringraziamento, anche nei giorni più intensi dell'emergenza sanitaria i mezzi SETA non hanno mai smesso di circolare, garantendo sempre il diritto alla mobilità nel rispetto delle norme di sicurezza previste: tanti cittadini hanno espresso gratitudine nei nostri confronti perché la continuità del servizio di Trasporto Pubblico ha costituito un segno di normalità in un periodo molto difficile per tutti.

Assieme alle altre aziende di Trasporto Pubblico della nostra regione e di tutto il Paese, SETA sta dunque affrontando l'emergenza da Covid-19 adoperandosi su due fronti: rinnovare un rapporto di fiducia con gli utenti, individuando un modello di mobilità collettiva che possa rispondere adeguatamente alle mutate esigenze post-pandemia e alla necessità di sostenere la ripartenza in sicurezza, nel prossimo mese di settembre, del sistema scolastico; mantenere l'equilibrio economico e contenere l'impatto sui conti e sulla solidità patrimoniale.

Per realizzare (almeno in parte) quest'ultimo obiettivo, l'Assemblea dei Soci di SETA ha deliberato che l'utile netto di 663.985 euro con cui si è chiuso l'esercizio 2019 sarà interamente destinato a riserva per rafforzare il patrimonio societario, misura prudenziale quanto mai necessaria nell'attuale contesto (comune a tutte le aziende italiane di TPL) di forte difficoltà causata dalla pandemia, che avrà sicuramente un impatto rilevante sui conti dell'anno in corso.

Con un'avvertenza tuttavia: che i maggiori costi connessi alle azioni di messa in sicurezza adottate ed il contestuale crollo degli incassi da vendita dei titoli di viaggio non possono essere sostenuti in toto dalle Aziende che esercitano il Trasporto Pubblico, ma rendono necessario un intervento dello Stato e delle Regioni a sostegno dell'intero settore.

Mentre stiamo per dare alle stampe la Carta dei Servizi SETA 2020, assumendoci così nei confronti dei nostri utenti e della cittadinanza tutta – e compatibilmente con le risorse disponibili e l'evolversi della situazione - l'impegno di assicurare anche per quest'anno la qualità del Trasporto Pubblico Locale su gomma da parte nostra gestito, auspichiamo che tale intervento avvenga in misura significativa e nel più breve tempo possibile, non solo per garantire la continuità di un servizio essenziale, ma per rilanciare il TPL da un lato come uno dei modi più intelligenti, ecologici ed economici di spostarsi per tutti, e dall'altro come un volano della ripresa economica nazionale post Covid-19.

**Francesco Patrizi**

Amministratore Delegato SETA S.p.A.



# INDICE

## PREFAZIONE

a cura di Francesco Patrizi,  
Amministratore Delegato SETA

indice >

### CAPITOLO 1 – INTRODUZIONE p. 10

- 1. Che cos'è la Carta dei Servizi p. 10
  - 1.1 Riferimenti normativi e di indirizzo p. 10
- 2. La Carta dei Servizi SETA: obiettivi e impegni p. 16
- 3. Principi della Carta p. 16
- 4. Diffusione della Carta e sua reperibilità p. 17

### CAPITOLO 2 – LA RIFORMA DEL TPL IN EMILIA-ROMAGNA E LA NASCITA DI SETA p. 20

- 1. Che cos'è il TPL p. 20
- 2. La riforma del TPL in Emilia-Romagna p. 20
- 3. Le gare per l'affidamento del servizio di TPL bandite nei territori provinciali dell'Emilia-Romagna e la nascita di SETA p. 21

### CAPITOLO 3 – SETA SI PRESENTA p. 24

- 1. Un gestore unico per il servizio di TPL su gomma dei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza p. 24
- 2. L'azienda: dati e cifre p. 25
- 3. La composizione societaria p. 25
- 4. La governance p. 26
- 5. Il sistema dei valori p. 26
- 6. Il sistema delle certificazioni p. 26
- 7. L'attenzione all'Ambiente e alla Sicurezza p. 27
- 8. L'impegno per il diritto alla mobilità accessibile p. 27

### CAPITOLO 4 - IL SERVIZIO DI TPL IN EMILIA-ROMAGNA: IL RUOLO DELLE AGENZIE E QUELLO DEL GESTORE p. 32

- 1. Chi sono le Agenzie Locali per la Mobilità p. 32
  - 1.1. I loro compiti p. 32
  - 1.2. La loro mission p. 33
- 2. Il contratto di servizio: lo strumento che regola il rapporto tra Agenzie e Gestore p. 33

### CAPITOLO 5 – LE RISORSE DEL TPL p. 35

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

indice >

### CAPITOLO 6 – LA DETERMINAZIONE DELLE TARIFFE DEL TPL IN EMILIA-ROMAGNA p. 39

- 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. 45

- 1. I titoli di viaggio previsti dal sistema di bigliettazione integrata ed elettronica regionale p. 45
- 2. I titoli di viaggio in vigore nei bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza p. 45
- 3. Promozione dell'intermodalità p. 46
- 4. Dove e come reperire i titoli di viaggio in vigore nei bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza p. 46
  - 4.1. Biglietti: dove reperirli p. 47
  - 4.2. Abbonamenti: tessera elettronica, dove e come sottoscriverli e/o ricaricarli p. 48
- Le agevolazioni tariffarie SETA per le famiglie p. 53
- 5. Le azioni di contrasto all'evasione tariffaria p. 55
- 6. Nuovi strumenti digitali in dotazione ai verificatori SETA p. 56

### CAPITOLO 8 – IL SERVIZIO DI TPL OFFERTO p. 60

- 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. 65
  - 5.2. Pulizia dei mezzi p. 67
- 6. Calendario e orari del servizio di TPL di linea gestito da SETA p. 68

- 6.1. Un servizio per tutti i giorni dell'anno p. 69
- 6.2. I servizi garantiti in caso di sciopero p. 69
- 6.3. Gli orari dei servizi di TPL di linea p. 69
- 7. La regolarità del servizio di TPL di linea p. 71
  - 7.1. Le Sale Operative SETA
- 8. La Qualità del servizio p. 71

### CAPITOLO 09 – IL SERVIZIO DI TPL OFFERTO NEL BACINO PROVINCIALE DI MODENA p. 72

- 1. Il servizio di TPL gestito da SETA nel territorio provinciale di Modena p. 74
- 2. La rete del servizio di TPL di linea gestito da SETA nel bacino di Modena p. 75
- 3. L'articolazione del servizio SETA nel bacino di Modena p. 75
  - 3.1. Servizi di linea urbani p. 75
  - 3.2. Servizio di linea extraurbano p. 76
  - 3.3. Servizi innovativi non convenzionali p. 76
- 4. I numeri del servizio di TPL gestito da SETA nel bacino di Modena p. 78
- 5. La Qualità del servizio di TPL gestito da SETA nel territorio provinciale di Modena p. 78
  - 5.1. Standard di servizio – Indicatori di qualità p. 79
- 6. L'indagine sul gradimento del servizio di TPL gestito da SETA nel territorio provinciale di Modena p. 83

### CAPITOLO 10 – IL SERVIZIO DI TPL OFFERTO NEL BACINO PROVINCIALE DI REGGIO EMILIA p. 84

- 1. Il servizio di TPL gestito da SETA nel territorio provinciale di Reggio Emilia p. 86
- 2. La rete del servizio di TPL di linea gestito da SETA nel bacino di Reggio Emilia p. 87
- 3. L'articolazione del servizio SETA nel bacino di Reggio Emilia p. 87

3.1. Servizi di linea urbani	p. 87	1.6. Trasporto di persone con disabilità o a ridotta capacità motoria	p. 106
3.2. Servizio di linea extraurbano	p. 87	1.7. Trasporto bagagli al seguito	p. 107
3.3. Servizi innovativi non convenzionali	p. 87	1.8. Mancanza del titolo di viaggio	p. 107
4. I numeri del servizio di TPL gestito da SETA nel bacino di Reggio Emilia	p. 89	1.9. Norme di sicurezza, divieti e sanzioni	p. 108
5. La Qualità del servizio di TPL gestito da SETA nel territorio provinciale di Reggio Emilia	p. 89	1.10. Regole di comportamento del personale viaggiante	p. 109
5.1. Standard di servizio – Indicatori di qualità	p. 90	1.11. Altre disposizioni	p. 110
6. L'indagine sul gradimento del servizio di TPL gestito da SETA nel territorio provinciale di Reggio Emilia	p. 93		
<b>CAPITOLO 11 – IL SERVIZIO DI TPL OFFERTO NEL BACINO PROVINCIALE DI PIACENZA</b>	p. 94	<b>CAPITOLO 13 – LA COMUNICAZIONE CON I CLIENTI</b>	p. 113
1. Il servizio di TPL gestito da SETA nel territorio provinciale di Piacenza	p. 96	1. Il valore della comunicazione per SETA	p. 113
2. La rete del servizio di TPL di linea gestito da SETA nel bacino di Piacenza	p. 97	2. L'informazione SETA al servizio dei cittadini e del territorio	p. 113
3. L'articolazione del servizio SETA nel bacino di Piacenza	p. 97	2.1. L'informazione in caso di eventi straordinari	p. 114
3.1. Servizio di linea urbano	p. 97	3. Altre attività di comunicazione SETA	p. 116
3.2. Servizio di linea extraurbano	p. 97		
3.3. Servizi innovativi non convenzionali	p. 98	<b>CAPITOLO 14 – LA TUTELA DEI CLIENTI</b>	p. 118
4. I numeri del servizio di TPL gestito da SETA nel bacino di Piacenza	p. 98	1. Il processo di gestione dei reclami	p. 118
5. La Qualità del servizio di TPL gestito da SETA nel territorio provinciale di Piacenza	p. 99	• Fare una segnalazione, sporgere un reclamo, fornire un suggerimento	p. 118
5.1. Standard di servizio – Indicatori di qualità	p. 99	• Chiedere un rimborso	p. 119
6. L'indagine sul gradimento del servizio di TPL gestito da SETA nel territorio provinciale di Piacenza	p. 103	• Chiedere un risarcimento per danni a persone e/o a cose	p. 121
		2. Presentare ricorso avverso sanzioni elevate per mancanza o uso irregolare di titoli di viaggio	p. 121
		Difensore civico	p. 121
<b>CAPITOLO 12 – CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO</b>	p. 105	<b>POSTFAZIONE</b>	p. 122
1. Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose	p. 105		
1.1. Ammissione al servizio	p. 105	<b>RIFERIMENTI UTILI</b>	p. 125
1.2. Accesso alle vetture	p. 105	<b>LA CARTA DEI SERVIZI IN BREVE (inserto staccabile)</b>	p. 126
1.3. Titoli di viaggio e convalida	p. 105		
1.4. Trasporto bambini	p. 106		
1.5. Trasporto animali	p. 106		



# CAPITOLO 1

# 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 riqualificare, 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 2019, 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 il 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**;

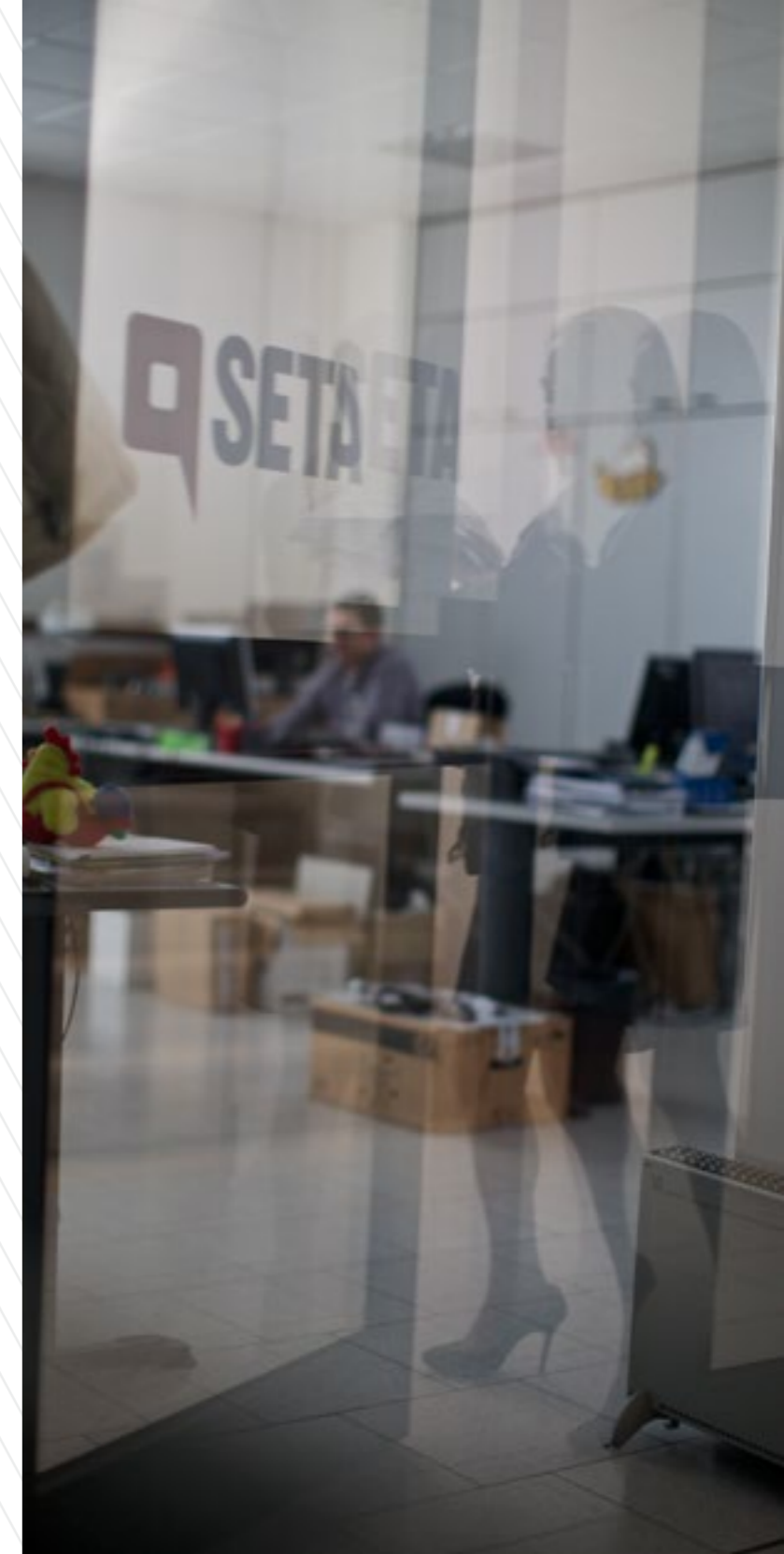
- **Legge n. 190 del 6 novembre 2012** "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione", con particolare riferimento ai commi da 15 a 33 dell'art. 1;
- **Decreto Legislativo n. 33 del 14 marzo 2013** "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni";
- **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".

#### 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".

#### Contratti di Servizio

- Il **Contratto di Servizio** stipulato con **aMo Spa**, l'Agenzia Locale per la Mobilità di Modena;
- Il **Contratto di Servizio** stipulato con **AGENZIA MOBILITÀ Srl**, l'Agenzia Locale per la Mobilità di Reggio Emilia;
- Il **Contratto di Servizio** stipulato con **TEMPI AGENZIA Srl**, l'Agenzia Locale per la Mobilità di Piacenza.



#### ATTI RECANTI MISURE IN MATERIA DI CONTENIMENTO E GESTIONE DELL'EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA DA COVID-19

Dal mese di febbraio 2020, cioè da quando si è avuta evidenza del diffondersi in Italia del virus COVID-19, SETA ottempera puntualmente alle prescrizioni contenute nei decreti, protocolli e ordinanze - europei, nazionali e regionali - in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica correlata al nuovo coronavirus che si sono via via susseguiti.

Tra gli atti più importanti emessi alla data di pubblicazione della presente "Carta" (Luglio 2020) merita segnalare:

##### Normativa europea

- **Comunicazione della Commissione Europea (UE) del 18/03/2020** "Orientamenti interpretativi relativi ai regolamenti UE sui diritti dei passeggeri nel contesto dell'evolversi della situazione connessa al Covid-19".

##### Normativa nazionale

- **Decreto legge n. 6 del 23 febbraio 2020** "Misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19";
- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 1° marzo 2020** "Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19";
- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 2020** "Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, applicabili sull'intero territorio nazionale";
- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 8 marzo 2020** "Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19";
- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 9 marzo 2020** "Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, applicabili sull'intero territorio nazionale";

- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 marzo 2020** "Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, applicabili sull'intero territorio nazionale";
- **Decreto-Legge n. 18 del 17 marzo 2020** "Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19";
- **Ordinanza del Ministero della Salute del 20 marzo 2020** "Ulteriori misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, applicabili sull'intero territorio nazionale";
- **Ordinanza del Ministero della Salute del 22 marzo 2020** "Ulteriori misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, applicabili sull'intero territorio nazionale";
- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 marzo 2020;**
- **Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 25 marzo 2020;**
- **Circolare del Ministero dell'Interno del 31 marzo 2020** "Misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, applicabili sull'intero territorio nazionale. Divieto di assembramento e spostamenti di persone fisiche. Chiarimenti";
- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 1 aprile 2020;**
- **Ordinanza del Ministero della Salute del 3 aprile 2020** "Ulteriori misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, applicabili sull'intero territorio nazionale";
- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 10 aprile 2020;**
- **DPCM del 26 aprile 2020;**
- **Decreto Legge n. 33 del 16 maggio 2020** "Ulteriori misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19";

- **DPCM del 17 maggio 2020** "Disposizioni attuative del decreto-legge 25 marzo 2020, n. 19, recante misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19, e del decreto-legge 16 maggio 2020, n. 33, recante ulteriori misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19";
- **DPCM dell'11 giugno 2020;**
- **DPCM del 14 luglio 2020.**

##### Normativa regionale

- **Ordinanza contingibile e urgente n. 1 del 23 febbraio 2020 del Ministero della Salute, d'intesa con il presidente della Regione Emilia-Romagna** "Misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da covid- 2019";
- **Allegato al Decreto del presidente della Regione n.16 del 24 Febbraio 2020** "Chiarimenti applicativi in merito all'Ordinanza contingibile e urgente n. 1 del Ministero della Salute, d'intesa con il presidente della Regione Emilia-Romagna, recante *Misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid- 2019*";
- **Decreto del presidente della Giunta regionale n. 16 del 24 febbraio 2020** "Chiarimenti applicativi in merito all'ordinanza contingibile e urgente n. 1 del Ministero della Salute, d'intesa con il Presidente della Regione Emilia-Romagna, recante *Misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid- 2019*";
- **Decreto del presidente della Giunta regionale dell'8 marzo 2020** "Ordinanza ai sensi dell'articolo 32 della Legge 23 dicembre 1978, n. 833 in tema di misure per la gestione dell'emergenza sanitaria legata alla diffusione della sindrome da Covid-19";
- **Decreto del presidente della Giunta regionale n. 32 del 10 marzo 2020** "Ulteriore ordinanza ai sensi dell'articolo 32 della legge 23 dicembre 1978 n. 833 in tema di misure per la gestione dell'emergenza sanitaria legata alla diffusione della sindrome da Covid-19";
- **Decreto del presidente della Giunta regionale n. 34 del 12 marzo 2020** "Ordinanza ai sensi dell'articolo 1 punto 5 del DPCM 11 marzo 2020 in tema di programmazione

del servizio erogato dalle aziende del trasporto pubblico locale in riferimento alla gestione dell'emergenza sanitaria legata alla diffusione della sindrome da Covid-19";

- **Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del Covid-19 negli ambienti di lavoro;**
- **Decreto del presidente della Giunta regionale n. 35 del 14 marzo 2020** "Ulteriore ordinanza ai sensi dell'articolo 32 della Legge 23 dicembre 1978, n. 833 in tema di misure per la gestione dell'emergenza sanitaria legata alla diffusione della sindrome da covid-19";
- **Decreto del presidente della Giunta regionale n. 36 del 15 marzo 2020** "Ulteriore ordinanza ai sensi dell'articolo 32 della legge 23 dicembre 1978, n. 833 in tema di misure per la gestione dell'emergenza sanitaria legata alla diffusione della sindrome da covid-19. Disposizioni relative al comune di Medicina (BO)";
- **Decreto del presidente della Giunta regionale n. 39 del 16 marzo 2020** "Ulteriore ordinanza ai sensi dell'articolo 32 della legge 23 dicembre 1978, n. 833 in tema di misure per la gestione dell'emergenza sanitaria legata alla diffusione della sindrome da Covid-19. Modifiche alle proprie precedenti ordinanze approvate con Decreto n. 34 del 12 marzo 2020 e n. 36 del 15 marzo 2020";
- **Decreto del presidente della Giunta regionale n. 41 del 18 marzo 2020** "Ulteriore ordinanza ai sensi dell'articolo 32 della legge 23 dicembre 1978, n. 833 in tema di misure per la gestione dell'emergenza sanitaria legata alla diffusione della sindrome da covid-19. Contrasto alle forme di assembramento di persone";
- **Decreto del presidente della Giunta regionale n. 43 del 20 marzo 2020** "Ordinanza ai sensi dell'articolo 32 della legge 23 dicembre 1978, e dell'art. 191 del d.lgs. 152/2006 n. 833. disposizioni urgenti in materia di gestione dei rifiuti a seguito dall'emergenza epidemiologica da Covid-19";
- **Decreto del presidente della Giunta regionale n. 44 del 20 marzo 2020** "Ulteriore ordinanza ai sensi dell'articolo 32 della legge 23 dicembre 1978, n. 833 in tema di misure per la gestione dell'emergenza sanitaria legata

alla diffusione della sindrome da Covid-19. Disposizioni relative al territorio della provincia di Rimini”;

- **Decreto del presidente della Giunta regionale n. 45 del 21 marzo 2020** “Ulteriore ordinanza ai sensi dell’articolo 32 della legge 23 dicembre 1978, n. 833 in tema di misure per la gestione dell’emergenza sanitaria legata alla diffusione della sindrome da Covid-19”;
- **Decreto del presidente della Giunta regionale n. 47 del 23 marzo 2020** “Ulteriore ordinanza ai sensi dell’articolo 32 della legge 23 dicembre 1978, n. 833 in tema di misure per la gestione dell’emergenza sanitaria legata alla diffusione della sindrome da Covid-19”;
- **Decreto del presidente della Giunta regionale n. 48 del 24 marzo 2020** “Ulteriore ordinanza ai sensi dell’articolo 32 della legge 23 dicembre 1978, n. 833 in tema di misure per la gestione dell’emergenza sanitaria legata alla diffusione della sindrome da Covid-19. Disposizioni riguardanti i territori delle province di Piacenza e Rimini. Revoca delle precedenti ordinanze n. 44 e n. 47 - 2020”;
- **Decreto del presidente della Giunta regionale n. 49 del 25 marzo 2020** “Ulteriore ordinanza ai sensi dell’articolo 32 della legge 23 dicembre 1978, n. 833 in tema di misure per la gestione dell’emergenza sanitaria legata alla diffusione della sindrome da Covid-19. Disposizioni riguardanti il trasporto pubblico e proroga dell’ordinanza n. 35 del 14 marzo 2020”;
- **Decreto del presidente della Giunta regionale n. 57 del 3 aprile 2020** “Ordinanza ai sensi dell’articolo 32 della legge 23 dicembre 1978, n. 833 in tema di misure per la gestione dell’emergenza sanitaria legata alla diffusione della sindrome da Covid-19. Disposizioni in materia di trasporto, rifiuti e sanità privata”;
- **Decreto del presidente della Giunta regionale n. 58 del 4 aprile 2020** “Ulteriore ordinanza ai sensi dell’articolo 32 della legge 23 dicembre 1978, n. 833 in tema di misure per la gestione dell’emergenza sanitaria legata alla diffusione della sindrome da Covid-19”;
- **Decreto del presidente della Giunta regionale n. 61 dell’11 aprile 2020** “Ulteriore ordinanza ai sensi dell’articolo 32 della legge 23 dicembre 1978, n. 833 in

tema di misure per la gestione dell’emergenza sanitaria legata alla diffusione della sindrome da Covid-19”;

- **Decreto del presidente della Giunta regionale n. 66 del 22 aprile 2020** “Ulteriore ordinanza ai sensi dell’articolo 32 della legge 23 dicembre 1978, n. 833 in tema di misure per la gestione dell’emergenza sanitaria legata alla diffusione della sindrome da Covid-19. Integrazione all’ordinanza n. 61 dell’11 aprile 2020”;
- **Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro (24 aprile 2020)**;
- **Decreto del presidente della Giunta regionale n. 69 del 24 aprile 2020** “Ulteriore ordinanza ai sensi dell’articolo 32 della legge 23 dicembre 1978, n. 833 in tema di misure per la gestione dell’emergenza sanitaria legata alla diffusione della sindrome da Covid-19. Provvedimenti in merito ai territori della provincia di Rimini e del comune di Medicina”;
- **Decreto del presidente della Giunta regionale n. 70 del 27 aprile 2020** “Ulteriore ordinanza ai sensi dell’articolo 32 della legge 23 dicembre 1978, n. 833 in tema di misure per la gestione dell’emergenza sanitaria legata alla diffusione della sindrome da Covid-19. Disposizioni in merito alle prestazioni sanitarie”;
- **Decreto del presidente della Giunta regionale n. 73 del 28 aprile 2020** “Ulteriore ordinanza ai sensi dell’articolo 32 della legge 23 dicembre 1978, n. 833 in tema di misure per la gestione dell’emergenza sanitaria legata alla diffusione della sindrome da Covid-19”;
- **Decreto del presidente della Giunta regionale n. 74 del 30 aprile 2020** “Ulteriore ordinanza ai sensi dell’articolo 32 della legge 23 dicembre 1978, n. 833 in tema di misure per la gestione dell’emergenza sanitaria legata alla diffusione della sindrome da Covid-19”;
- **Decreto del presidente della Giunta regionale n. 75 del 6 maggio 2020** “Ulteriore ordinanza ai sensi dell’articolo 32 della legge 23 dicembre 1978, n. 833 in tema di misure per la gestione dell’emergenza sanitaria legata alla diffusione della sindrome da Covid-19. Provvedimenti in merito allo spostamento delle persone fisiche e alle attività sportive”;

- **Decreto del presidente della Giunta regionale n. 82 del 17 maggio 2020** “Ulteriore ordinanza ai sensi dell’articolo 32 della legge 23 dicembre 1978, n. 833 in tema di misure per la gestione dell’emergenza sanitaria legata alla diffusione della sindrome da Covid-19”;
- **Decreto del presidente della Giunta regionale n. 84 del 21 maggio 2020**;
- **Decreto del presidente della Giunta regionale n. 87 del 23 maggio 2020**;
- **Decreto del presidente della Giunta regionale n. 94 del 30 maggio 2020**;
- **Decreto del presidente della Giunta regionale n. 98 del 6 giugno 2020**;
- **Decreto del presidente della Giunta regionale n. 109 del 12 giugno 2020**;
- **Decreto del presidente della Giunta regionale n. 111 del 15 giugno 2020**;
- **Decreto del presidente della Giunta regionale n. 113 del 17 giugno 2020**;
- **Decreto del presidente della Giunta regionale n. 119 del 25 giugno 2020** “Ordinanza ai sensi dell’articolo 32 della legge 23 dicembre 1978, n. 833 in tema di misure per la gestione dell’emergenza sanitaria legata alla diffusione della sindrome da Covid-19. Disposizioni circa le conseguenze del blocco delle attività con riguardo al servizio di gestione dei rifiuti”;
- **Decreto del presidente della Giunta regionale n. 120 del 25 giugno 2020**;
- **Decreto del presidente della Giunta regionale n. 137 del 3 luglio 2020**;
- **Decreto del presidente della Giunta Regionale n. 144 del 13 luglio 2020**;
- **Decreto del presidente della Giunta Regionale n. 148 del 17 luglio 2020**.



Accedi Responsabile

## **ACCEDI AL TPL CON MASCHERINA E RISPETTA LE REGOLE**



- **Non usare il TPL in caso di febbre, tosse, raffreddore**
- **Verifica gli orari dell’offerta**  
Con l’emergenza la programmazione del servizio è modificata. Consulta avvisi e orari.
- **Privilegia l’acquisto di biglietti tramite l’app ROGER e di abbonamenti tramite l’app SETA o il sito setaweb.it**  
La vendita da parte del conducente è sospesa, sono attive le emittitrici di bordo ove presenti. Nel caso non sia possibile utilizzare il validatore riporta a penna sul biglietto data e ora del viaggio. Tiroli multicorsa cartacei occupa una sola riga per viaggio.
- **Per l’accesso al TPL indossa una mascherina di protezione naso e bocca**  
All’ingresso e nella permanenza nei luoghi di accesso al sistema del trasporto pubblico (stazioni ferroviarie, autostazioni, fermate bus, etc.) e nei mezzi è obbligatorio indossare una mascherina, anche di stoffa, per la protezione di naso e bocca.
- **Rispetta le regole di distanziamento alle fermate**
- **Utilizza le porte indicate per entrata ed uscita**  
Prima di salire a bordo attendi che la discesa sia completata
- **Rispetta le regole di distanziamento a bordo dei mezzi**  
Occupi le sedute lato finestrino, privilegiando l’allineamento verticale (fila indiana) sia dei posti a sedere che dei posti in piedi e non occupando i posti inibiti.  
È vietato, tranne che per persone che vivono nella stessa unità abitativa, l’affiancamento tra due persone e, in mancanza di distanziamento, il posizionamento c.d. faccia a faccia. Evita di avvicinarti o chiedere informazioni al conducente.
- **Igienizza frequentemente le mani e non toccarti il viso**



## 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 2020 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 2019 e formulare gli obiettivi di miglioramento per il 2020.

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 disservizio 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.

### 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 è pubblicata *on line* sul sito [www.setaweb.it](http://www.setaweb.it) ed è disponibile nella versione cartacea "Carta dei Servizi in breve" presso:

- le Sedi SETA di Modena, Reggio Emilia e Piacenza\*
- le biglietterie aziendali indicate nel sito [www.setaweb.it](http://www.setaweb.it)
- gli Enti Locali del bacino provinciale di Modena (i 47 Comuni e la Provincia), del bacino provinciale di Reggio Emilia (i 42 Comuni e la Provincia) e del bacino provinciale di Piacenza (i 46 Comuni e la Provincia)
- la sede di aMo Spa, l'Agenzia Locale per la Mobilità e il Trasporto Pubblico Locale di Modena\*
- la sede di AGENZIA MOBILITÀ Srl, l'Agenzia Locale per la Mobilità e il Trasporto Pubblico Locale di Reggio Emilia\*
- la sede di TEMPI AGENZIA Srl, l'Agenzia Locale per la Mobilità e il Trasporto Pubblico Locale di Piacenza\*

\* v. indirizzi alla pag. 125 "Riferimenti Utili"



**SETA**

# 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 ed 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 (il 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. Dal 1° gennaio 2015 ciascuna Agenzia per la Mobilità ha disposto proroghe di durata annuale dei rispettivi contratti di servizio, in attesa di bandire la gara per i servizi, mantenendo invariati i corrispettivi ai livelli del 2013.

Per l'anno 2020 la proroga annuale è stata disposta:

- dall'**Agenzia di Modena** in data 21/11/2019 (fino al 31/12/2020)
- dall'**Agenzia di Reggio Emilia** in data 28/11/2019 (fino al 31/12/2020)
- dall'**Agenzia di Piacenza** in data 23/12/2019 (fino al 31/12/2021)

A proposito delle gare, va segnalato che il settore è attualmente interessato da profonde modifiche, in quanto la Legge n. 96 del 21 giugno 2017 contiene nuove norme che riguardano la determinazione delle risorse finanziarie per le gare e la definizione della dimensione ottimale degli ambiti e dei lotti di gara: materie sulle quali è recentemente intervenuta (con delibera n. 49/2015 e delibera n. 48/2017) l'Autorità di Regolazione dei Trasporti istituita a fine 2011.



MEZZO ECOLOGICO ELETTRICO

# 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 dal 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 mista**, con una quota pubblica detenuta dagli Enti Locali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza, ed 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

SETA S.p.A., su base annua, gestisce **29,59 milioni di vett.-chilometri** di Trasporto Pubblico Locale su gomma e trasporta oltre **69,57 milioni di passeggeri**, a fronte di **906 mezzi marcianti** e di un **organico di 1.040 dipendenti** (di cui **110 donne**), per un **valore della produzione di 108,629 milioni di Euro** (dati al 31/12/2019).

Il primo **Piano Industriale 2012-2014** si è caratterizzato per le azioni volte alla razionalizzazione organizzativa e tecnologica delle quattro distinte società aggregate in SETA.

Gli investimenti effettuati nel quadriennio 2012-2015 hanno superato i 29,2 milioni di Euro, con 9,4 milioni di contributi pubblici: i mezzi complessivamente immessi in servizio sono stati 122, di cui 76 nuovi e 46 usati d'occasione, migliorando le prestazioni ambientali e di *comfort* della flotta.

**Nel 2013 è stato raggiunto il pareggio di bilancio e negli esercizi successivi la Società ha realizzato utili di varia entità.**

In data 11/07/2016 il Consiglio di Amministrazione di SETA ha approvato il **Piano Industriale 2016-2018**. Tra le numerose azioni realizzate e coerenti con gli obiettivi deliberati si richiamano: il miglioramento continuo dei mezzi con investimenti per il rinnovo; 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'armonizzazione dei sistemi tariffari; l'efficientamento delle forniture e dei servizi appaltati; l'innovazione tecnologica nei servizi di informazione agli utenti e nella rete di vendita dei titoli di viaggio; il rafforzamento della posizione e della situazione patrimoniale della società.

Il piano ha previsto nel triennio l'acquisto di 133 mezzi, di cui 75 nuovi e 58 usati, per un investimento complessivo di 21 milioni di Euro, di cui 14 milioni finanziati da SETA. Per i sistemi informativi e le tecnologie di bordo e terra sono state destinate risorse per 4,3 milioni di Euro, di cui 1,1 di contributi regionali (Fondi POR FESR).

Le linee guida strategiche del **Piano Industriale 2019-2022** approvato dall'Assemblea dei Soci di SETA in data 8/05/2019 enfatizzano *in primis* la necessità di migliorare la sostenibilità ambientale e la sicurezza del servizio, con il rinnovo della flotta (previsto l'acquisto di oltre 160 mezzi, per un investimento complessivo di oltre 45 milioni di Euro) e l'innovazione tecnologica, con investimenti in tecnologie di bordo, per l'utenza e per la sicurezza sui mezzi (con il completamento degli investimenti avviati per l'estensione dei sistemi antincendio e di videosorveglianza a tutta la flotta veicolare aziendale).

**69,57 MILIONI PASSEGGERI TRASPORTATI/ANNO**  
**29,59 MILIONI VETT.-KM PERCORSI/ANNO**  
**VALORE DELLA PRODUZIONE = 108,629 MILIONI DI €**  
**1.040 PERSONE**

(dati aggiornati al 31/12/2019)

SETA Spa - Soci	Totale azioni	Quota	Capitale
<b>ENTI LOCALI MODENA (Provincia + 47 Comuni)</b>	4.182.643	25,101 %	€ 4.182.643,00
<b>ENTI LOCALI REGGIO EMILIA (Consorzio Act)</b>	2.569.712	15,421 %	€ 2.569.712,00
<b>COMUNE DI PIACENZA</b>	1.664.028	9,986 %	€ 1.664.028,00
<b>Totale Soci pubblici</b>	<b>8.416.383</b>	<b>50,508 %</b>	<b>€ 8.416.383,00</b>
<b>TPER S.p.A.</b>	1.108.342	6,651%	€ 1.108.342,00
<b>HERM S.r.l.</b>	7.138.691	42,841 %	€ 7.138.691,00
<b>Totale Soci privati</b>	<b>8.247.033</b>	<b>49,492 %</b>	<b>€ 8.247.033,00</b>
<b>Totale</b>	<b>16.663.416</b>	<b>100,00 %</b>	<b>€ 16.663.416,00</b>

### 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 Srl**, 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.

### 4. La governance

Come previsto dall'art. 14 dello Statuto societario, il Consiglio di Amministrazione di SETA è composto da 5 membri, 3 dei quali sono indicati dai soci pubblici (gli Enti Locali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza).

L'attuale organo amministrativo di SETA S.p.A. resterà in carica fino all'approvazione del bilancio d'esercizio 2020.

### 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 ed 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 ed 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 45001:2018**.

SETA è certificata **ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001:2018** per tutte le sedi e le strutture e per tutti i depositi 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'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 e 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**.

L'Azienda adotta inoltre specifici **programmi ambientali** per ottimizzare i consumi di energia elettrica (illuminazione led in tutti gli ambienti interni e nei piazzali esterni) e ridurre le emissioni in atmosfera (monitoraggio continuo gas di scarico del parco mezzi). Provvede inoltre alla raccolta differenziata dei rifiuti negli uffici e in tutte le sedi periferiche, alla raccolta del legno e al riciclo del vetro e dei materiali ferrosi per le attività di officina e magazzino; nonché alla raccolta e registrazione per lo smaltimento e il trasporto dei diversi tipi di rifiuto.

Compatibilmente con le risorse disponibili, SETA provvede al **rinnovo della flotta veicolare**, scegliendo **autobus con alimentazione a basso impatto ambientale** (es. metano G.N.C.).

Vengono inoltre svolte periodiche visite di sorveglianza e misurazione per verificare il corretto svolgimento delle attività previste nelle procedure ambientali.



A partire dal 2015, l'Azienda ha inoltre dato vita a "SicurSeta", **un progetto di Responsabilità Sociale d'Impresa che**, attraverso

l'analisi delle cause che hanno originato l'evento dannoso nei tre elementi costitutivi: ambiente, comportamento dell'autista e aspetti tecnici dell'autobus, **individua possibili soluzioni per il miglioramento della guida in sicurezza e la prevenzione dei rischi da incidenti**.

Si tratta di **un innovativo progetto di formazione sul tema della percezione del rischio e della sicurezza alla guida** che prevede il **coinvolgimento del personale viaggiante di SETA**: gli autisti della Società prendono parte a specifici incontri formativi, volti a promuovere comportamenti di guida virtuosi e a fornire elementi, suggerimenti e dati per lo studio e l'analisi dei sinistri stradali e dei rischi correlati, e sono chiamati a partecipare con idee e proposte di miglioramento sulle linee e le aree geografiche in cui operano nei rispettivi territori di Modena, Reggio Emilia e Piacenza, contribuendo all'identificazione delle criticità sulle quali agire per scongiurare la possibilità d'incorrere in un incidente ed elevare il livello di sicurezza della propria guida.

### 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 ridotta capacità motoria: pianale ribassato (cioè senza gradini) e postazione riservata ed 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 48 ore dal servizio richiesto, il numero **840 000 216**.

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, il quale, chiamando entro le 24 ore precedenti la richiesta del servizio il numero **0522 927 654** (le prenotazioni possono essere effettuate dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.00 alle ore 19.00), può fruire dei mezzi pubblici "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 sabato dalle ore 6.30 alle ore 19.30 (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 ad 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 di qualunque titolo di viaggio valido 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. E' 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 19.30; il sabato dalle ore 6.30 alle ore 19.00).

**Nel maggio 2017 SETA ha poi 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 ed 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.



# 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).

## 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 (dal 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.

### 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.

Ambiti di intervento	Responsabilità	Compiti
<b>La rete</b>	<b>Agenzie</b>	Le Agenzie progettano la rete del trasporto pubblico, intendendo con essa i percorsi e le relative fermate
<b>Gli orari del servizio</b>	<b>Agenzie</b>	Le Agenzie definiscono gli orari dei servizi
<b>Le infrastrutture di accesso al servizio</b>	<b>Agenzie</b>	Le Agenzie sono titolari o hanno in gestione le infrastrutture per il Trasporto Pubblico Locale: autostazioni, terminal e fermate (a Modena aMo gestisce anche la rete filoviaria)
<b>Le tariffe del TPL</b>	<b>Regione + Enti Locali</b>	Le tariffe del Trasporto Pubblico Locale sono definite dalla Regione e dagli Enti Locali del bacino territoriale di riferimento
<b>La gestione del servizio</b>	<b>Gestore</b>	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 <b>SETA</b>
<b>Il controllo del servizio</b>	<b>Agenzie</b>	Le Agenzie controllano che il servizio sia svolto dal Gestore sulla base di quanto previsto dal contratto di servizio

## CAPITOLO 5

LE RISORSE  
DEL TPL GESTITO  
DA SETA**1. Chi sostiene i costi dei servizi di TPL gestiti da SETA**

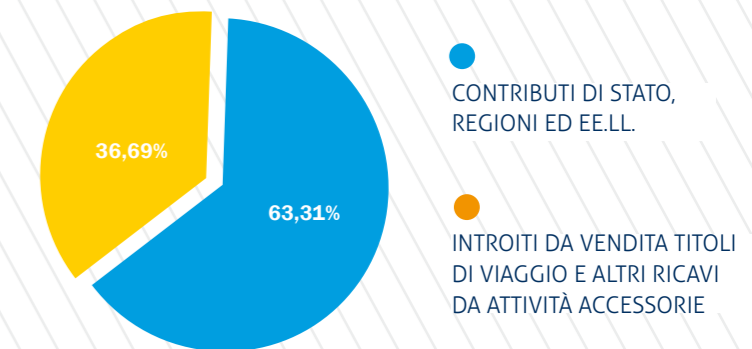
I costi del servizio di Trasporto Pubblico Locale dei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza sono sostenuti solo in parte da chi utilizza il servizio, che in ragione della sua natura sociale è finanziato dallo Stato attraverso la Regione, che unitamente agli Enti Locali integra con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

SETA riceve una quota-parte di contributi pubblici - pari al 63,31% del valore della produzione.

La composizione degli **introiti** al 31/12/2019 risulta la seguente:

- **€ 31,8 milioni** derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio (biglietti o abbonamenti) e dalla riscossione delle sanzioni, pari al **33,31%** del totale\*\*;
- **€ 3,2 milioni** di altri ricavi da attività accessorie svolte dalla Società, pari al **3,37%** del totale;
- **€ 60,5 milioni** di corrispettivi da Contratto di Servizio garantiti da contributi di Stato, Regione ed Enti Locali coprono la quota più consistente dei costi sostenuti per lo svolgimento dei servizi, che in SETA corrisponde oggi a una quota-parte pari al **63,31%** del totale.

Sono altresì previsti altri contributi di natura pubblica a parziale compensazione degli oneri fiscali sui carburanti, oneri per contratti di lavoro, e contributi agli investimenti per circa **€ 13,1 milioni**.

**Le risorse del TPL gestito da SETA**

Le innovazioni legislative recentemente introdotte inaugurano una modalità di assegnazione delle risorse alle Regioni che progressivamente adatterà 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.

\* La maggior parte dei **contributi necessari a finanziare il servizio di TPL** sono elargiti dallo **Stato** e trasferiti 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.

\*\* Il rapporto tra i ricavi dei servizi di trasporto SETA ed il complesso dei ricavi da TPL, esclusi i contributi CCNL ed al netto dei costi di infrastruttura (Indicatore ex DPCM 11/03/2013), è pari a **34,89%**.

A low-angle, close-up shot of a yellow and blue tram. The tram's side is yellow, and the word "SETA" is written in large, bold, blue letters. A worker in an orange safety vest is visible through the window. The tram is moving along tracks, with overhead power lines and a clear blue sky in the background.

**SETA**

## CAPITOLO 6

# LA DETERMINAZIONE DELLE TARIFFE DEL TPL IN EMILIA-ROMAGNA

## 1. La determinazione delle tariffe del TPL

Per accedere ad 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 in corso di implementazione in tutta l'Emilia-Romagna il *sistema di tariffazione integrata* dei trasporti basato sulla suddivisione del territorio in zone **"Mi Muovo"**.

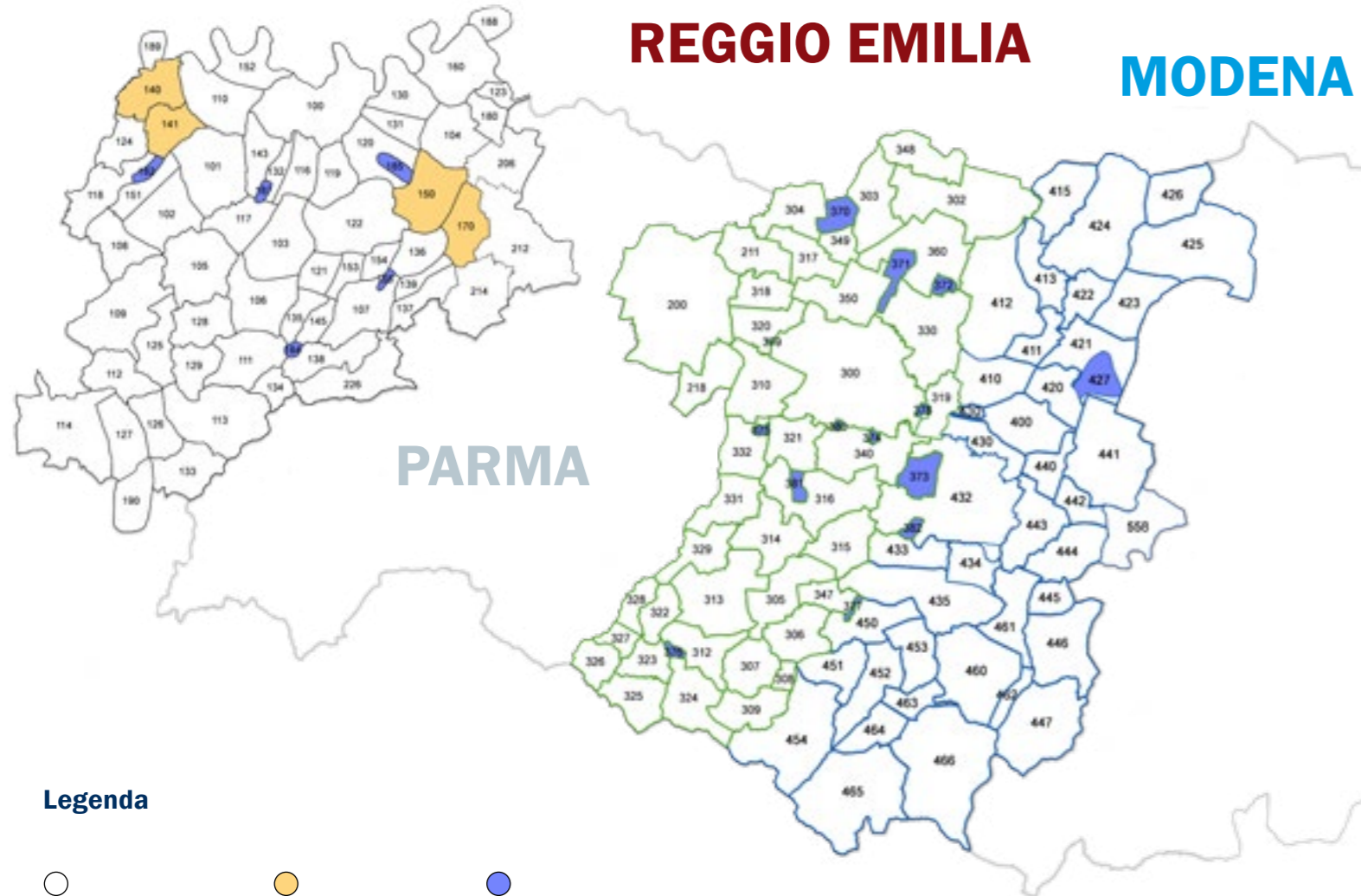
Gli strumenti di pagamento del viaggio nel sistema **"Mi Muovo"** sono oggi di due tipi: biglietti cartacei dotati di banda magnetica per le corse semplici o tessere a microchip di prossimità o "contactless" per altri titoli di viaggio (es.: multicorsa) e per gli abbonamenti.



## PIACENZA

## REGGIO EMILIA

## MODENA



### Legenda

- ZONA ORDINARIA
- ZONA GEMELLA
- ZONA NEUTRA

#### 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 apposite convenzioni con i gestori del servizio ferroviario (es. TPER) e con altri operatori nei bacini contermini è assicurata una piena integrazione tra titoli di viaggio, senza oneri per i passeggeri nel caso del servizio ferroviario locale e con piccoli contributi nel caso dei servizi automobilistici.

In tutti e tre i bacini, SETA adotta il sistema di tariffazione integrata "Mi Muovo" 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

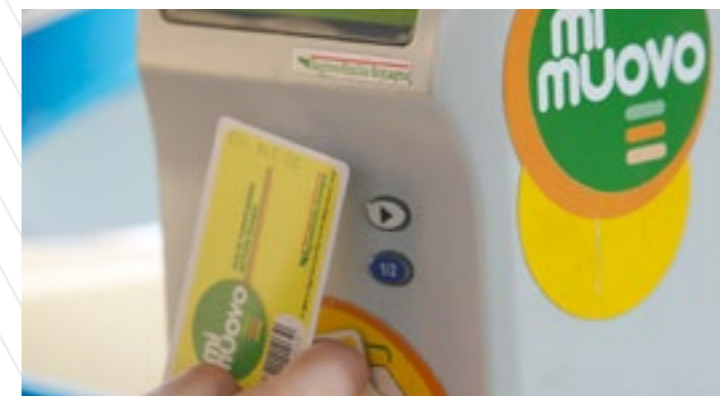
## 1. I titoli di viaggio previsti dal sistema di bigliettazione integrata ed elettronica regionale

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 con banda magnetica 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**.

**Tutti i titoli devono essere sempre convalidati a ogni salita** (cioè non solo all'inizio del viaggio, ma anche ad 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 o attraverso apposito modulo disponibile sul sito di SETA per il pagamento on-line della sanzione.



## 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](http://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**.

### 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, 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.

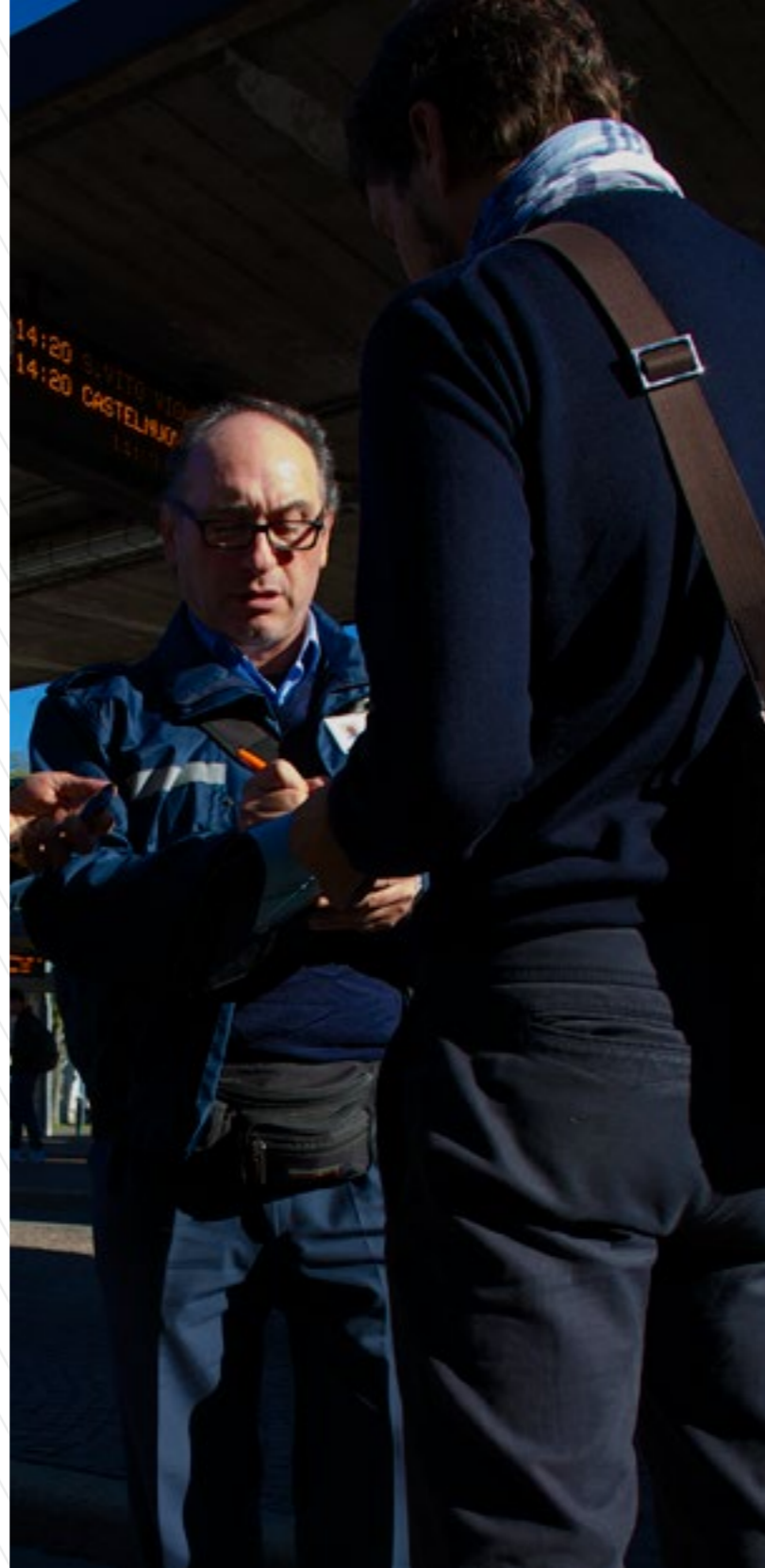
Analogamente, i titoli di viaggio da e per il bacino bolognese operati da SETA e da TRENITALIA TPER sono a disposizione di chi ha l'abbonamento annuale con la sola integrazione speciale annuale di 15 euro. Infatti, a seguito di specifiche convenzioni tra SETA e TRENITALIA TPER, agli utenti in possesso 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 esercite rispettivamente da TRENITALIA TPER e da SETA e su cui insistono autolinee esercitate dalle due società.

Agli abbonati TRENITALIA TPER che usufruiscono del servizio ferroviario Parma-Suzzara congiuntamente ai servizi bus extraurbani SETA è parimenti consentita la circolazione se in possesso di Abbonamento Annuale Giovani TRENITALIA TPER e di Integrazione Speciale SETA/TPER.

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

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

Dal 1° settembre 2019 è partita l'iniziativa della Regione Emilia-Romagna "Mi Nuovo 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 è valida a decorrere dalla campagna abbonamenti 2018-2019 (1° settembre 2018 – 31 agosto 2019) e 2019-2020 (1° settembre 2019 – 31 agosto 2020).

Infine, grazie ad 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.

### 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 e magnetica 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** introdotte **a bordo mezzo** su tutta la flotta veicolare urbana e in parte su quella extraurbana dei tre bacini consentono agli utenti di approvvigionarsi anche all'ultimo momento dei biglietti di corsa semplice necessari. 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 **33 biglietterie, 24 emittitrici a terra e 674 rivendite autorizzate** (tabaccherie, edicole, ecc.: v. tabella a seguire), 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 on-line** (v. apposita sezione **"Biglietteria online"** del sito [www.setaweb.it](http://www.setaweb.it)) e l'implementazione

di apposite **applicazioni per l'acquisto di biglietti tramite smartphone** che permettono l'acquisto dei titoli senza necessità di passare dalla rivendita o dalla biglietteria, come l'**app SETA**, l'**app Roger**, l'**app Moovit**, l'**app MyCicero** e l'**app Muver** (v. elenco e descrizione funzionamento *app* al capitolo 13 **"La comunicazione con i clienti"**, a pag. 113)

\*A seguito dei provvedimenti nazionali che hanno riguardato il settore del trasporto pubblico per l'emergenza sanitaria COVID-19, l'acquisto a bordo bus da autista è attualmente sospeso, mentre 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.

**Per l'abbonamento no!**

**ACQUISTA ONLINE**

- zero file in biglietteria
- zero costi e commissioni
- wifi gratis a bordo
- 15% di rimborso aggiuntivo sui voucher

**ONLINE PUOI:**

- Acquistare e ricaricare abbonamenti annuali o mensili ordinari
- Scontare eventuali voucher. In più, solo online, SETA aumenta del 15% l'importo del rimborso sull'abbonamento annuale ordinario
- Risparmiare i 5€ della card dell'abbonamento annuale\*

**RICORDA ANCHE CHE:**

**PUOI DETRARRE IL 19% DELLE SPESE**  
Se effettui l'acquisto dell'abbonamento con modalità di pagamento tracciabili (es. carta di credito, boncomet) puoi detrarre il 19% dalle spese (fino a 250€ a persona).

**È ATTIVA LA BIGLIETTERIA MOBILE\*\***  
Dal 1° agosto fino all'apertura delle scuole la biglietteria mobile farà tappa ogni giorno in un diverso comune dei territori di Modena, Reggio Emilia e Piacenza per consentire l'acquisto o la ricarica degli abbonamenti annuali ordinari.

\* Promozione valida solo per gli abbonamenti annuali ordinari 14-24 anni. La card è inviata separatamente a casa entro 15 giorni (dopo i tempi postali). Per ottenere il rimborso dovrà essere, al momento della prima ricarica, il codice promozionale che trovi nella ricevuta di acquisto della card.  
\*\* È valida fino a fine stagione in collaborazione con gli enti locali e verrà comunicata appena disponibile dal sito [www.setaweb.it](http://www.setaweb.it). Sono consentiti solo acquisti di abbonamenti annuali e programmi con carta di credito/boncomet.



## Biglietterie e rivendite autorizzate SETA:

Bacino	Biglietterie*	Rivendite**
<b>Modena</b>	<p><b>n. 13 biglietterie, di cui 7 complete:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Modena: Autostazione – Via Bacchini 1</li> <li>Modena: Stazione FS – Piazza Dante 6/C</li> <li>Modena: Ferrovie Provinciali – Tabaccheria Piazza Manzoni 19</li> <li>Carpì: Terminal Bus- Piazzale Allende 4</li> <li>Castelfranco Emilia: Stazione ferroviaria – Via G. Marconi 21</li> <li>Finale Emilia – Tabaccheria DIEGO - Via Rotta 4/b</li> <li>Formigine: Tabaccheria CASTELLO - Piazza della Repubblica 3/4</li> <li>Maranello: "Il caffè T3" - Via Grizzaga (adiacente al terminal)</li> <li>Mirandola: Autostazione - Viale Circonvallazione 1</li> <li>Pavullo: Biglietteria Autostazione – Via Marchiani 77</li> <li>Sassuolo: Biglietteria SETA Ferrovia Sassuolo – Via Stazione 12</li> <li>Sassuolo: Tabaccheria della Stazione – Via Radici in Monte 6</li> <li>Vignola: Bar c/o Autostazione – Via Montanara 692</li> </ul>	<b>n. 188 rivendite autorizzate</b>
<b>Reggio Emilia</b>	<p><b>n. 10 biglietterie, di cui 1 completa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reggio Emilia: Autostazione C.I.M. (Centro Interscambio della Mobilità) – Piazzale Europa</li> <li>Reggio Emilia: Tabaccheria MANGONI – Piazza della Vittoria 1/D</li> <li>Casina: Tabaccheria - Via Roma, 9 B</li> <li>Correggio: TABACCHERIA NICO - Via Circondaria 23 C</li> <li>Felina di Castelnovo Monti: Tabaccheria Via F.lli Kennedy 41/b</li> <li>Guastalla: Edicola - Viale Ruggero Ruggeri, 2</li> <li>Montecchio: Edicola Piazza Repubblica 18</li> <li>Novellara: RIVENDITA N.2 di Buè Angelo - C.so Garibaldi n. 66</li> <li>Ramiseto: Market IL PONTE - Via XXV Aprile 4/a</li> <li>Scandiano: Tabaccheria Stazione – Via Strada Statale 15</li> </ul>	<b>n. 277 rivendite autorizzate</b>
<b>Piacenza</b>	<p><b>n. 10 biglietterie, di cui 1 completa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Piacenza: Biglietteria SETA c/o Autostazione Via Colombo, 3</li> <li>Piacenza: Tabaccheria "Old Station" – Piazzale Marconi 20</li> <li>Piacenza Stadio: Bar TERZO TEMPO - Via Gorra, 13 - Parcheggio Stadio Garilli</li> <li>Bobbio: Tabaccheria Tolmino - Contrada del Castellaro</li> <li>Borgonovo Val Tidone: Tabaccheria via Roma 74</li> <li>Carpaneto Piacentino: Tabaccheria Via Marconi 26</li> <li>Castel San Giovanni: Tabaccheria Corso Matteotti 8</li> <li>Fiorenzuola d'Arda: Tabaccheria Centrale – Via Illica 5</li> <li>Monticelli d'Ongina: Tabaccheria Via Martiri della Libertà 65</li> <li>Ponte dell'Olio: Tabaccheria Via Vittorio Veneto 56</li> </ul>	<b>n. 209 rivendite autorizzate</b>
<b>TOTALE</b>	<b>n. 33 biglietterie, di cui 9 complete</b>	<b>n. 674 rivendite autorizzate</b>

### 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 31/12/2019 ammonta a 33, 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 nel sito [www.setaweb.it](http://www.setaweb.it)  
 \*\* v. elenco completo delle rivendite (e relativi indirizzi) nel sito [www.setaweb.it](http://www.setaweb.it)

Inoltre, 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 ad 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 *on line*, collegandosi a [www.setaweb.it](http://www.setaweb.it)

### Emettitrici a terra SETA

Le emettitrici 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'emettitrice posizionata presso la sede UNIMORE di Reggio Emilia è abilitata alla ricarica di abbonamenti ordinari (mensili e annuali) e multicorsa su tessera; non è abilitata alla vendita di biglietti di corsa semplice e accetta come metodo di pagamento solo carte elettroniche, non contanti.

Quelle posizionate presso i parcheggi (Reggio Emilia e Piacenza) sono abilitate alla vendita dei biglietti per i servizi che transitano dai parcheggi.

## Emettitrici a terra SETA

Bacino	Emettitrici a terra*	N° Emettitrici
<b>Modena</b>	<p><b>Ubicazione:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Modena: Autostazione – Via Bacchini 1</li> <li>Modena: Stazione FS – Piazza Dante 6/C</li> <li>Mirandola: Autostazione - Viale Circonvallazione 1</li> <li>Pavullo: Autostazione – Via Marchiani 77</li> <li>Sassuolo: Via Stazione 12</li> <li>Vignola: Autostazione – Via Montanara 692</li> </ul>	<p><b>Totale n. 7</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>n. 2</li> <li>n. 1</li> <li>n. 1</li> <li>n. 1</li> <li>n. 1</li> <li>n. 1</li> </ul>
<b>Reggio Emilia</b>	<p><b>Ubicazione:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reggio Emilia: Autostazione C.I.M. (Centro Interscambio della Mobilità) – Piazzale Europa</li> <li>Reggio Emilia: Sede UNIMORE – Viale Allegrì 9</li> <li>Reggio Emilia: Parcheggi scambiatori</li> </ul>	<p><b>Totale n. 14</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>n. 1</li> <li>n. 1</li> <li>n. 12</li> </ul>
<b>Piacenza</b>	<p><b>Ubicazione:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Piacenza: Autostazione - Via Colombo, 3</li> <li>Piacenza: parcheggio stadio</li> </ul>	<p><b>Totale n. 3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>n. 1</li> <li>n. 2</li> </ul>

\* v. elenco completo e aggiornato delle emettitrici a terra SETA (e relativa ubicazione) nel sito [www.setaweb.it](http://www.setaweb.it)



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** (v. tabella pag. 48);
- 2) **a bordo mezzo** tramite le **emettitrici** presenti su tutti i mezzi urbani o, a prezzo maggiorato, rivolgendosi all'**autista** sul bus\*;
- 3) attraverso le **emettitrici a terra** presenti nei principali punti di snodo del Trasporto Pubblico Locale (v. tabella pag. 49);
- 4) tramite l'**app Roger** disponibile per *smartphone Android e IOS*;
- 5) tramite l'**app mycicero** disponibile per *smartphone Android e IOS*;
- 6) tramite l'**app Muver** (solo biglietti urbani) disponibile per *smartphone Android* con tecnologia *NFC*.

I **biglietti multicorsa da 6 corse urbani** possono essere acquistati presso tutte le biglietterie e le rivendite autorizzate SETA (v. tabella sopra riportata), l'app Roger e l'app mycicero.

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 sopra riportata), 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 mycicero, 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 mycicero.

#### 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](http://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 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 Nuovo Card**, la tessera del sistema di tariffazione integrata regionale **Mi Nuovo**, 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 on-line** tramite il sito [www.setaweb.it](http://www.setaweb.it) è possibile prenotare la tessera **Mi Nuovo Card**, compilando l'apposito modulo di richiesta Card\*\*\*. La tessera sarà spedita direttamente a casa dell'utente entro 15 giorni (oltre ai tempi postali).

\*alla data di pubblicazione della Carta dei Servizi (Luglio 2020) è sospesa la vendita a bordo da autista

\*\*v. elenco riportato nella tabella pubblicata a pag. 49

\*\*\* 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).

## RISTORO DEGLI ABBONAMENTI ANNUALI E MENSILI NON UTILIZZATI A SEGUITO DEL LOCKDOWN IMPOSTO DALL'EMERGENZA COVID-19

A seguito della conversione in legge del Decreto Rilancio, SETA ha predisposto la **procedura di ristoro degli abbonamenti al trasporto pubblico non utilizzati nel periodo di lockdown**, che sarà pubblicata sul sito [www.setaweb.it](http://www.setaweb.it) a partire dal **10 agosto 2020**.

Gli abbonati avranno tempo **fino al 30 novembre** per completare la domanda di ristoro direttamente *on line*, senza bisogno di recarsi in biglietteria. Verificata la sussistenza dei requisiti di accesso al rimborso, SETA rilascerà un **voucher** spendibile per l'acquisto o la ricarica di abbonamenti al trasporto pubblico o per biglietti (singoli o multicorse).

Il voucher potrà essere utilizzato esclusivamente dal titolare dell'abbonamento rimborsato (o da un genitore, se il titolare è minorenne) in unica soluzione entro un anno dal rilascio.

In base a quanto previsto dal Decreto e dalla Regione, il ristoro è limitato esclusivamente a due categorie di utenti:

- **Studenti** per il periodo di mancato utilizzo, compreso al massimo tra le date 23 febbraio-3 giugno 2020;
- **Lavoratori** per il periodo di mancato utilizzo, compreso al massimo tra le date 8 marzo-17 maggio 2020.

Nella compilazione della domanda, gli utenti dovranno autocertificare di appartenere ad una delle 2 categorie previste e il periodo di effettivo mancato utilizzo dell'abbonamento. Si ricorda che le autocertificazioni non veritiere configurano un reato penale che sarà denunciato alle autorità competenti e che fanno perdere il beneficio ottenuto.

Sono esclusi gli abbonamenti Mobility Management, per i quali le modalità di richiesta saranno concordate direttamente con le aziende aderenti.

**Le modalità operative di dettaglio saranno pubblicate sul sito di SETA a partire dal 10/08/2020.**

## 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 se 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 possono accedere ad un **abbonamento annuale urbano al costo promozionale di 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 ed i 14 anni che frequentano le scuole superiori di primo grado e che utilizzano il servizio extraurbano.

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

### Anziani over 65

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

### Famiglie numerose

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

### Studenti Unimore

Grazie ad un accordo con UNIMORE, gli studenti iscritti all'Università di Modena e Reggio Emilia possono **acquistare gli abbonamenti annuali a tariffe scontate**, oltre all'abbonamento urbano valido sulle reti cittadine di entrambe le città ad un prezzo scontato di oltre il 60%.

## LE AGEVOLAZIONI TARIFFARIE – ABBONAMENTI AGEVOLATI

Gli **abbonamenti agevolati "Mi muovo Insieme"** sono abbonamenti annuali di trasporto a tariffe agevolate a favore di determinate categorie sociali (anziani, disabili, famiglie numerose, rifugiati e richiedenti asilo). 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.

## 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 2

50 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 familiari 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.

## DETRAZIONE FISCALE SPESE PER ACQUISTI DI ABBONAMENTI AL TRASPORTO PUBBLICO

Dal 1° settembre 2018 è partita l'iniziativa della Regione Emilia-Romagna **"Mi muovo 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 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 è valida per due annualità a decorrere dal 1° settembre 2018 fino al 31 agosto 2020.

L'iniziativa – che si applica agli abbonamenti, annuali o mensili, emessi per una tratta ferroviaria a partire dal 1° settembre 2018 – consente di utilizzare gratuitamente i servizi di trasporto nell'area urbana delle città di origine e/o destinazione dell'abbonamento ferroviario.

Con decorrenza settembre 2020 prenderà il via l'iniziativa **"Mi Muovo Studenti"**, attraverso la quale la Regione, per il tramite delle aziende di trasporto, offrirà gratuitamente il servizio di trasporto pubblico urbano ed extraurbano gratis per gli **under 14 residenti in Emilia-Romagna che frequentano le scuole primarie e secondarie di primo grado** (elementari e medie inferiori), per i percorsi casa-scuola.

Le modalità per ottenere il beneficio sono in corso di definizione.



#### Dove e come sottoscriverli e/o ricaricarli

Gli **abbonamenti ordinari** (es. mensili; annuali, ecc.) possono essere poi ricaricati:

- 1) **presso tutte le biglietterie SETA;**
- 2) **on line**, collegandosi al sito [www.setaweb.it](http://www.setaweb.it), oppure tramite smartphone con applicazione dedicata "SETA" (scaricabile gratuitamente presso Apple Store e Google Market);
- 3) **presso gli sportelli bancomat degli istituti bancari convenzionati** che operano nei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza: Unicredit e banche del Gruppo Intesa Sanpaolo (anche per correntisti di altre banche).

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:

- 1) **presso le biglietterie SETA che effettuano servizi completi di biglietteria** (v. tabella pag. 45).

#### 5. 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.

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, **una settantina di agenti accertatori**, operanti in squadre prevalentemente da 2 e fino a 4 agenti, sul complesso dei territori modenese, reggiano e piacentino.

Le azioni di controllo sinora condotte hanno complessivamente dato buoni risultati in termini di prevenzione e attività antievasione: nel 2019, a fronte di **1.337.092 controlli effettuati sui passeggeri**, sono state emesse **72.982 sanzioni**.

L'**evasione tariffaria** nei tre bacini provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza **si aggira attorno al 5,45%**. La percentuale si riferisce al rapporto tra passeggeri controllati e passeggeri sanzionati.

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 sono venute promuovendo 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 ed affidabile per gli operatori e per gli utenti, e per accrescere la deterrenza nei confronti degli abusivi e dei malintenzionati, merita segnalare in particolare:

#### Progetto "Bus Qualità"

A partire dal 2012, l'Azienda ha avviato un progetto innovativo, volto a intensificare ulteriormente la lotta all'abusivismo sui mezzi pubblici dei tre bacini emiliani: il progetto – partito a titolo sperimentale con buon successo a Modena e poi esteso agli altri bacini - prende il nome di "**Bus Qualità**" ed è imperniato sulla sensibilizzazione alle corrette regole di trasporto e sull'incentivazione del senso civico dei viaggiatori.

Secondo uno schema ormai consolidato, e che ha prodotto effetti molto positivi in termini di riduzione dell'evasione tariffaria, il progetto prevede il coinvolgimento non solo di controllori e autisti, ma di tutto il personale non viaggiante SETA (impiegati, quadri e dirigenti) dei bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza, impegnato nelle attività di sensibilizzazione e di informazione sul corretto uso del mezzo pubblico, che hanno come scopo ultimo la riduzione dell'abusivismo a bordo mezzo.

### Nuovi strumenti digitali in dotazione ai verificatori Seta

Da metà settembre 2017, con l'avvio del servizio invernale 2017/2018, l'Azienda ha dotato tutti i verificatori in servizio sui mezzi urbani ed extraurbani di nuovi strumenti digitali che 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.

### Telecamere digitali portatili per documentare ogni fase della verifica

Ai sensi del Decreto Legge n. 50/2017, convertito con modificazioni in Legge n. 96/2017, SETA - prima azienda italiana di trasporto pubblico ad attivarsi in tal senso - ha inserito nella dotazione standard dei verificatori in servizio sugli autobus una telecamera digitale di ridotte dimensioni ("body-cam") applicabile direttamente sulla divisa, in grado di registrare fino a 9 ore di filmato ad alta definizione *full HD*.

I filmati acquisiti dalle *body-cam* in dotazione al personale di verifica sui mezzi SETA (sia dipendenti diretti che personale esterno) sono criptati mediante *chiave HW*; lo sblocco è possibile solo da parte del personale SETA autorizzato ed abilitato.

Come prescritto dalla normativa sulla *privacy*, le videoregistrazioni possono essere conservate per un massimo di 24 ore: se entro tale termine non interviene, da parte dell'autorità giudiziaria o delle forze di polizia, una richiesta di acquisizione delle immagini, queste devono essere cancellate.

Diventa quindi indispensabile, per un utilizzo proficuo, la fattiva collaborazione da parte dell'utenza che - in caso di contenzioso o altra necessità - deve attivarsi tempestivamente presso le autorità competenti.

### Il multato non ha documenti? Alla sanzione viene allegata una foto realizzata con smartphone/tablet

La normativa italiana, in assenza di documento d'identità dell'utente controllato, non consente al personale addetto alla verifica sugli autobus di trattenere la persona in attesa dell'arrivo delle forze dell'ordine, né di perquisirla o di compiere altre azioni identificative che sono invece prerogativa esclusiva del personale di polizia.

L'utente trovato sprovvisto di idoneo titolo di viaggio può quindi rifiutarsi di esibire un documento di identità ed attestare i propri dati tramite autocertificazione. In questo caso, il personale di verifica in servizio sui mezzi SETA allegherà alla sanzione una fotografia del soggetto multato, realizzata digitalmente tramite gli *smartphone/tablet* in dotazione.

Le immagini così acquisite saranno conservate da SETA nel rispetto dei termini di legge ed utilizzate, se richiesto da parte dell'autorità giudiziaria o degli organi di polizia, per attestare l'effettiva identità del sanzionato in caso di contenzioso. Anche il destinatario di un verbale ritenuto illegittimo può farne richiesta, nei modi e nei termini previsti dalla legge.

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'impiego di queste apparecchiature va ad integrare i sistemi di videosorveglianza già presenti su tutti i mezzi SETA in servizio.

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, fenomeno purtroppo sempre più frequente - specie tra i più giovani - e che non può essere semplicemente derubricato ad 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.

Trattandosi di strumenti che integrano quelli già utilizzati sui mezzi SETA, non è necessario il consenso diretto dell'interessato, in quanto è già stata resa idonea informativa all'atto della salita a bordo: l'utilizzo delle videoregistrazioni e delle foto digitali da parte di SETA avviene nel pieno rispetto di ogni prescrizione di legge, come testimonia peraltro l'eccellente rapporto di collaborazione instaurato con le Forze dell'Ordine che presidiano i territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza: un rapporto che, anche grazie alle nuove strumentazioni e modalità di verifica di cui si può ora avvalere SETA, si va ogni giorno di più intensificando, con risultati sempre migliori sul fronte delle attività di prevenzione e contrasto dell'evasione tariffaria a bordo bus.



SETA S.p.A.

EDsys

# CAPITOLO 8

# IL SERVIZIO DI TPL OFFERTO

Territorio servito:



## 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 **7.568 chilometri quadrati**, sul quale gravitano complessivamente **135 Comuni**, con una popolazione residente (al 31/12/2019) di **1.528.944 abitanti**.

Il trasporto pubblico automobilistico e filoviario prodotto da SETA per servire i tre territori provinciali è stato nel **2019** di **29.596.713 vett.-chilometri**, a fronte di **1.959.204 corse**, effettuate da **906 mezzi marcianti**, che hanno complessivamente trasportato nel corso dell'anno **69.577.991 persone**.

SETA 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).

(dati aggiornati al 31/12/2019)

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

**7.568 Km<sup>2</sup>**  
TERRITORIO SERVITO

**135 COMUNI**

**1.528.944**  
ABITANTI NEI BACINI SERVITI

**69,57 MILIONI**  
PASSEGGERI TRASPORTATI/ANNO

**29.596.713**  
VETT.-KM PERCORSI/ANNO

**1,95 MILIONI**  
CORSE EFFETTUATE/ANNO

**906 MEZZI**

## 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), **56 linee bus urbane** (nei Comuni di Modena, Carpi, Sassuolo, Pavullo, di Reggio Emilia e di Piacenza), e **156 linee bus extraurbane: la lunghezza complessiva della rete è di 5.085 chilometri.**

## 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* ed il servizio di trasporto disabili del bacino di Reggio Emilia; il servizio *Chi...Ama il Bus* di Piacenza).

Complessivamente la quantità di vett.-chilometri percorsi nei territori delle tre province si attesta nel 2019 a quota **29.596.713**, di cui **16.125.024 extraurbani**, **12.515.641 urbani** e **956.048 per servizi innovativi non convenzionali**, dedicati ad aree scarsamente popolate e/o ad orari di scarsa mobilità.

### La rete del servizio TPL di linea gestito da SETA

2019	Trasporto	Bacino di Modena	Bacino di Reggio Emilia	Bacino di Piacenza	Totale
Lunghezza rete	Urbano	Km. 302,00	Km. 246,90	Km. 106,40	Km. 655,30
	Extraurbano	Km. 1.609,00	Km. 1.918,06	Km. 1.007,80	Km. 4.534,86
	<b>Totale rete</b>	<b>Km. 1.911,00</b>	<b>Km. 2.059,50</b>	<b>Km. 1.114,20</b>	<b>Km. 5.084,70</b>
N° Linee	Urbano	Filobus: n. 3 Autobus: n. 19 Totale: n. 22	n. 15 + 2 linee a chiamata	n. 20	n. 57 + 2 linee a chiamata
	Extraurbano	n. 50	n. 49 + 2 linee a chiamata	n. 55	n. 154 + 2 linee a chiamata
	<b>Totale</b>	<b>n. 72</b>	<b>n. 68</b>	<b>n. 75</b>	<b>n. 215</b>

(dati aggiornati al 31/12/2019)

## 4. I numeri del servizio di TPL gestito da SETA

2019	Trasporto	Bacino di Modena	Bacino di Reggio Emilia	Bacino di Piacenza	Totale
N° Passeggeri trasportati/anno	Servizio di linea Urbano	19.944.795	17.157.874	10.527.126	47.629.794
	Servizio di linea Extraurbano	10.436.336	6.415.435	4.962.461	21.814.232
	Servizi Innovativi	133.964	-	-	133.964
	<b>Totale</b>	<b>30.515.095</b>	<b>23.573.309</b>	<b>15.489.587</b>	<b>69.577.991</b>
N° Vett.-Km percorsi/anno	Servizio di linea Urbano	5.413.958	4.437.342	2.664.342	12.515.641
	Servizio di linea Extraurbano	6.490.151	4.356.393	5.278.480	16.125.024
	Servizi Innovativi	589.161	206.345	160.542	956.048
	<b>Totale</b>	<b>12.493.270</b>	<b>9.000.079</b>	<b>8.103.364</b>	<b>29.596.713</b>
N° Corse effettuate/anno	Servizio di linea Urbano	525.464	395.222	328.519	1.249.205
	Servizio di linea Extraurbano	258.819	178.600	242.252	679.671
	Servizi Innovativi	6.293	15.937	8.098	30.328
	<b>Totale</b>	<b>790.576</b>	<b>589.759</b>	<b>578.869</b>	<b>1.959.204</b>
N° Mezzi parco veicolare	Servizio di linea Urbano	100	93	71	264
	Servizio di linea Extraurbano	286	181	149	616
	Servizi Innovativi	14	3	9	26
	<b>Totale</b>	<b>400</b>	<b>277</b>	<b>229</b>	<b>906</b>

(dati aggiornati al 31/12/2019)

N.B.: i decimali dei singoli fattori non vengono riportati per garantire maggiore leggibilità alla tabella, ciò può provocare lo scostamento di un'unità nella loro somma riportata nei totali.

### LEGENDA

**Servizi innovativi** = servizi innovativi non convenzionali, a chiamata e/o sperimentali, dedicati ad aree scarsamente popolate e/o ad orari di scarsa mobilità.

### 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, **la tabella "N° MEZZI PARCO VEICOLARE" dà conto del numero di tutti i mezzi marcianti impegnati nel corso dell'anno (906, al 31/12/2019):** oltre ai mezzi di proprietà SETA, esso include anche i mezzi di proprietà dei subaffidatari adibiti al servizio di TPL nei tre bacini di riferimento.



## 5. La flotta veicolare SETA

L'attuale **parco di autobus e filobus SETA** è ancora, per la più 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 il 1° gennaio 2012**, nonostante i successivi acquisti effettuati: 79 bus acquistati nel quadriennio 2012-2015 e quelli acquisiti nel biennio 2016-2017, 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, frutto dei nuovi acquisti del 2014.

**I veicoli che compongono la totalità della flotta di proprietà SETA al 31/12/2019 hanno un'età media di 11,67 anni** (il dato 2018 era di 12,07 anni): un dato leggermente inferiore alla **media nazionale pari a 12,33 anni** rilevata da ASSTRA (ultimo aggiornamento rilevazione disponibile: al 31/12/2018), e in linea con la **media della regione Emilia-Romagna pari a 11,39 anni** (ultimo aggiornamento rilevazione disponibile: al 31/12/2018), ma comunque complessivamente elevato.

Per questo, 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 è venuta intraprendendo 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.

### 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.

Nel **2015** SETA, in attesa della disponibilità di cofinanziamenti regionali finalizzati a un significativo rinnovo del parco mezzi, ha operato con le proprie forze - tecniche ed economiche - sul mercato dell'usato, introducendo complessivamente, tra il 2015 e il 2016, **68 autobus usati di elevate caratteristiche ambientali** (non inferiori alla classe Euro 5). Questi mezzi sono stati risanati e dotati di tutte le tecnologie di bordo in uso presso SETA, nonché delle attrezzature ormai indispensabili, quali pedana H e impianto di climatizzazione. L'attività di acquisto usati è proseguita fino ad oggi, anche se in misura ridotta grazie alla maggiore disponibilità di fondi pubblici.

**A partire dal 2016** l'Azienda, in ragione della rinnovata disponibilità di cofinanziamento regionale, ha partecipato con TPER, START e TEP al **gruppo di acquisto regionale per l'acquisto di autobus nuovi di fabbrica**. Alla data del 31 dicembre 2017 sono stati consegnati a SETA 47 autobus, terminate entro fine 2017 le forniture relative alla prima gara congiuntamente svolta nel 2016.

Un'ulteriore gara congiunta che per SETA ha determinato l'**acquisto di 20 autobus a metano** oggi in servizio e **8 filobus** (consegnati nel corso del 2020, la consegna è stata rallentata dall'emergenza Covid e si è conclusa in luglio) ha avuto luogo nel **2017**.

Nel corso del **2018** sono stati acquistati ulteriori 11 bus nuovi in opzione delle gare precedenti con fondi CIPE. Da segnalare anche l'acquisto di **14 bus extraurbani** e **15 bus autosnodati**, tutti usati a norma Euro 5.

Con i fondi pubblici delle annualità fino al **2019** da spendere nella gara nazionale gestita dalla CONSIP, SETA ha acquistato **36 nuovi autobus extraurbani**, la cui consegna è stata ultimata a cavallo tra fine 2019 e inizio 2020.

Con l'immissione in servizio degli 8 nuovi filobus per Modena (tra i primi in Italia con marcia autonoma full-electric e batterie ricaricabili in marcia) si avrà purtroppo una pausa nel rinnovamento del parco mezzi: l'emergenza Covid ha infatti rallentato la piena disponibilità di nuovi cofinanziamenti regionali e le conseguenti procedure di gara (ancora una volta congiunta con le altre aziende regionali), per cui consistenti arrivi di nuovi autobus si avranno solo dalla seconda metà del 2021.

Grazie alle nuove acquisizioni fin qui effettuate, **SETA ha potuto comunque eliminare completamente tutti i mezzi di classe ambientale Euro 0 ed Euro 1**, iniziando una **significativa riduzione degli autobus Euro 2**.

Con i nuovi acquisti a partire dal 2021, oltre a proseguire l'eliminazione degli autobus Euro 2, SETA inizierà anche una decisa metanizzazione dei Bacini di Reggio Emilia e Piacenza, ove è prevista la realizzazione di nuovi distributori interni di metano.

Tutti i bus introdotti, sia nuovi che usati, sono stati e saranno ripartiti nei diversi bacini in modo da riequilibrare le tipologie e le classi ambientali.

La tabella che segue fotografa la situazione della **flotta veicolare di proprietà SETA** al **31/12/2019**:

### Caratteristiche parco mezzi SETA anno 2019:

2019		Bacino di Modena			Bacino di Reggio Emilia			Bacino di Piacenza			Totale			
		N° mezzi	Età media	%	N° mezzi	Età media	%	N° mezzi	Età media	%	N° mezzi	Età media	%	
Alimentazione	Gasolio	Euro 2 – Euro 3 – Euro 4	164	17,06	41,0%	98	15,33	35,4%	83	17,32	43,7%	345	16,70	40,5%
		Euro 5 e superiori	137	7,32	34,2%	125	6,55	45,1%	87	7,90	45,8%	349	7,10	41,1%
		Totale	301	12,75	75,2%	223	10,22	80,5%	170	11,30	89,5%	694	11,56	81,6%
Energia elettrica	17	15,67	4,3%	0	0	0	2	7,96	1,1%	19	14,85	2,2%		
GPL	0	0%	0%	52	15,83	18,8%	0	0	0%	52	15,83	6,1%		
Metano	82	7,44	20,5%	2	5,67	0,7%	18	11,44	9,4%	102	11,45	12,0%		
Totale complessivo		400	11,29	100,0%	277	11,80	100,0%	190	12,30	100,0%	867	11,67	100,00%	

N.B.: Sono qui conteggiati i mezzi di proprietà SETA e TIL + i 2 mezzi di proprietà TEMPI AGENZIA in gestione a SETA; non sono conteggiati i mezzi di proprietà privata di Piacenza ed i mezzi dei servizi innovativi dei tre bacini. Rispetto al 2018 alcuni autobus per servizi misti sono stati riclassificati come interurbani. (dati aggiornati al 31/12/2019)

La tabella che segue fotografa la situazione della **flotta veicolare di proprietà SETA**, ulteriormente aggiornata al **31/07/2020**:

### Caratteristiche parco mezzi SETA anno 2020:

2020		Bacino di Modena			Bacino di Reggio Emilia			Bacino di Piacenza			Totale			
		N° mezzi	Età media	%	N° mezzi	Età media	%	N° mezzi	Età media	%	N° mezzi	Età media	%	
Alimentazione	Gasolio	Euro 2 – Euro 3 – Euro 4	164	17,64	40,2%	98	15,91	35,4%	77	17,85	43,7%	339	17,10	38,7%
		Euro 5 e superiori	137	7,90	33,6%	125	7,13	45,1%	93	6,50	45,8%	355	7,50	40,6%
		Totale	301	13,33	73,8%	223	10,80	80,5%	170	11,88	89,5%	694	12,02	79,3%
Energia elettrica	25	11,87	6,1%	0	0	0	2	8,54	1,1%	27	11,62	3,1%		
GPL	0	0%	0%	52	16,41	18,8%	0	0	0%	52	16,41	6,0%		
Metano	82	8,02	20,1%	2	6,12	0,7%	18	12,02	9,4%	102	12,03	11,6%		
Totale complessivo		408	11,87	100,0%	277	11,80	100,0%	190	12,60	100,0%	875	12,00	100,0%	

N.B.: Sono qui conteggiati i mezzi di proprietà SETA e TIL + i 2 mezzi di proprietà TEMPI AGENZIA in gestione a SETA, nonché gli 8 nuovi filobus che saranno in servizio a settembre; non sono conteggiati i mezzi di proprietà privata di Piacenza. (dati aggiornati al 31/07/2020)

### Caratteristiche parco mezzi SETA legate alla mobilità accessibile anno 2019

2019	Bacino di Modena			Bacino di Reggio Emilia			Bacino di Piacenza			Totale		
	Urbano	Interurbani	Totale	Urbano	Interurbani	Totale	Urbano	Interurbani	Totale	Urbano	Interurbani	Totale
Parco mezzi	100	300	400	93	184	277	71	119	190	264	603	867
N° mezzi con pianale ribassato	100	98	198	93	71	164	71	40	111	264	209	481
N° mezzi con posto disabili	90	153	243	93	83	176	55	52	107	238	288	526

(dati aggiornati al 31/12/2019)

### Caratteristiche parco mezzi SETA legate alla mobilità accessibile anno 2020

2020	Bacino di Modena			Bacino di Reggio Emilia			Bacino di Piacenza			Totale		
	Urbano	Interurbani	Totale	Urbano	Interurbani	Totale	Urbano	Interurbani	Totale	Urbano	Interurbani	Totale
Parco mezzi	108	300	400	93	184	277	71	119	190	272	603	875
N° mezzi con pianale ribassato	108	98	206	93	71	164	71	40	111	272	209	481
N° mezzi con posto disabili	98	153	251	93	83	176	55	58	107	246	288	540

(dati aggiornati al 31/07/2020)

N.B.: Sono qui conteggiati i mezzi di proprietà SETA e TIL + i 2 mezzi di proprietà TEMPI AGENZIA in gestione a SETA, nonché gli 8 nuovi filobus che saranno in servizio a settembre 2020; non sono conteggiati i mezzi di proprietà privata di Piacenza ed i mezzi dei servizi innovativi dei tre bacini. Rispetto al 2018 alcuni autobus per servizi misti sono stati riclassificati come interurbani.

#### 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.



#### UN PIANO STRAORDINARIO DI SANIFICAZIONE E DISINFEZIONE DI TUTTI I MEZZI SETA PER CONTENERE E CONTRASTARE LA DIFFUSIONE DEL COVID-19

A seguito dell'ordinanza emessa dalla Regione Emilia-Romagna il 23 febbraio 2020 per contenere e contrastare la diffusione del Covid-19, SETA si è immediatamente attivata per dare attuazione ad un piano straordinario di sanificazione e disinfezione dei mezzi impiegati nei servizi urbani ed extraurbani nei bacini provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza.

Ad ogni rientro in deposito e prima di essere immessi in servizio, i mezzi vengono sottoposti ad un intervento mirato di disinfezione mediante impiego di prodotti a base di cloro o base alcolica, con particolare attenzione alle parti di maggiore contatto (mancorrenti, appoggi, sedili, pulsantiere, emettitrici di bordo) ed al posto guida del conducente. Queste attività quotidiane di pulizia e sanificazione dell'interno dei bus sono integrate con ulteriori azioni straordinarie di igienizzazione mediante trattamenti di vaporizzazione di prodotti specifici a base di cloro e/o ozono.

È stata inoltre disposta la pulizia straordinaria dei filtri aria e degli impianti di riscaldamento/condizionamento (attività, peraltro, regolarmente già effettuata con gli interventi di manutenzione ordinaria).

Analoghi interventi di pulizia e disinfezione giornaliera con prodotti a base di cloro o alcool sono stati predisposti per i locali accessibili al pubblico e le superfici di contatto (banchi vendita, emettitrici automatiche, eliminacode, mensole, ecc.) delle biglietterie aziendali e delle sale d'attesa delle autostazioni gestite dall'Azienda, nonché di tutti gli stabili aziendali.





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

### 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":

\*Tutti i criteri per la definizione del calendario scolastico stabilito dalla Regione Emilia-Romagna (con precisa indicazione delle date di apertura e di chiusura delle scuole di ogni ordine e grado: dalla scuola elementare alla scuola secondaria di primo e secondo grado) sono descritti nella Delibera della Giunta Regionale 353/2012, che ha introdotto dal 2012 una data fissa di inizio e di termine delle lezioni e la garanzia di almeno 205 giorni di lezione complessivi.

### Calendario del servizio di TPL 2018/2019

Bacino provinciale	Esercizio invernale	Esercizio estivo
<b>Modena</b>	16 settembre 2019 - 6 giugno 2020	7 giugno 2020 - 13 settembre 2020
<b>Reggio Emilia</b>	16 settembre 2019 - 6 giugno 2020	7 giugno 2020 - 13 settembre 2020
<b>Piacenza</b>	16 settembre 2019 - 6 giugno 2020	7 giugno 2020 - 13 settembre 2020

### 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 ad 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.

### 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 on line collegandosi al sito [www.setaweb.it](http://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
<b>Modena</b>	<b>Dal 1° settembre al 30 giugno:</b> Dalle ore 6.30 alle ore 8.30; dalle ore 12.00 alle ore 16.00 <b>Dal 1° luglio al 31 agosto:</b> Dalle ore 6.30 alle ore 8.30; dalle ore 16.30 alle ore 20.30	<b>Dal 1° settembre al 30 giugno:</b> Dalle ore 6.00 alle ore 8.30; dalle ore 12.30 alle ore 16.00 <b>Dal 1° luglio al 31 agosto:</b> Dalle ore 6.00 alle ore 8.30; dalle ore 16.30 alle ore 20.00
<b>Reggio Emilia</b>	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
<b>Piacenza</b>	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)

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

### 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.).

#### 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 la 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 ad 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 s'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 della 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 pagg. 79, 90 e 99.

# 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 **31/12/2019**) di **708.346 abitanti**.

Il trasporto pubblico automobilistico e filoviario prodotto da SETA per servire il territorio provinciale modenese è stato nel **2019** di circa **12,49 milioni di vett.-chilometri**, a fronte di oltre **790 mila corse all'anno**, di cui hanno fruito complessivamente più di **30,51 milioni di persone (passeggeri trasportati/anno)**.

**I numeri di SETA nel bacino di MODENA:**

**2.688 Km<sup>2</sup>**  
**TERRITORIO SERVITO**  
**47 COMUNI**  
**708.346**  
**ABITANTI NEL BACINO SERVITO**  
**30.515.095**  
**PASSEGGERI TRASPORTATI/ANNO**  
**12.493.270**  
**VETT.-KM PERCORSI/ANNO**  
**790.576**  
**CORSE EFFETTUATE/ANNO**  
**400 MEZZI**

(dati aggiornati al 31/12/2019)

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

2019	Tipologia trasporto	Tipologia rete	Totale
Lunghezza rete	Urbano	Rete urbana di Modena	Km 186
		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. 1.609
<b>Totale rete</b>			<b>Km. 1.911</b>
N° Linee	Urbano	Rete urbana di Modena	n. 11
		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
Extraurbano	Rete extraurbana	n. 50	
<b>Totale Urbano + Extraurbano</b>			<b>n. 72</b>

(dati aggiornati al 31/12/2019)

**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 11 linee bus urbane a Modena città, 4 linee bus urbane a Carpi, 3 linee bus urbane a Sassuolo, 1 linea bus urbana a Pavullo e 50 linee bus extraurbane: **la lunghezza complessiva della rete è di Km. 1.911.**

**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).

Complessivamente la quantità di vett.-chilometri percorsi nel territorio della provincia si attesta nel 2019 a quota **12.493.270**, di cui **6.490.151 extraurbani, 5.413.958 urbani** (nelle reti di Modena,

Carpi, Sassuolo e Pavullo), **589.161 per servizi innovativi non convenzionali**, dedicati ad aree scarsamente popolate e/o ad orari di scarsa mobilità.

**Servizi di linea urbani**

• **Il servizio urbano di Modena**

Il servizio **urbano di Modena** è svolto da **3 linee filobus** e **11 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 Notturmo* (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.

Nel 2019 il servizio urbano di Modena ha percorso **4.602.962 vett.-chilometri**.

- **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); nel periodo da gennaio a dicembre 2020 il servizio è stato potenziato con estensione in via sperimentale anche nelle giornate festive con frequenza a 60 minuti, 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. Nel 2019 il servizio ha percorso **497.275 vett.-chilometri**.

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' e una terza linea ad 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. Nel 2019 il servizio ha percorso **307.622 vett.-chilometri**.

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*. Nel **2019** il servizio ha percorso **6.099 vett.-chilometri**.

### Servizio di linea extraurbano

Il servizio di linea **extraurbano** comprende **50 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.

Il servizio effettua un orario ridotto nei periodi di vacanza scolastica e nei giorni festivi.

Nel 2019 il servizio extraurbano ha trasportato **10.436.336 passeggeri**, a fronte di **6.490.151 vett.-chilometri percorsi**.

### 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, Mirandola, Pavullo e Serramazzoni - svolgono funzioni di supporto ai servizi di linea, connettendo in genere aree scarsamente abitate, e quindi 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), che nel 2019 hanno trasportato complessivamente **133.964 passeggeri**, a fronte di **529.376 vett.-chilometri percorsi**.

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 potranno 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 prestabiliti 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.

Nel 2019 il servizio *TaxiBus* ha percorso complessivamente **59.785 vett.-chilometri**.



#### 4. I numeri del servizio di TPL gestito da SETA nel bacino di Modena

2019	Servizio	Tipologia Servizio	Totale
<b>N° Passeggeri trasportati/anno</b>	<b>Servizio di linea urbano</b>	Urbano Modena	<b>19.944.795</b>
		Urbano Carpi	
		Urbano Sassuolo	
	<b>Servizio di linea extraurbano</b>	Extraurbano area nord-pianura + area sud-collina e montagna	<b>10.436.336</b>
<b>Servizi innovativi</b>	ProntoBus	<b>133.694</b>	
	TaxiBus		
<b>Totale</b>			<b>30.515.095</b>
<b>N° Vett.-Km percorsi/anno</b>	<b>Servizio di linea urbano</b>	Urbano Modena	<b>5.413.958</b>
		Urbano Carpi	
		Urbano Sassuolo Urbano Pavullo	
	<b>Servizio di linea extraurbano</b>	Extraurbano area nord-pianura + area sud-collina e montagna	<b>6.490.151</b>
<b>Servizi innovativi</b>	ProntoBus	<b>589.161</b>	
	TaxiBus		
<b>Totale</b>			<b>12.493.270</b>
<b>N° Corse effettuate/anno</b>	<b>Servizio di linea urbano</b>	Urbano Modena	<b>525.464</b>
		Urbano Carpi	
		Urbano Sassuolo Urbano Pavullo	
	<b>Servizio di linea extraurbano</b>	Extraurbano area nord-pianura + area sud-collina e montagna	<b>258.819</b>
<b>Servizi innovativi</b>	ProntoBus	<b>6.293</b>	
	TaxiBus		
<b>Totale</b>			<b>790.576</b>

2019	Servizio	Tipologia Servizio	Totale
<b>N° Mezzi parco veicolare</b>	<b>Servizio di linea urbano</b>	Urbano Modena	<b>100</b>
		Urbano Carpi	
		Urbano di Sassuolo	
<b>Servizio di linea extraurbano</b>	Interurbano area nord-pianura e area sud-collina e montagna + Suburbano	<b>286</b>	
	<b>Servizi innovativi</b>	ProntoBus	<b>14</b>
TaxiBus: garantito con i taxi			
<b>Totale</b>			<b>400</b>

(dati aggiornati al 31/12/2019)

**N.B.:** I decimali dei singoli fattori non vengono riportati per garantire maggiore leggibilità alla tabella, ciò può provocare lo scostamento di un'unità nella loro somma riportata nei totali.

#### LEGENDA

**Servizi innovativi** = servizi innovativi non convenzionali, a chiamata e/o sperimentali, dedicati ad aree scarsamente popolate e/o ad orari di scarsa mobilità

#### 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, la tabella "N° MEZZI PARCO VEICOLARE" dà conto del numero di tutti i mezzi marcianti impegnati nel bacino di Modena nel corso dell'anno (400, al 31/12/2019): oltre ai mezzi di proprietà SETA, esso include anche i mezzi di proprietà dei subaffidatari adibiti al servizio di TPL.

#### 5. 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 della Qualità".

#### Standard di servizio – Indicatori di qualità

Le tabelle che seguono riportano i valori delle *performance* di SETA, consuntivati al **31.12.2019**, con obiettivo al **31.12.2020**: al riguardo, si tenga conto che – a causa dell'emergenza Covid-19 che ha penalizzato tutto il settore del Trasporto Pubblico Locale – alcuni dei parametri relativi al "Risultato atteso per il 2020" risultano difficilmente stimabili, e per il momento si è ritenuto di mantenerli invariati rispetto al 2019, anche se nel corso del 2020 assai difficilmente si potranno garantire le *performance* realizzate lo scorso anno.

#### Regolarità delle corse

Servizio	Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
<b>Servizio urbano</b>	<b>Corse effettuate/ programmate*</b>	99,16%*	99,16%*
<b>Servizio extraurbano</b>	<b>Corse effettuate/ programmate**</b>	99,81%*	99,81%*

\* 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 2019	Risultato atteso 2020
<b>Servizio urbano</b>	<b>Età media dei mezzi (anni, mesi)</b>	8,75	8,60
<b>Servizio extraurbano</b>	<b>Età media dei mezzi (anni, mesi)</b>	13,04	13,90

#### Puntualità delle corse

Servizio	Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
<b>Servizio urbano</b>	<b>Corse con ritardo ora di punta*** 5'-10'</b>	0,25%*	0,25%*
<b>Servizio extraurbano</b>	<b>Corse con ritardo ora di punta*** 5'-10'</b>	4,08%*	4,08%*

\* 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

#### Sinistri annui

Servizio	Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
<b>Servizio urbano</b>	<b>N° Sinistri passivi*</b>	87	d.n.s.***
	<b>N° Sinistri attivi**</b>	65	d.n.s.***
<b>Servizio extraurbano</b>	<b>N° Sinistri passivi*</b>	64	d.n.s.***
	<b>N° Sinistri attivi**</b>	39	d.n.s.***
<b>Totale</b>		<b>255</b>	<b>d.n.s.***</b>

\* 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 (cfr. Progetto Sicurseta a pag. 27)



**ACCESSIBILITÀ E COMFORT**

**Frequenza pulizia dei mezzi**

Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
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 2019	Risultato atteso 2020
Servizio urbano	N° mezzi con pianale ribassato:	tutti	tutti
Servizio extraurbano	N° mezzi con pianale ribassato:	98	98

**Mezzi dotati di sistema di climatizzazione**

Servizio	Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
Servizio urbano	N° mezzi dotati di sistema di climatizzazione	tutti	tutti
Servizio extraurbano	N° mezzi dotati di sistema di climatizzazione	250	280

**Mezzi dotati di indicatori elettronici di percorso**

Servizio	Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
Servizio urbano	N° mezzi dotati di indicatori elettronici di percorso	tutti	tutti
Servizio extraurbano	N° mezzi dotati di indicatori elettronici di percorso	tutti	tutti

**Mezzi predisposti al trasporto disabili**

Servizio	Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
Servizio urbano	N° mezzi predisposti al trasporto disabili	100	108
Servizio extraurbano	N° mezzi predisposti al trasporto disabili	98	98

**Fermate attrezzate con pensilina**

Servizio	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
Servizio urbano	155	155
Servizio extraurbano	223	223

**RISPETTO DELL'AMBIENTE**

**Mezzi**

Tipologia mezzo	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
Gasolio: Euro 2 Euro 3 Euro 4	164	164
Gasolio: Euro 5 e superiori	137	137
CNG	82	82
GPL	0	0
elettrici	17	25
<b>Totale</b>	<b>400</b>	<b>408</b>

**Offerta di Km**

Alimentazione mezzo	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
gasolio	8.758.342	8.758.342
elettrici	386.035*	386.035*
metano	3.329.033	3.329.033
Altro (servizio effettuato con taxi)	109.860	109.860
<b>Totale</b>	<b>12.493.270</b>	<b>12.493.270</b>

\* l'offerta di chilometri in modalità elettrica è inferiore alle potenzialità di esercizio a causa di alcuni interventi di ammodernamento della rete stradale e filoviaria effettuati nel 2019 e nel 2020 (i quali non hanno consentito un regolare esercizio filoviario)

**INFORMAZIONI E RELAZIONI CON LA CLIENTELA**

**Tempo medio di risposta telefonica Call Center**

Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
Tempo di attesa per la risposta telefonica: chiamate servite entro 60 secondi	83,7%	>80%
Tempo medio di durata della conversazione telefonica per le informazioni necessarie	105,7 secondi	120 secondi

**Reclami**

Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
Tempo massimo di risposta al reclamo presentato	max 30 gg lavorativi	max 30 gg lavorativi
<b>N° reclami gestiti nel 2019: 1.732</b>		

**Ricorsi alle sanzioni amministrative**

Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
Tempo massimo di risposta al ricorso presentato	max 60 gg. lavorativi	max 60 gg. lavorativi
<b>N° ricorsi gestiti nel 2019: 507</b>		

**Punti informativi e biglietterie**

Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
N° punti informativi – biglietterie	13	13

**Rivendite**

Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
N° rivendite	188	188

**Emettitrici a terra**

Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
N° emettitrici a terra	7	7

**Sanzioni**

Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
N° sanzioni irrogate	31.511	31.511

**Controlli anti-evasione**

Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
N° passeggeri controllati	617.260	617.260

## 6. 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 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 dei rapporti di ricerca collegandosi a <http://www.amo.mo.it>.



# IL SERVIZIO DI TPL OFFERTO NEL BACINO PROVINCIALE DI REGGIO EMILIA



Territorio servito



**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 31/12/2019) di **532.807 abitanti**.

Il trasporto pubblico automobilistico prodotto da SETA per servire il territorio provinciale reggiano è stato nel **2019** di oltre **9 milioni di vett.-chilometri**, a fronte di quasi **590 mila corse bus effettuate all'anno**, di cui hanno fruito complessivamente quasi **23,57 milioni di persone** (passeggeri trasportati/anno).

**2. La rete del servizio di Trasporto Pubblico Locale 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 **17 linee bus urbane** e **51 linee bus extraurbane**: la **lunghezza** complessiva della rete è di **Km. 2.059,5**.

**I numeri di SETA nel bacino di REGGIO EMILIA**

**2.291 Km<sup>2</sup>**  
**TERRITORIO SERVITO**  
**42 COMUNI**  
**532.807**  
**ABITANTI NEL BACINO SERVITO**  
**23.573.309**  
**PASSEGGERI TRASPORTATI/ANNO**  
**9.000.079**  
**VETT.-KM PERCORSI/ANNO**  
**589.759**  
**CORSE EFFETTUATE/ANNO**  
**277 MEZZI**

(dati aggiornati al 31/12/2019)

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

	Tipologia trasporto	Tipologia rete	Totale	
<b>2019</b>	<b>Lunghezza rete</b>	<b>Urbano</b>	Rete urbana Reggio Emilia + rete urbana Correggio	Km. 246,90
		<b>Extraurbano</b>	Rete extraurbana	Km. 1.918,06
	<b>Totale Urbano + Extraurbano</b>		<b>Km. 2.059,50</b>	
<b>N° Linee</b>	<b>Urbano</b>	Rete urbana Reggio Emilia + rete urbana Correggio	n. 15 + 2 linee a chiamata	
	<b>Extraurbano</b>	Rete extraurbana	n. 49 + 2 linee a chiamata	
	<b>Totale Urbano + Extraurbano</b>		<b>n. 68</b>	

(dati aggiornati al 31/12/2019)

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

**Servizi di linea urbani**

Il servizio urbano di Reggio Emilia e il servizio urbano "Quirino" di Correggio hanno trasportato complessivamente nel 2019 **17.157.874 passeggeri**, a fronte di un totale di **4.437.341 vett.-chilometri percorsi** e di **395.222 corse effettuate**.

- **Il servizio urbano di Reggio Emilia**  
 Il servizio urbano di Reggio Emilia è svolto da **11 linee bus** e **3 linee minibus**.  
 Nel 2019 il servizio urbano di Reggio Emilia ha percorso **4.401.506 vett.-chilometri**, effettuando **392.044 corse**.
- **Il servizio urbano di Correggio**  
 Il servizio urbano "Quirino" di Correggio è svolto da **1 linea**, su cui è attestato **1 minibus**.  
 Nel 2019 il servizio urbano di Correggio ha percorso **35.835 vett.-chilometri**, effettuando **3.178 corse**.

**Servizio di linea extraurbano**

Il servizio di linea **extraurbano** è svolto con **48 linee**, a copertura di tutto il territorio della provincia di **Reggio Emilia**.  
 Nel 2019 il servizio extraurbano ha trasportato **6.415.435 passeggeri**, a fronte di **4.356.393 vett.-chilometri percorsi** e di **178.600 corse effettuate**.

**Servizi innovativi non convenzionali**

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

Nel 2019 **Aladino** ha percorso **74.196 vett.-chilometri**, effettuando **2.640 corse**.

- **Il servizio diurno a chiamata telefonica Disabili TH**  
 Il servizio diurno a prenotazione telefonica per disabili è svolto da **3 mezzi**.  
 Nel 2019 il **Servizio TH** ha percorso **64.608 vett.-chilometri**, effettuando **6.000 corse**.

- **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**.  
 Nel 2019 il **Telebus Casina** ha percorso **5.256 vett.-chilometri**, effettuando **1.080 corse**.

- **Il servizio diurno a prenotazione telefonica Chiamabus Scandiano**  
 Il servizio diurno a prenotazione telefonica **Chiamabus**, attivo nel territorio del Comune di Scandiano nelle giornate di lunedì, mercoledì e venerdì (il mattino dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e il pomeriggio dalle ore 17.00 alle ore 19.00), è svolto da **1 mezzo a 9 posti**.  
 Nel 2019 il **Chiamabus Scandiano** ha percorso **7.615 vett.-chilometri**, effettuando **840 corse**.

- **Il servizio a prenotazione telefonica Linee 1+ 4+ 5+**  
 Il servizio delle tre linee a prenotazione telefonica 1+, 4+, 5+ è svolto da **3 minibus**.  
 Nel 2019 le linee a prenotazione 1+, 4+, 5+ hanno percorso **54.670 vett.-chilometri**, effettuando **5.377 corse**.



#### 4. I numeri del servizio di TPL gestito da SETA nel bacino di Reggio Emilia

2019	Servizio	Tipologia Servizio	Totale
N° Passeggeri trasportati/anno	Servizi di linea urbani	Urbano Reggio Emilia Urbano Correggio	17.157.874
	Servizio di linea extraurbano		6.415.435
	Servizi innovativi	Aladino Disabili TH Telebus Casina Chiamabus Scandiano Linee a prenotazione <b>Tot. incluso nell'urbano</b>	-
<b>Totale</b>			<b>23.573.309</b>
N° Vett.-Km percorsi/anno	Servizi di linea urbani	Urbano Reggio Emilia Urbano Correggio	4.437.342
	Servizio di linea extraurbano		4.356.393
	Servizi innovativi	Aladino Disabili TH Telebus Casina Chiamabus Scandiano Linee a prenotazione	206.345
<b>Totale</b>			<b>9.000.079</b>

2019	Servizio	Tipologia Servizio	Totale
N° Corse effettuate/anno	Servizi di linea urbani	Urbano Reggio Emilia Urbano Correggio	395.222
	Servizio di linea extraurbano		178.600
	Servizi innovativi	Aladino Disabili TH Telebus Casina Chiamabus Scandiano Linee a prenotazione	15.937
<b>Totale</b>			<b>589.759</b>
N° Mezzi parco veicolare	Servizi di linea urbani	Urbano Reggio Emilia Urbano Correggio	93
	Servizio di linea extraurbano	Interurbano + Suburbano	181
	Servizi innovativi	Aladino Disabili TH Linee a prenotazione	3
<b>Totale</b>			<b>277</b>

(dati aggiornati al 31/12/2019)

N.B.: I decimali dei singoli fattori non vengono riportati per garantire maggiore leggibilità alla tabella, ciò può provocare lo scostamento di un'unità nella loro somma riportata nei totali.

#### LEGENDA

**Servizi innovativi** = servizi innovativi non convenzionali, a chiamata e/o sperimentali, dedicati ad aree scarsamente popolate e/o ad orari di scarsa mobilità.

#### 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, **la tabella "N° MEZZI PARCO VEICOLARE" dà conto del numero di tutti i mezzi marcianti impegnati nel bacino di Reggio Emilia nel corso dell'anno (277, al 31/12/2019)**: oltre ai mezzi di proprietà SETA, esso include anche i mezzi di proprietà dei subaffidatari adibiti al servizio di TPL.

#### 5. 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 della Qualità".

**Standard di servizio – Indicatori di qualità**

Le tabelle che seguono riportano i valori delle *performance* di SETA, consuntivati al **31.12.2019**, con obiettivo al **31.12.2020**: al riguardo, si tenga conto che – a causa dell'emergenza Covid-19 che ha penalizzato tutto il settore del Trasporto Pubblico Locale – alcuni dei parametri relativi al "Risultato atteso per il 2020" risultano difficilmente stimabili, e per il momento si è ritenuto di mantenerli invariati rispetto al 2019, anche se nel corso del 2020 assai difficilmente si potranno garantire le *performance* realizzate lo scorso anno.

**REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ**

**Regolarità delle corse**

Servizio	Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
Servizio urbano	Corse effettuate/ programmate*	99,46%	99,46%
Servizio extraurbano	Corse effettuate/ programmate**	99,83%	99,83%

\* 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 2019	Risultato atteso 2020
Servizio urbano	Età media dei mezzi (anni, mesi)	13,53	14,53
Servizio extraurbano	Età media dei mezzi (anni, mesi)	11,07	12,07

**Puntualità delle corse**

Servizio	Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
Servizio urbano	Corse con ritardo ora di punta*** 5'-10'	14,93%	14,93%
Servizio extraurbano	Corse con ritardo ora di punta*** 5'-10'	3,28%	3,28%

**Sinistri annui**

Servizio	Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
Servizio urbano	N° Sinistri passivi*	41	d.n.s.***
	N° Sinistri attivi**	37	d.n.s.***
Servizio extraurbano	N° Sinistri passivi*	43	d.n.s.***
	N° Sinistri attivi**	28	d.n.s.***
<b>Totale</b>		<b>149</b>	<b>d.n.s.***</b>

\* 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 (cfr. Progetto Sicurseta a pag. 27)

**ACCESSIBILITÀ E COMFORT**

**Frequenza pulizia dei mezzi**

Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
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 2019	Risultato atteso 2020
Servizio urbano	N° mezzi con pianale ribassato	tutti	tutti
Servizio extraurbano	N° mezzi con pianale ribassato	71	71

**Mezzi dotati di sistema di climatizzazione**

Servizio	Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
Servizio urbano	N° mezzi dotati di sistema di climatizzazione	tutti	tutti
Servizio extraurbano	N° mezzi dotati di sistema di climatizzazione	162	170

**Mezzi dotati di indicatori elettronici di percorso**

Servizio	Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
Servizio urbano	N° mezzi dotati di indicatori elettronici di percorso	tutti	tutti
Servizio extraurbano	N° mezzi dotati di indicatori elettronici di percorso	tutti	tutti

**Mezzi predisposti al trasporto disabili**

Servizio	Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
Servizio urbano	N° mezzi predisposti al trasporto disabili	tutti	tutti
Servizio extraurbano	N° mezzi predisposti al trasporto disabili	83	83

**Fermate attrezzate con pensilina**

Servizio	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
Servizio urbano	166	167
Servizio extraurbano	228	230

**RISPETTO DELL'AMBIENTE**

**Mezzi**

Tipologia mezzo	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
Gasolio: Euro 2 Euro 3 Euro 4	98	98
Gasolio: Euro 5 e superiori	125	125
CNG	2	2
GPL	52	52
elettrici	0	0
<b>Totale</b>	<b>277</b>	<b>277</b>

**Offerta di Km**

Alimentazione mezzo	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
gasolio	6.602.406	6.602.406
elettrici*	-	-
gpl	2.397.673	2.397.673
<b>Totale</b>	<b>9.000.079</b>	<b>9.000.079</b>

**INFORMAZIONI E RELAZIONI CON LA CLIENTELA**

**Tempo medio di risposta telefonica Call Center**

Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
Tempo di attesa per la risposta telefonica: chiamate servite entro 60 secondi	83,3%	>80%
Tempo medio di durata della conversazione telefonica per le informazioni necessarie	120,9 secondi	120 secondi

**Reclami**

Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
Tempo massimo di risposta al reclamo presentato N° reclami gestiti nel 2019: 1.027	max 30 gg. lavorativi	max 30 gg. lavorativi

**Ricorsi alle sanzioni amministrative**

Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
Tempo massimo di risposta al ricorso presentato N° ricorsi gestiti nel 2019: 533	max 60 gg. lavorativi	max 60 gg. lavorativi

**Punti informativi e biglietterie**

Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
N° punti informativi - biglietterie	10	10

**Rivendite**

Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
N° rivendite	277	277

**Emettitrici a terra**

Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
N° emettitrici a terra	14	14

**Sanzioni**

Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
N° sanzioni irrogate	24.593	24.593

**Controlli anti-evasione**

Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
N° passeggeri controllati	458.787	458.787

**6. 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 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 dei rapporti di ricerca collegandosi a <http://www.am.re.it>



# IL SERVIZIO DI TPL OFFERTO NEL BACINO PROVINCIALE DI PIACENZA





Territorio servito



**1. Il servizio di Trasporto Pubblico Locale 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 **2.589 chilometri quadrati**, sul quale gravitano complessivamente **46 Comuni**, con una popolazione residente (al **31/12/2019**) di **287.791 abitanti**.

Il trasporto pubblico automobilistico prodotto da SETA per servire il territorio provinciale piacentino è stato nel **2019** di oltre **8 milioni di vett.-chilometri**, a fronte di **578.869 corse bus effettuate all'anno**, di cui hanno fruito complessivamente più di **15,48 milioni di persone** (passeggeri trasportati/anno).

**I numeri di SETA nel bacino di PIACENZA**

**2.589 Km<sup>2</sup>**

**TERRITORIO SERVITO**

**46 COMUNI**

**287.791**

**ABITANTI NEL BACINO SERVITO**

**15.489.587**

**PASSEGGGERI TRASPORTATI/ANNO**

**8.103.364**

**VETT.-KM PERCORSI/ANNO**

**578.869**

**CORSE EFFETTUATE/ANNO**

**229 MEZZI**

(dati aggiornati al 31/12/2019)

**2. La rete del servizio di Trasporto Pubblico Locale 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 20 linee bus urbane e 55 linee bus extraurbane: **la lunghezza complessiva della rete è di Km. 1.114,20.**

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

2019	Tipologia trasporto	Tipologia rete	Totale
Lunghezza rete	Urbano	Rete urbana di Piacenza	Km. 106,40
	Extraurbano	Rete extraurbana	Km. 1.007,80
	<b>Totale</b>		<b>Km. 1.114,20</b>
N° Linee	Urbano	Rete urbana di Piacenza	n. 20
	Extraurbano	Rete extraurbana	n. 55
	<b>Totale</b>		<b>n. 75</b>

(dati aggiornati al 31/12/2019)

**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 "Chi...Ama il Bus").

Complessivamente la quantità di vett.-chilometri percorsi nel territorio della provincia si attesta nel 2019 a quota **8.103.364**, di cui **5.278.480 extraurbani, 2.664.342 urbani e 160.542 per servizi innovativi non convenzionali**, dedicati ad aree scarsamente popolate.

**Servizi di linea urbani**

• **Il servizio urbano di Piacenza**

Il servizio **urbano di Piacenza** è svolto da **20 linee bus**, 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.

Nel 2019 il servizio urbano di Piacenza ha trasportato **10.527.126 passeggeri**, a fronte di **2.664.342 vett.-chilometri percorsi e 328.519 corse effettuate**.

**Servizio di linea extraurbano**

Il servizio di linea **extraurbano** è svolto con **55 linee** 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.

Nel 2019 il servizio extraurbano di Piacenza ha trasportato **4.962.461 passeggeri**, a fronte di **5.278.480 vett.-chilometri percorsi** e **242.252 corse effettuate**.

**Servizi innovativi non convenzionali**

- **Il servizio su prenotazione *ChiAma il Bus***

Il servizio su prenotazione ***Chi...Ama il Bus*** - attivo nelle aree montane di Bobbio, dell'Alta Val Nure (Ferriere, Farini e Bettola) 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.

**4. I numeri del servizio di TPL gestito da SETA nel bacino di Piacenza**

2019	Servizio	Tipologia Servizio	Totale
N° Passeggeri trasportati/anno	Servizio di linea urbano	Urbano Piacenza	10.527.126
	Servizio di linea extraurbano	Extraurbano	4.962.461
	Servizi innovativi	<i>ChiAma il Bus</i> incluso nell'extraurbano	-
<b>Totale</b>			<b>15.489.587</b>
N° Vett.-Km percorsi/anno	Servizio di linea urbano	Urbano Piacenza	2.664.342
	Servizio di linea extraurbano	Extraurbano	5.278.480
	Servizi innovativi	<i>ChiAma il Bus</i>	160.542
<b>Totale</b>			<b>8.103.364</b>

N.B.: I decimali dei singoli fattori non vengono riportati per garantire maggiore leggibilità alla tabella, ciò può provocare lo scostamento di un'unità nella loro somma riportata nei totali.

**LEGENDA**

**Servizi innovativi** = servizi innovativi non convenzionali, a chiamata e/o sperimentali, dedicati ad aree scarsamente popolate e/o ad orari di scarsa mobilità.

Al servizio ***Chi...Ama il Bus*** è dedicata una flotta specializzata di **9 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 38.52.68** nei giorni feriali dal lunedì al venerdì.

Nel 2019 il servizio ha percorso **160.542 vett.-chilometri**, effettuando **8.098 corse**.

2019	Servizio	Tipologia Servizio	Totale
N° Corse effettuate/anno	Servizio di linea urbano	Urbano Piacenza	328.519
	Servizio di linea extraurbano	Extraurbano	242.252
	Servizi innovativi	<i>ChiAma il Bus</i>	8.098
<b>Totale</b>			<b>578.869</b>
N° Mezzi parco veicolare	Servizio di linea urbano	Urbano Piacenza	71
	Servizio di linea extraurbano	Interurbano + suburbano	149
	Servizi innovativi	<i>ChiAma il Bus</i>	9
<b>Totale</b>			<b>229</b>

(dati aggiornati al 31/12/2019)

**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, **la tabella "N° MEZZI PARCO VEICOLARE" dà conto del numero di tutti i mezzi marcianti impegnati nel bacino di Piacenza nel corso dell'anno (229, al 31/12/2019):** oltre ai mezzi di proprietà SETA, esso include anche i mezzi di proprietà dei subaffidatari adibiti al servizio di TPL.

**5. 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 della Qualità".

**Standard di servizio – Indicatori di qualità**

Le tabelle che seguono riportano i valori delle *performance* di SETA, consuntivati al **31.12.2019**, con obiettivo al **31.12.2020**: al riguardo, si tenga conto che – a causa dell'emergenza Covid-19 che ha penalizzato tutto il settore del Trasporto Pubblico Locale – alcuni dei parametri relativi al "Risultato atteso per il 2020" risultano difficilmente stimabili, e per il momento si è ritenuto di mantenerli invariati rispetto al 2019, anche se nel corso del 2020 assai difficilmente si potranno garantire le performance realizzate lo scorso anno.

**REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ**

**Regolarità delle corse**

Servizio	Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
Servizio urbano	Corse effettuate/ programmate*	85%	85%
Servizio extraurbano	Corse effettuate/ programmate**	92%	92%

\* 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

**Puntualità delle corse**

Servizio	Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
Servizio urbano	Corse con ritardo ora di punta*** 5'-10'	1,80%	1,80%
Servizio extraurbano	Corse con ritardo ora di punta*** 5'-10'	3,60%	3,60%

\* 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 2019	Risultato atteso 2020
Servizio urbano	Età media dei mezzi (anni, mesi)	12,10	13,10
Servizio extraurbano	Età media dei mezzi (anni, mesi)	12,60	12,90

**Sinistri annui**

Servizio	Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
Servizio urbano	N° Sinistri passivi*	35	d.n.s.**
	N° Sinistri attivi**	21	d.n.s.**
Servizio extraurbano	N° Sinistri passivi*	35	d.n.s.**
	N° Sinistri attivi**	19	d.n.s.**
<b>Totale</b>		<b>110</b>	<b>d.n.s.**</b>

\* 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 (cfr. Progetto Sicurseta a pag. 27)

**ACCESSIBILITÀ E COMFORT**

**Frequenza pulizia dei mezzi**

Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
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 2019	Risultato atteso 2020
Servizio urbano	N° mezzi con pianale ribassato	71	tutti
Servizio extraurbano	N° mezzi con pianale ribassato	32	40

**Mezzi dotati di sistema di climatizzazione**

Servizio	Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
Servizio urbano	N° mezzi dotati di sistema di climatizzazione	55	55
Servizio extraurbano	N° mezzi dotati di sistema di climatizzazione	104	110

**RISPETTO PER L'AMBIENTE**

**Mezzi**

Tipologia mezzo	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
Gasolio: Euro 2 Euro 3 Euro 4	83	77
Gasolio: Euro 5 e superiori	87	93
CNG	18	18
GPL	0	0
elettrici	2	2
<b>Totale</b>	<b>190</b>	<b>190</b>

**Mezzi dotati di indicatori elettronici di percorso**

Servizio	Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
Servizio urbano	N° mezzi dotati di indicatori elettronici di percorso	tutti	tutti
Servizio extraurbano	N° mezzi dotati di indicatori elettronici di percorso	tutti	tutti

**Mezzi predisposti al trasporto disabili**

Servizio	Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
Servizio urbano	N° mezzi predisposti al trasporto disabili	55	55
Servizio extraurbano	N° mezzi predisposti al trasporto disabili	42	58

**Fermate attrezzate con pensilina**

Servizio	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
Servizio urbano	76	77
Servizio extraurbano	241	251

**Offerta di Km**

Alimentazione mezzo	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
gasolio	4.067.910	4.048.089
Elettrici*	-	19.821
metano	677.300	677.300
<b>Totale</b>	<b>4.745.210</b>	<b>4.745.210</b>

L'offerta di chilometri in modalità elettrica è entrata a regime regolarmente a partire da inizio 2020.

**INFORMAZIONI E RELAZIONI  
CON LA CLIENTELA**

**Tempo medio di risposta telefonica  
Call Center**

Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
Tempo di attesa per la risposta telefonica: chiamate servite entro 60 secondi	81,9%	>80%
Tempo medio di durata della conversazione telefonica per le informazioni necessarie	122,2 secondi	120 secondi

**Reclami**

Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
Tempo massimo di risposta al reclamo presentato N° reclami gestiti nel 2019: 485	max 30 gg. lavorativi	max 30 gg. lavorativi

**Ricorsi alle sanzioni amministrative**

Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
Tempo massimo di risposta al ricorso presentato N° ricorsi gestiti nel 2019: 388	max 60 gg. lavorativi	max 60 gg. lavorativi

**Punti informativi e biglietterie**

Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
N° punti informativi – biglietterie	10	10

**Rivendite**

Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
N° rivendite	209	209

**Emettitrici a terra**

Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
N° emettitrici a terra	3	3

**Sanzioni**

Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
N° sanzioni irrogate	16.878	16.878

**Controlli anti-evasione**

Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2020
N° passeggeri controllati	261.099	261.099

**6. 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 attualmente 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 collegandosi a <http://www.tempiagenzia.com>



## CAPITOLO 12

# CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

### 1. Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose

Con queste condizioni generali di trasporto, SETA vuole comunicare 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.

- SETA S.p.A. -

#### REGOLAMENTO DELLE CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO DI PERSONE E COSE

##### Art. 1 - AMMISSIONE AL SERVIZIO

Per usufruire del servizio di Trasporto Pubblico Locale ("TPL"), i viaggiatori devono munirsi di valido titolo di viaggio e conservarlo per tutta la durata del viaggio (anche in fermata). Il viaggio si intende concluso dopo la discesa dalla vettura.

A inizio corsa i viaggiatori potranno munirsi del titolo di viaggio anche sui mezzi, con la relativa tariffa in vigore.

Qualora non si fosse provveduto all'acquisto del titolo presso le ri-

vendite a terra, si potrà acquistare il titolo sui mezzi solo se si è muniti di moneta. Le emittitrici presenti sui mezzi accettano solo monete (eccetto tagli da 1 o 2 centesimi) e non danno resto. È possibile acquistare dal conducente con monete o banconote di taglio non superiore a € 10,00.

Il pagamento del trasporto deve essere effettuato anche per il bagaglio eccedente quello ammesso gratuitamente e per gli animali ammessi a pagamento.

I possessori di titoli di viaggio di bacini limitrofi, per i quali esistono specifici accordi che favoriscono l'integrazione del servizio e delle tariffe tra i diversi vettori locali (cosiddetti *Accordi in pool*), possono accedere ai servizi di SETA.

Per informazioni sui percorsi contattare il numero di SETA ripartito 840 000 216.

##### Art. 2 - ACCESSO ALLE VETTURE

Salvo diverse disposizioni, si sale a bordo dalla porta anteriore e si scende da quella centrale.

La salita e la discesa dalle vetture avvengono esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee ed indicate da apposite paline. Non è consentito salire o scendere fuori fermata o quando la vettura è in movimento. Ad eccezione delle fermate obbligatorie identificate per i servizi urbani ed extraurbani da specifica segnaletica, tutte le fermate di transito sono a richiesta del cliente che, se a bordo, deve prenotare la fermata azionando per tempo l'apposito pulsante, se a terra deve segnalare con chiarezza l'intenzione di salire a bordo, rendendosi visibile al conducente alzando la mano.

I gruppi precostituiti (scolaresche, etc.) devono avvisare SETA almeno 24 ore prima, affinché, se necessario, si programmi un adeguamento del servizio sulla corsa interessata, in base alle disponibilità aziendali.

##### Art. 3 - TITOLI DI VIAGGIO E CONVALIDA

I viaggiatori hanno l'obbligo di convalidare il titolo di viaggio appena saliti in vettura.

La convalida deve essere effettuata tutte le volte che si sale sul mezzo (interscambi compresi), prima di prendere posto in vettura ed in ogni caso prima di raggiungere la fermata successiva.

I viaggiatori sono, inoltre, tenuti a verificare che i titoli di viaggio siano stati regolarmente e correttamente convalidati. In caso di mancato funzionamento delle apparecchiature di convalida i possessori di biglietti cartacei convalidabili dovranno segnalarlo

all'autista ed annullare il biglietto riportando data e ora in modo leggibile sul biglietto stesso. Eventuali guasti alle apparecchiature di emissione dei titoli di viaggio a bordo del mezzo dovranno essere segnalati al personale viaggiante, che sarà in grado di emettere un titolo di viaggio a tariffa vigente; qualora il conducente non sia nella condizione di emettere un titolo di viaggio alla tariffa base vigente, il viaggiatore potrà comunque proseguire il viaggio.

I titoli di viaggio convalidati devono essere conservati fino al termine del viaggio e devono essere all'occorrenza esibiti, unitamente ad un documento di identità, a richiesta del personale di controllo di SETA.

Il controllo dei titoli di viaggio potrà essere effettuato anche all'esterno del mezzo, in fase di discesa degli utenti alle fermate, senza in ogni caso pregiudicare la regolarità del servizio.

È possibile acquistare il titolo di viaggio a bordo, direttamente da macchina self-service o dal conducente, sulla base delle condizioni e delle tariffe vigenti.

In caso di variazione tariffaria i titoli di viaggio in circolazione restano validi. In caso di variazione delle tecnologie che regolano la bigliettazione a bordo mezzo o a terra, tale da rendere non più utilizzabili i titoli di viaggio precedentemente in vigore, è possibile richiederne la sostituzione (eventualmente previa integrazione), a condizione che si eserciti tale facoltà entro 12 mesi dalla data di variazione.

#### Art. 4 - TRASPORTO BAMBINI

Dal sesto anno di età i bambini, per usufruire del servizio, devono munirsi di valido titolo di viaggio. Ogni passeggero adulto può fare viaggiare con sé gratuitamente fino a due bambini di età inferiore ai 6 anni. Sarà compito del passeggero adulto dimostrare l'età dei bambini in caso di richiesta da parte del personale di verifica di SETA. Dotandosi eventualmente della *Children Card*, acquistabile presso le biglietterie riportate sul sito di SETA, è possibile evitare di dimostrare l'età del bambino. La mancata dimostrazione dell'età del bambino equivale alla mancanza di titolo di viaggio e comporterà l'emissione della sanzione di cui all'art. 8.

È consentito trasportare gratuitamente passeggini di qualsiasi genere, purché piegati in modo tale da ridurre l'ingombro e assicurarne l'immobilizzazione. Nei mezzi in cui è previsto uno spazio riservato al trasporto delle carrozzine per portatori di *handicap*, i passeggini possono essere trasportati aperti, a rischio e pericolo dell'adulto accompagnatore, e comunque a condizione che il passeggino sia immobilizzato tramite gli appositi sistemi di

ritenuta. In ogni caso, ha la precedenza il portatore di *handicap* in carrozzina.

I mezzi sui quali è consentito o non consentito il trasporto di passeggeri aperti sono identificati da apposita segnaletica, collocata in posizione chiaramente visibile alla clientela:



#### Art. 5 - TRASPORTO ANIMALI

È ammesso il trasporto in vettura dei seguenti animali: a) cani, purché muniti di museruola e guinzaglio, in ragione di uno per ogni viaggiatore;

b) animali di piccole dimensioni (es. gatti, furetti, criceti, uccellini, pulcini, tartarughe, ecc.), il cui trasporto sul territorio nazionale è consentito dalle leggi vigenti, purché custoditi in apposite gabbie o ceste, e comunque in condizioni tali da impedirne la libera circolazione sul mezzo.

Non possono in ogni caso essere trasportati in vettura animali di specie selvatiche di comprovata pericolosità.

Gli animali di piccola taglia possono viaggiare gratuitamente, mentre quelli di taglia maggiore possono accedere a pagamento alle normali tariffe viaggiatori; fanno eccezione i cani-guida per non vedenti, che possono accompagnare a titolo gratuito il viaggiatore.

Gli animali devono essere custoditi dal passeggero in modo tale da non ingombrare il passaggio o le uscite e, comunque, da non arrecare molestie o danni agli altri viaggiatori. Se l'animale deteriora o insudicia la vettura il passeggero che lo accompagna è tenuto al risarcimento dei danni causati.

Fatta eccezione per i cani guida, il personale aziendale potrà per motivi di sicurezza non consentire il trasporto di animali, o comunque richiederne l'allontanamento.

#### Art. 6 - TRASPORTO DI PERSONE CON DISABILITÀ O A RIDOTTA CAPACITÀ MOTORIA

Il trasporto di persone con disabilità che si muovono con l'ausilio della carrozzina viene organizzato su prenotazione, chiamando, entro 48 ore dal servizio richiesto, il numero di SETA 840 000 216.

Il titolo di viaggio di un invalido con diritto di accompagnatore vale anche per l'accompagnatore. Il diritto di accompagnatore va documentato su richiesta del personale di verifica.

#### Art. 7 - TRASPORTO BAGAGLI AL SEGUITO

Il viaggiatore munito di regolare documento di viaggio può trasportare gratuitamente fino a due colli, purché la somma dei tre lati e il peso di ciascuno di essi non superino rispettivamente cm 105 e Kg 10.

Compatibilmente con lo spazio disponibile, in tutti gli altri casi i colli o i bagagli al seguito, nel limite massimo di ingombro complessivo di cm. 40x60x80 e in quantità non superiore a due per viaggiatore, vengono trasportati previo pagamento del titolo di viaggio alle tariffe in vigore.

Gli zaini e le cartelle al seguito dovranno essere condotti a mano e non tenuti posizionati sulle spalle. I bagagli non possono occupare posti a sedere.

Non è consentito il trasporto di oggetti che eccedano tali limiti d'ingombro. Non sono ammessi al trasporto valigie, pacchi e simili che contengano materiali pericolosi, esplosivi, infiammabili, ecc., o maleodoranti, o che comunque possano sporcare le vetture o disturbare gli altri viaggiatori.

Compatibilmente con lo spazio disponibile a bordo può essere consentito il trasporto, in base alle tariffe in vigore, di attrezzature per sciare, contenute in apposita custodia.

#### TRASPORTO BICICLETTE

Le **biciclette pieghevoli** possono viaggiare gratuitamente sui bus alle seguenti condizioni: una per passeggero, completamente piegate e di dimensioni non superiori a cm 80x110x40, le ruote siano pulite, vengano sistemate in modo da non costituire intralcio o pericolo per i viaggiatori. Il cliente è responsabile dei danni arrecati a cose, persone ed anche a se stesso. Sui mezzi extraurbani potranno essere caricate solo nelle bauliere. Sui mezzi urbani la bicicletta pieghevole dovrà essere posizionata preferibilmente utilizzando lo spazio per le carrozzine per disabili ove presente. Qualora, con bici pieghevole già a bordo sul mezzo, debba salire e prendere posizione un passeggero disabile con carrozzina e/o uno o più passeggeri aperti per il trasporto per bambini, l'utente con bicicletta dovrà liberare lo spazio individuando una posizione alternativa per la bicicletta pieghevole. Le **biciclette non pieghevoli** possono viaggiare gratuitamente, una per passeggero, se caricate nelle bauliere dei mezzi extraurbani ove presente. Le operazioni di carico e scarico potranno avvenire esclusivamente nelle fermate indicate nell'apposito elenco presente sul sito di SETA. Il bagaglio al seguito è trasportato sotto custodia e cura esclusiva del viaggiatore.

Gli oggetti rinvenuti a bordo dei mezzi aziendali verranno conservati ai sensi dell'art. 11 del presente Regolamento.

#### Art. 8 - MANCANZA DEL TITOLO DI VIAGGIO E MANCATA CONVALIDA

1) I viaggiatori trovati sprovvisti di titolo di viaggio o con titolo di viaggio non valido o non convalidato secondo quanto previsto dall'art. 3, oltre a corrispondere il pagamento dell'importo relativo alla tariffa di corsa semplice per il servizio già usufruito con sovrapprezzo per emissione a bordo dall'origine alla destinazione del viaggio, sono soggetti ad una sanzione amministrativa non inferiore a cinquanta e non superiore a duecento volte la tariffa ordinaria in vigore (parametro di riferimento adottato: la tariffa relativa alla prima zona tariffaria); l'importo della sanzione è arrotondato agli 0,50 euro superiori (art. 40 della L.R. 30/1998 e S.M.I.). Tale sanzione può essere pagata con le seguenti modalità:

- nella misura minima, immediatamente nelle mani dell'agente accertatore all'atto della contestazione o, entro i successivi cinque giorni naturali consecutivi, fatta eccezione dei soli giorni festivi dalla contestazione, dall'accertamento della violazione (o dalla notifica del verbale nel caso di viaggiatore minorenni), tramite bollettino postale o presso gli uffici aziendali identificabili consultando il sito [www.setaweb.it](http://www.setaweb.it), (sezione "Sanzioni e Ricorsi"), o chiamando il Servizio Informazioni di SETA al numero 840 000 216.
- nella misura ridotta, pari a 1/3 del massimo della sanzione prevista, oltre alle spese del procedimento, trascorsi i successivi cinque giorni naturali consecutivi, fatta eccezione dei soli giorni festivi dalla contestazione, dall'accertamento della violazione (o dalla notifica del verbale nel caso di viaggiatore minorenni) ed entro 60 gg. dalla data di erogazione dello stesso (art. 13 L.R. n. 21 del 1984), presso le biglietterie indicate sul sito di SETA o tramite bollettino postale.

L'utilizzo di un titolo di viaggio contraffatto o alterato comporta, oltre all'applicazione della predetta sanzione, anche il pagamento dell'importo corrispondente al valore del titolo abusivamente utilizzato, fatta salva l'azione penale.

2) La violazione dell'obbligo di validazione ad ogni cambio mezzo comporta il pagamento di una sanzione amministrativa:

a) in misura minima di 6 euro entro il quinto giorno dalla data di accertamento della violazione. La sanzione amministrativa minima è dimezzata, se pagata nelle mani dell'agente accertatore all'atto dell'accertamento e per i soli minorenni, da parte

del genitore o di chi esercita la potestà genitoriale entro tre giorni naturali consecutivi, fatta eccezione dei soli giorni festivi, dal promemoria;

b) in misura ridotta di 12 euro entro il sessantesimo giorno dalla data della notifica della violazione;

c) nella misura massima di 36 euro dopo il sessantesimo giorno dalla data della notifica della violazione.

Quando l'utente, titolare di abbonamento personale non sia in grado di esibirlo all'agente accertatore e il verbale, o promemoria nel caso di minorenni, siano redatti con documento di identità, si applicano le sanzioni di cui al punto 1 del presente articolo. Tale sanzione è sostituita con la sanzione pecuniaria fissa di importo pari a 6 euro nel caso in cui lo stesso utente o, in caso di minorenni il genitore o chi esercita la potestà genitoriale, presenti il documento di viaggio entro cinque giorni naturali consecutivi, fatta eccezione dei soli giorni festivi, dalla contestazione/promemoria, e il documento di viaggio non risulti regolarizzato successivamente all'accertamento della violazione.

Ai sensi dell'art. 40 della Legge Regionale n. 30 del 02/11/1998 e successive modificazioni, il trasgressore è tenuto, quando richiesto, a fornire e documentare le proprie generalità agli Agenti accertatori di SETA, i quali, nell'esercizio delle loro funzioni, sono persone incaricate di un pubblico servizio e, quindi, tutelate dall'art. 336 e seguenti del Codice Penale. Qualora il viaggiatore si rifiuti di fornire e attestare le proprie generalità per gli accertamenti del caso, gli Agenti accertatori potranno richiedere eventualmente l'intervento diretto sul posto delle Forze dell'Ordine, senza pregiudicare la regolarità del servizio.

Ai fini della esatta individuazione del trasgressore, gli Agenti accertatori possono pretendere che sia loro esibito da parte di quest'ultimo un documento di identificazione e possono avvalersi dei poteri loro attribuiti dall'art. 13 della Legge dello Stato 24.11.1981 n. 689 (assunzione di informazioni, ispezione di cose, rilievi) e dall'art. 40 della Legge Regionale n. 30 del 02/11/1998 e successive modificazioni. In caso di sanzione a bambini d'età inferiore a 6 anni, per incapacità dell'adulto a dimostrare l'effettiva età del minore, è possibile annullare la sanzione inviando, entro 5 giorni dall'emissione della sanzione, all'indirizzo [bambini@setaweb.it](mailto:bambini@setaweb.it) l'autocertificazione, redatta e sottoscritta ai sensi e per gli effetti del D.P.R. 445/2000, scaricabile sul sito di SETA, oltre alla scansione di un documento di identità dell'accompagnatore dichiarante. Alternativamente è possibile annullare la sanzione rivolgendosi, entro 5 giorni dall'e-

missione della sanzione, presso le biglietterie indicate sul sito di SETA, presentando apposito documento che accerti l'età del minore o autocertificazione come sopra descritto.

#### **Art. 9 - NORME DI SICUREZZA, DIVIETI E SANZIONI**

Per quanto non specificamente previsto e richiamato di seguito, si applicano, in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio dei servizi di trasporto, le disposizioni e le sanzioni di cui al D.P.R. n° 753 del 11/07/1980.

Chiunque usufruisce del servizio offerto da SETA è tenuto ad osservare le prescrizioni contenute nel presente Regolamento, nonché ad ottemperare alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni attinenti all'ordine e alla sicurezza dell'esercizio del servizio stesso emanate dall'Azienda e/o dal personale da questa dipendente.

I viaggiatori devono usare ogni precauzione necessaria e vigilare, per quanto da loro dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria e delle persone, degli animali e delle cose di cui hanno la custodia.

Il personale incaricato può impedire l'accesso alle vetture o allontanare da esse, senza diritto ad alcun rimborso, le persone che si trovino in condizioni psico-fisiche alterate, che offendano la decenza o diano scandalo o rechino disturbo agli altri viaggiatori e che rifiutino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine o di sicurezza del servizio disposte dal personale. Le persone escluse per tali motivi durante il viaggio non hanno diritto ad alcun rimborso per il percorso ancora da effettuare.

Per la propria ed altrui incolumità, si raccomanda di attendere l'autobus in fermata negli spazi appositamente individuati e di avvicinarsi al mezzo solo quando questo è completamente fermo e con la porta di salita aperta; mentre è vietato:

- salire o scendere dalla vettura da una porta diversa da quella prescritta;
- occupare più di un posto a sedere o ingombrare in qualsiasi modo uscite o passaggi;
- sporgersi dai finestrini o gettare oggetti da essi;
- appoggiarsi alle portiere ed ai cristalli;
- accedere in vettura con armi (ad eccezione degli ufficiali e agenti di P.S.) e/o con sostanze nocive, infiammabili od esplosive;
- usare i dispositivi di emergenza se non in caso di grave necessità e per motivi di sicurezza;
- usare impropriamente il segnale di richiesta di fermata o il dispositivo di emergenza d'apertura porte;

- distrarre il personale addetto alla guida, impedendo od ostacolando in qualsiasi modo l'esercizio delle sue funzioni;
- tenere un comportamento che arrechi in qualsiasi modo disagio o disturbo alle persone e danni alle vetture;
- esercitare attività pubblicitaria e/o commerciale anche se a scopo benefico senza regolare autorizzazione;
- insudiciare, recare danni alle vetture o comunque rimuovere o manomettere parti di apparecchiature, anche se complementari.

Il comportamento in vettura deve essere improntato alla massima correttezza ed educazione, agevolando altresì, durante il viaggio, le donne incinte e/o con bambini, le persone anziane e disabili, rispettando le disposizioni relative ai posti riservati a questi ultimi, ove presenti (rif.: posti riservati per mutilati ed invalidi L. 118 del 30/03/1971 art. 27).

Sulle tratte extraurbane fuori dai centri abitati, i viaggiatori seduti dovranno fare uso dei sistemi di ritenuta (cinture di sicurezza), ove presenti sui veicoli, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente.

Le violazioni ai divieti di cui sopra comportano l'irrogazione delle sanzioni amministrative di cui al D.P.R. 753/80, come disposto dall'art. 40 comma 15 della L.R. 30/98 e S.M.I.

Per le infrazioni di cui all'art. 29 del D.P.R. 753/80, che avessero determinato danno materiale alle attrezzature o ai beni strumentali di SETA, si applica una sanzione accessoria da un minimo di € 103,00 ad un massimo di € 309,00, oltre al risarcimento del danno derivante (art. 40 comma 16 L.R. 30/98 e S.M.I.).

Sui mezzi è vietato fumare: i trasgressori saranno puniti ai sensi della normativa vigente.

#### **RICORSI AVERSO SANZIONI ELEVATE PER MANCANZA O USO IRREGOLARE DI TITOLI DI VIAGGIO**

##### **Scritti Difensivi**

Ai sensi della normativa vigente, entro 30 giorni dalla contestazione o notificazione, è facoltà dell'autore della violazione, se maggiorenne, o dell'esercente la potestà in caso di violazione commessa dal minorenni, chiedere di essere sentito, presentare scritti difensivi e documenti. Tali deduzioni difensive dovranno essere fatte pervenire, esclusivamente in forma scritta e per posta, all'Ufficio Ricorsi di SETA del bacino provinciale di relativa competenza, compilando l'apposito modulo presente sul sito [www.setaweb.it](http://www.setaweb.it) (sezione "Sanzioni e Ricorsi"), o presso gli uffici aziendali identificabili consultando il sito [www.setaweb.it](http://www.setaweb.it) o chiamando il Servizio Informazioni di SETA al numero 840 000 216.

SETA, esaminati i documenti inviati e gli argomenti esposti negli scritti difensivi e sentiti eventualmente gli interessati che ne abbiano fatto richiesta, si impegna ad inviare risposta scritta di accoglimento o non accoglimento. Si avvisa che la presentazione di uno scritto difensivo non ha effetto sospensivo dei termini di pagamento della sanzione.

#### **Ricorso all'Autorità Giudiziaria**

Contro l'ordinanza-ingiunzione di pagamento gli interessati possono proporre opposizione dinanzi all'autorità giudiziaria ordinaria (Giudice di Pace del luogo in cui è stata commessa la violazione), entro 30 gg dalla notificazione dell'ordinanza-ingiunzione. L'opposizione è regolata dall'art. 6 del D. Lgs. 1 settembre 2011, n. 150.

#### **Art. 10 - REGOLE DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE VIAGGIANTE**

##### **Il Conducente**

Nei rapporti con la clientela il personale di SETA dimostra la massima disponibilità, risponde alle richieste di informazione usando la massima precisione e improntando il dialogo a gentilezza. Evita le discussioni, astenendosi dal rispondere a critiche o commenti, mantenendo un atteggiamento disponibile e conciliativo e rimandando sempre la definizione dei conflitti alla Direzione e agli organi competenti. Si astiene da comportamenti o dichiarazioni che danneggino l'immagine di SETA, o che contrastino con le disposizioni aziendali.

Inoltre:

- non fuma in vettura;
- durante la guida non può utilizzare il telefono cellulare ancorché munito di auricolare. Nei mezzi dotati di radiotelefono, lo stesso deve essere utilizzato in modalità di ascolto. In modalità di trasmissione potrà essere utilizzato esclusivamente quando il mezzo è fermo;
- pone la massima attenzione ai passeggeri durante le fasi di salita/discesa dai mezzi;
- mostra e fornisce il proprio numero di matricola aziendale se richiesto dai passeggeri;
- è tenuto a favorire la salita/discesa del passeggero disabile in carrozzina con i dispositivi di cui il mezzo è dotato (pedana manuale/elettrica);
- all'occorrenza, fornisce le proprie generalità alle forze dell'ordine e, in caso di sinistro, alle controparti;
- durante il servizio evita di conversare con altre persone, ancorché colleghi fuori servizio, per non distrarsi dalla guida, per

non rendere difficoltoso l'accesso ed il passaggio e non ostacolare le operazioni di validazione del biglietto. E' permessa la permanenza di un autista fuori servizio presso il posto guida solo per esigenze di affiancamento e formazione;

- fornisce alle fermate le informazioni strettamente attinenti al servizio che gli vengono richieste dalla clientela, compatibilmente con il regolare svolgimento del servizio stesso;
- invita i passeggeri individuati non in regola ad acquistare il titolo di viaggio: se essi si rifiutano di farlo, li invita a scendere, senza pregiudicare la regolarità del servizio;
- spegne il motore del mezzo durante le soste ai capilinea superiori ai 2 minuti e/o in osservanza di quanto previsto da eventuali Ordinanze Comunali e comunque in caso di sosta prolungata causa traffico o sinistro;
- aggiorna in modo appropriato gli indicatori di percorso;
- nelle soste brevi di norma non abbandona il mezzo ai capilinea. In caso di allontanamento autorizzato, deve chiuderlo e metterlo in sicurezza;
- utilizza correttamente i dispositivi e gli impianti di bordo.
- cura il proprio aspetto personale
- indossa i capi di abbigliamento previsti dalle disposizioni aziendali e, in modo ben visibile, il cartellino di riconoscimento.

#### Art. 11 - ALTRE DISPOSIZIONI

##### Oggetti smarriti

Gli oggetti smarriti rinvenuti sui mezzi aziendali e nelle aree di SETA verranno custoditi per almeno 48 ore presso gli uffici aziendali indicati nel sito [www.setaweb.it](http://www.setaweb.it) (sezione "Contatti"). Successivamente verranno consegnati a cura di SETA all'Ufficio Comunale Oggetti Smarriti del rispettivo capoluogo di provincia.

Per informazioni, consultare l'Ufficio Informazioni di SETA al numero 840 000 216.

Al momento del ritiro il proprietario è tenuto a fornire indicazioni atte a confermare la proprietà del bene rinvenuto. SETA declina ogni responsabilità per eventuali smarrimenti di oggetti a bordo degli autobus e nelle strutture aziendali.

##### Servizio minimo garantito in caso di sciopero

In caso di sciopero, SETA garantisce i servizi minimi indispensabili, come definiti dalla vigente normativa che, ai sensi della legge n. 146/1990 e S.M.I., disciplina l'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali:

##### Modena:

Dall'1/9 al 30/6 - Servizio Urbano: dalle 6,30 alle 8,30; dalle 12,00 alle 16,00. Servizio Extraurbano: dalle 6,00 alle 8,30; dalle 12,30 alle 16,00. Dall'1/7 al 31/8 - Servizio Urbano: dalle 6,30 alle 8,30; dalle 16,30 alle 20,30. Servizio Extraurbano: dalle 6,00 alle 8,30; dalle 16,30 alle 20,00.

##### Reggio Emilia:

Dall'inizio del servizio alle ore 9,00; dalle 13,00 alle 15,30.

##### Piacenza:

Servizio Urbano: dalle ore 7,00 alle ore 10,00; dalle ore 12,00 alle ore 15,00 (sono garantite le corse in partenza dai capilinea dalle ore 6,46 fino alle ore 9,45 e dalle ore 11,46 fino alle ore 14,45). Servizio Extraurbano: da inizio servizio alle ore 8,30; dalle ore 12,00 alle ore 15,00 (sono garantite le corse in partenza dai capilinea fino alle ore 8,00 e dalle ore 11,31 fino alle ore 14,30).

##### Segnalazioni e Reclami

Segnalazioni, reclami, richieste, suggerimenti o apprezzamenti possono essere inoltrati in uno dei seguenti modi:

- 1) **per posta**, scrivendo all'Ufficio Segnalazioni di SETA del bacino provinciale di competenza;
- 2) **on line**, compilando il modulo relativo al bacino provinciale di competenza;
- 3) **via fax**, scrivendo all'Ufficio Segnalazioni di SETA del bacino provinciale di competenza;
- 4) **presso gli Uffici aziendali SETA**, seguendo le indicazioni pubblicate nel sito [www.setaweb.it](http://www.setaweb.it) (sezione "Contatti") o che si possono ricavare chiamando l'Ufficio Informazioni di SETA al numero 840 000 216.

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

Nella segnalazione occorre indicare ogni particolare utile a identificare con precisione termini e circostanze dell'accaduto (numero sociale della vettura, data, ora, luogo, linea o servizio, direzione vettura).

Per consentire a SETA d'inoltrare la risposta, è necessario indicare le proprie generalità e il proprio recapito.

##### Modalità di Rimborso

Il rimborso potrà essere corrisposto in diverse modalità secondo i seguenti casi:

1. nel caso in cui il servizio di trasporto pubblico subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dalla fermata, superiore

a 60 minuti per i servizi extraurbani o a 30 minuti per i servizi urbani, imputabili a SETA, sempre che non siano 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);

2. nel caso in cui SETA non rispetti il termine di 30 giorni lavorativi per rispondere ai reclami dei clienti.

Nei casi che rientrano al punto 1 il rimborso sarà corrisposto in denaro tramite bonifico bancario e sarà pari al costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato. Per i titolari di abbonamento, il pagamento sarà pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento, fermo restando il rispetto delle regole di convalida.

Alternativamente sarà possibile ottenere 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 € 8,00.

Per ottenere il rimborso, il cliente dovrà inoltrare entro le 48 ore successive al verificarsi dell'evento una richiesta scritta alla Direzione in Strada Sant'Anna, 210 a Modena, allegando copia del titolo di viaggio o della Card di abbonamento. Dovranno, altresì, essere indicati nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico (più codice IBAN 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 dalla data di ricevimento.

Nei casi che rientrano al punto 2 sarà possibile ottenere 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 € 10,00.

##### Coperture assicurative

SETA garantisce, tramite adeguata copertura assicurativa, il risarcimento dei danni a terzi e ai passeggeri trasportati derivanti dalla circolazione dei veicoli.

A tal fine SETA ha stipulato la seguente copertura assicurativa:

- Responsabilità civile Auto (RC Auto), per la copertura del rischio responsabilità civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore.

Se un passeggero trasportato subisce un danno alla persona dovrà indirizzare all'Ufficio Sinistri di SETA la richiesta di risarcimento.





## 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.

### 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: v. elenco biglietterie a pagina 48 (Vedi Pagina Biglietterie).

- **Servizio Informazioni**

Chiamando il numero a tariffazione ripartita **840 000 216**, 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).

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 07,00 alle ore 19,00.

- **Mass Media**

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

- **Sito Internet [www.setaweb.it](http://www.setaweb.it)**

È il principale strumento di comunicazione on line aziendale, sempre aggiornato in tempo reale. 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**

Registrandosi sul sito [www.setaweb.it](http://www.setaweb.it) è possibile ricevere nella propria casella di posta elettronica la **newsletter aziendale**.

- **App SETA**

È la 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 "Quanto manca?", l'app offre infatti la possibilità di consultare gli orari di passaggio in tempo reale dei bus ad 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.

- **App Roger**

Roger è la app per i dispositivi *Android* e *Ios* che consente di acquistare i biglietti e avere le informazioni per viaggiare in Emilia-Romagna, scaricabile gratuitamente da *Google play* e dall'*App store*. Permette di acquistare con carta di credito – anche se a breve sarà possibile utilizzare anche altre modalità di pagamento - tutti i biglietti per i bus e i treni.

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.

Il titolo di viaggio, una volta acquistato, andrà convalidato scansionando il codice QR presente sulle convalidatrici a bordo dei mezzi.

Nel corso degli ultimi mesi è stata ampliata la gamma dei titoli acquistabili attraverso l'app Roger, inserendo anche i biglietti multicorsa 6 e 12 corse urbani. Nel corso del mese di settembre 2020 sarà implementata la vendita dei biglietti multicorsa 10 corse personali urbani ed extraurbani ed entro l'anno 2020, oltre ai biglietti di corsa semplice e multicorsa, la funzionalità sarà estesa e sarà possibile acquistare anche gli abbonamenti mensili e annuali.

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 Moovit**

SETA e Moovit- la 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 ed 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 MyCicero**

MyCicero è l'app che aiuta a pianificare il viaggio integrando i collegamenti nazionali con il trasporto pubblico locale e che consente di acquistare i biglietti urbani, extraurbani e multicorsa SETA tramite *smartphone*.

Entro il 2020, oltre ai biglietti urbani di corsa semplice e multicorsa (urbani o extraurbani), si potranno acquistare anche gli abbonamenti mensili ed annuali.

Per convalidare il titolo di viaggio basta scansionare con la fotocamera il QR Code presente a bordo bus.

Per maggiori informazioni <https://www.mycicero.it/seta/>.

- **App Muver**

Muver è l'App di TPER, SETA, START e TEP per l'acquisto e l'utilizzo di titoli di viaggio attraverso *smartphone Android* versione 4.4 o superiore con tecnologia NFC. Per SETA si possono acquistare biglietti di corsa semplice urbani validi per Modena, Reggio Emilia e Piacenza, utilizzando una carta di credito.

Una volta acquistato il titolo con lo *smartphone* sarà possibile utilizzare lo *smartphone* stesso per convalidarlo avvicinando lo *smartphone* ai dispositivi di convalida di bordo (come se fosse una tessera MiMuovo).

Grazie alla tecnologia NFC, per ora solo su sistema *Android*, il

validatore darà luce verde e il titolo comincerà a valere mentre un apposito contatore indicherà la sua durata di validità.

Ogni *smartphone* con l'APP MUVER installata permette la validazione ad un solo passeggero per volta. Non è prevista l'opzione multi-viaggiatore.

- **Social Media**

Comunicazioni di carattere istituzionale vengono veicolate tramite Twitter, mentre altre attività promozionali di servizi vengono svolte su apposite pagine Facebook, 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 d'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](http://www.setaweb.it) e del numero del Servizio Informazioni SETA **840 000 216**.

L'esposizione puntuale delle tabelle orarie (ad 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 ad 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".

**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.
- **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.



# CAPITOLO 14

## 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, da qualsiasi canale provengano (posta, web, fax, consegne a mano, ecc.), sono gestite da una struttura *ad hoc* dedicata: la 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.

### 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 e di ascolto, 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", pubblicato a pag. 110 della presente Carta.

Gli utenti che avessero già inviato reclamo all'Azienda possono in seconda istanza rivolgersi al **Difensore Civico Regionale** ([difensorecivico@regione.emilia-romagna.it](mailto:difensorecivico@regione.emilia-romagna.it)), oppure all'**ART Autorità di Regolazione dei Trasporti** ([www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it)).

### 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: v. "**Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose**", art. 11 "Altre disposizioni", paragrafo "Modalità di rimborso", pubblicato a pag. 110 della presente Carta.

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

Tipologia Servizio	Irregolarità	Modalità di richiesta	Indennizzo/Rimborso
<b>Servizio extraurbano</b>	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.
<b>Servizio urbano</b>	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.
<b>Servizi innovativi</b> (es. <i>ProntoBus</i> ; <i>Aladino</i> ; <i>ChiAma il Bus</i> , 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.	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 € 8,00
<b>Servizio trasporto persone con disabilità motoria</b>	Non effettuazione corsa prenotata	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 della corsa taxi effettuata in alternativa alla corsa bus prenotata e non effettuata, dietro presentazione della relativa ricevuta. oppure, in alternativa 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.

\*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 verifichino disservizi dovuti a cause di forza maggiore (ad 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 <b>emettitrice</b>	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 <b>autista</b> in caso di assenza o mal funzionamento emettitrice	Non disponibilità titoli di viaggio da parte dell'autista		L'utente può proseguire il viaggio
Validazione titolo di viaggio tramite <b>obliteratrice</b> a bordo mezzo	Non funzionamento obliteratrice	L'utente segnala il problema all'autista, il quale annulla il biglietto scrivendo a penna data e ora di salita sul mezzo	L'utente può proseguire il viaggio

**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 pubblicate alla pag. 111 della presente Carta: v. **"Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose"**, art. 11 "Altre disposizioni", paragrafo "Coperture Assicurative".

**2. 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

**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 <i>voucher</i> 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 € 10,00

mancanza o uso irregolare di titoli di viaggio, possono presentare relativo ricorso.

Le **modalità con cui presentare ricorso** sono pubblicate alla pag. 109 della presente Carta: v. **"Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose"**, art. 9 "Norme di sicurezza, divieti e sanzioni".

**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](mailto:difensorecivico@regione.emilia-romagna.it)), oppure all'ART Autorità di Regolazione dei Trasporti ([www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it)).

# POSTFAZIONE

## La “Carta dei Servizi”: uno strumento da utilizzare per migliorare un servizio che è patrimonio di tutti

La presente Carta, che ambisce essere “il” documento di riferimento del servizio di Trasporto Pubblico Locale erogato da SETA, e dunque un fondamentale elemento di chiarezza e trasparenza nei confronti degli utenti e della cittadinanza tutta, scaturisce da un proficuo lavoro di ascolto e dialogo che ha investito tutti i settori aziendali e che la nostra Società – scegliendo di andare oltre le semplici prescrizioni di legge – ha voluto intraprendere con tutti i suoi principali interlocutori, cioè con quei soggetti pubblici e privati che, misurandosi ogni giorno con i temi (e i problemi) del trasporto collettivo, sono in grado di offrire il loro prezioso punto di vista nella direzione del miglioramento del servizio.

Un vero percorso inclusivo e partecipativo, che ha visto il coinvolgimento da un lato delle istituzioni pubbliche (le Agenzie Locali per la Mobilità; le Amministrazioni) e dall’altro dei rappresentanti delle principali Associazioni di Categoria e Associazioni dei Consumatori dei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza, alle cui sollecitazioni e suggerimenti abbiamo cercato di dare positivo accoglimento.

Dal momento che la Carta dei Servizi SETA è frutto di un lavoro collettivo, ci sembra 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 ci hanno invitato 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:
  - 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 - una volta validato in via preventiva il “Piano dell’Opera”, propugnando l’elaborazione di un unico documento interbacino (capace tuttavia di fornire una specifica descrizione del servizio svolto in ciascun territorio provinciale, con precisa indicazione dei relativi indicatori di qualità) - 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 ed accrescendone l’efficienza e la sostenibilità.

- Le **Associazioni dei Consumatori** 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.

Nella certezza che si daranno presto ulteriori – e ci auguriamo altrettanto proficui - momenti di confronto con tutti loro, l’invito che rivolgiamo in pari tempo a chi utilizza per i propri spostamenti i mezzi pubblici SETA è di continuare a lavorare con noi, partecipando attivamente – con richieste, osservazioni e suggerimenti – al miglioramento di un servizio che è patrimonio di tutti.



## 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](http://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](mailto:protocollo@setaweb.it)  
Posta Elettronica Certificata (PEC): [segreteria@pec.setaweb.it](mailto: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](mailto:infotpl@amo.mo.it)  
Posta Elettronica Certificata (PEC): [amo.mo@legalmail.it](mailto:amo.mo@legalmail.it)  
Sito Internet: [www.amo.mo.it](http://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](mailto:am.re@am.re.it)  
Posta Elettronica Certificata (PEC): [am.re@pec.am.re.it](mailto:am.re@pec.am.re.it)  
Sito Internet: [www.am.re.it](http://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](mailto:pianificazione@tempiagenzia.it)  
Posta Elettronica Certificata (PEC): [amministrazione@pec.tempiagenzia.it](mailto:amministrazione@pec.tempiagenzia.it)  
Sito Internet: [www.tempiagenzia.com](http://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:**

- 1) **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;
- 2) **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 ad oggi differenziate per bacino (v. tabella a seguire)

- 3) **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;
- 4) **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**;
- 5) **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;
- 6) **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;
- 7) **migliorare costantemente le proprie prestazioni ambientali** attraverso politiche di investimento finanziate (es. per il rinnovo del parco mezzi) orientate allo sviluppo sostenibile;
- 8) **curare la formazione del personale**, affinché adotti verso la clientela comportamenti professionali improntati a correttezza e cortesia;
- 9) **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
<b>Modena</b>	Dal 1° settembre al 30 giugno: dalle ore 6.30 alle ore 8.30; dalle ore 12.00 alle ore 16.00. Dal 1° luglio al 31 agosto: dalle ore 6.30 alle ore 8.30; dalle ore 16.30 alle ore 20.30	Dal 1° settembre al 30 giugno: dalle ore 6.00 alle ore 8.30; dalle ore 12.30 alle ore 16.00. Dal 1° luglio al 31 agosto: dalle ore 6.00 alle ore 8.30; dalle ore 16.30 alle ore 20.00
<b>Reggio Emilia</b>	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
<b>Piacenza</b>	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 11.45 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)



## LA CARTA DEI SERVIZI IN BREVE

### 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 *on line* al sito **www.setaweb.it** e tenendo conto che le tabelle orarie dei trasporti SETA sono regolarmente esposte a tutte le fermate o nelle autostazioni;
- 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 inoltrati all'Azienda in uno dei seguenti modi:

- 1) **per posta**, scrivendo all'Ufficio Segnalazioni SETA del bacino provinciale di competenza
- 2) **on line**, compilando il modulo relativo al bacino provinciale di competenza

- 3) **via fax**, scrivendo all'Ufficio Segnalazioni SETA del bacino provinciale di competenza
- 4) **presso gli Uffici aziendali SETA**
- 5) seguendo le indicazioni pubblicate nel sito **www.setaweb.it** o che si possono ricavare chiamando l'Ufficio Informazioni SETA al numero **840 000 216**.

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

Nella segnalazione occorre indicare ogni particolare utile a identificare con precisione termini e circostanze dell'accaduto (numero sociale della vettura, data, ora, luogo, linea o servizio, direzione vettura).

Per consentire a SETA d'inoltrare la risposta, è necessario indicare le proprie generalità e il proprio recapito.

Qualora nella segnalazione non siano presenti sufficienti elementi identificativi, SETA si impegna a richiedere, almeno una volta, chiarimenti e ulteriori informazioni all'utente.

Gli utenti che avessero già inviato reclamo all'Azienda possono in seconda istanza rivolgersi all'ART Autorità di Regolazione dei Trasporti: **www.autorita-trasporti.it**

#### 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.**

**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):

## LA CARTA DEI SERVIZI IN BREVE

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

Tipologia Servizio	Irregolarità	Modalità di richiesta	Indennizzo/Rimborso
<b>Servizio extraurbano</b>	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. Per i titolari di abbonamento: rimborso pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento (regolarmente convalidato)
<b>Servizio urbano</b>	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.	oppure, in alternativa 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 € 8,00
<b>Servizi innovativi</b> (es. <i>ProntoBus; Aladino; ChiAma il Bus</i> , 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.	Rimborso in denaro, tramite bonifico bancario, pari al costo della corsa taxi effettuata in alternativa alla corsa bus prenotata e non effettuata, dietro presentazione della relativa ricevuta.
<b>Servizio trasporto persone con disabilità motoria</b>	Non effettuazione corsa prenotata	SETA si impegna a rispondere alla richiesta di rimborso entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento.	oppure, in alternativa 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.

\*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).

### 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 <b>emettitrice</b>	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, può proseguire il viaggio
Vendita titoli di viaggio a bordo mezzo tramite <b>autista</b> in caso di assenza o mal funzionamento emettitrice	Non disponibilità titoli di viaggio da parte dell'autista		L'utente può proseguire il viaggio
Validazione titolo di viaggio tramite <b>obliteratrice</b> a bordo mezzo	Non funzionamento oblitteratrice	L'utente segnala il problema all'autista, il quale annulla il biglietto scrivendo a penna data e ora di salita sul mezzo	L'utente può proseguire il viaggio

## LA CARTA DEI SERVIZI IN BREVE

### 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	<p>Richiesta di rimborso scritta.</p> <p>La richiesta di rimborso scritta deve essere indirizzata a: Direzione SETA, Strada Sant'Anna 210, 41122 Modena.</p> <p>Devono altresì essere indicati: nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico del richiedente.</p> <p>SETA si impegna a rispondere alla richiesta di rimborso entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento.</p>	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 € 10,00

#### I clienti SETA hanno inoltre diritto a:

##### 3) presentare richiesta di risarcimento

SETA garantisce, tramite adeguata copertura assicurativa, il risarcimento dei danni a terzi e ai passeggeri trasportati derivanti dalla circolazione dei veicoli.

A tal fine SETA ha stipulato la seguente copertura assicurativa:

- Responsabilità civile Auto (RC Auto) per la copertura del rischio responsabilità civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore.

##### Se un passeggero trasportato subisce un danno alla persona dovrà indirizzare la richiesta di risarcimento all'Ufficio Sinistri di SETA

##### 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, con le seguenti modalità:

#### Scritti Difensivi

Ai sensi della normativa vigente, entro 30 giorni dalla contestazione

o notificazione, è facoltà dell'autore della violazione, se maggiorenne, o dell'esercente la potestà in caso di violazione commessa dal minore, chiedere di essere sentito, presentare scritti difensivi e documenti. Tali deduzioni difensive dovranno essere fatte pervenire, esclusivamente in forma scritta e per posta, all'Ufficio Ricorsi SETA S.p.A. del bacino provinciale di relativa competenza, compilando l'apposito modulo presente sul sito [www.setaweb.it](http://www.setaweb.it) (sezione "Viaggiare in regola"), o presso gli uffici aziendali identificabili consultando il sito [www.setaweb.it](http://www.setaweb.it) o chiamando il Servizio Informazioni SETA al numero **840 000 216**.

Esaminati i documenti inviati e gli argomenti esposti negli scritti difensivi e sentiti eventualmente gli interessati che ne abbiano fatto richiesta, **SETA si impegna ad inviare risposta scritta di accoglimento o non accoglimento**. Si avvisa che la presentazione di uno scritto difensivo non ha effetto sospensivo dei termini di pagamento della sanzione.

#### Ricorso all'Autorità Giudiziaria

Contro l'ordinanza-ingiunzione di pagamento gli interessati possono proporre opposizione dinanzi alle competenti autorità giudiziarie, entro 30 gg dalla notificazione dell'ordinanza-ingiunzione. L'opposizione è regolata dall'art. 6 del D. Lgs. 1 settembre 2011, n. 150.

## LA CARTA DEI SERVIZI IN BREVE

**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, oppure all'ART Autorità di Regolazione dei Trasporti: [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it).

Per ogni ulteriore e specifico ragguaglio, consultare il "**Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose**" o la "**Carta dei Servizi**" di SETA, pubblicati nella loro versione integrale sul sito [www.setaweb.it](http://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.

## 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 emittitrici a terra (laddove presenti), oppure a bordo mezzo, tramite le emittitrici 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 ad ogni eventuale successivo cambio del mezzo: tale obbligo vale anche per i titolari di abbonamento mensile o annuale) ed essere sempre pronto ad 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**" o la "**Carta dei Servizi**" di SETA, pubblicati nella loro versione integrale sul sito [www.setaweb.it](http://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 Spa - © 2019/2020, tutti i diritti riservati

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

**Servizio fotografico:** Luigi Ottani; Matteo Domenicali (foto pubblicate alle pag. 17, 70, 88 e 104); Roberto Pivetti (foto pubblicata a pag. 57)

**Editato il 31/07/2020**

### Didascalie foto pubblicate:

in copertina	Autobus SETA presso Autostazione di Piacenza	a pag. 62	Call Center Servizio Informazioni SETA
a pag. 3	Autobus SETA presso Autostazione di Modena	a pag. 67	Pulizia mezzi SETA
a pag. 7	Autostazione di Modena	a pag. 70	Autobus SETA
alle pagg. 8 e 9	Autobus SETA	alle pagg. 72 e 73	Autobus SETA presso Modena
a pag. 11	Autobus SETA	a pag. 77	Autobus SETA presso Modena
a pag. 17	Il deposito automobilistico SETA di Reggio Emilia	a pag. 82	La Sala Operativa SETA di Modena
alle pagg. 18 e 19	La sede legale e amministrativa di SETA - Modena	alle pagg. 84 e 85	La Sede Operativa SETA di Reggio Emilia
a pag. 21	Autobus SETA in Piazza Bentivoglio – Gualtieri (Reggio Emilia)	a pag. 88	Autobus SETA presso Stazione Medio Padania, Reggio Emilia
alle pagg. 22-23	Autobus SETA presso Via Emilia, la rete filoviaria di Modena	a pag. 99	Interno autobus SETA
a pag. 24	Autobus SETA	alle pagg. 84 e 85	Autobus SETA presso Piacenza
a pag. 28	Autobus SETA presso Gualtieri (Reggio Emilia)	a pag. 99	Autobus SETA
alle pagg. 30 e 31	Autobus SETA presso Autostazione di Modena	a pag. 103	Autobus SETA presso Piacenza
a pag. 32	Autobus SETA	a pag. 104	Autobus SETA presso Piacenza
a pag. 34	Autobus SETA presso Autostazione di Piacenza	a pag. 112	Call Center Servizio Informazioni SETA
alle pagg. 36 e 37	Autista SETA	a pag. 117	Autobus SETA presso Piacenza
a pag. 38	Convalidatore SETA	a pag. 117	Ragazzi in attesa dell'autobus presso l'Autostazione di Piacenza
a pag. 41	Ragazzi in attesa dell'autobus presso l'Autostazione di Reggio Emilia	a pag. 120	La Sala Operativa SETA di Modena
alle pagg. 42 e 43	Autobus SETA presso Gualtieri (Reggio Emilia)	alle pagg. 122 e 122	Autobus SETA presso Ponte di Calatrava, Reggio Emilia
a pag. 44	Convalidatore SETA	a pag. 124	Autobus SETA presso Reggio Emilia
a pag. 46	Verificatori SETA al lavoro presso l'Autostazione di Modena	a pag. 126	Ragazzi in attesa dell'autobus presso l'Autostazione di Modena
a pag. 50	Autobus SETA	a pag. 132	Autobus SETA presso Piacenza
a pag. 54	Til deposito automobilistico SETA di Reggio Emilia		
a pag. 57	Verificatori SETA al lavoro presso l'Autostazione di Modena		
alle pagg. 58 e 59	Autobus SETA presso Piacenza		



**Sede Legale e Amministrativa**

Strada Sant'Anna, 210 – 41122 Modena (MO)  
Tel. +39 059 416711 – Telefax +39 059 416850  
E-mail: [protocollo@setaweb.it](mailto:protocollo@setaweb.it)  
Posta Elettronica Certificata (PEC): [segreteria@pec.setaweb.it](mailto: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