



SOCIETÀ EMILIANA TRASPORTI AUTOFILOVIARI

3906



CARTA DEI SERVIZI 2023

LE NUOVE SFIDE DEL TRASPORTO PUBBLICO SETA

Il servizio di trasporto pubblico locale concorre a rendere più vivibili le nostre città e i territori, riducendo la congestione e l'inquinamento da traffico, sostenendone lo sviluppo sociale ed economico e assicurando il diritto alla mobilità delle persone.

Essenziale è la qualità del servizio, che si compone di molteplici aspetti ed è condizionata da numerosi fattori. **Con la sua Carta dei Servizi, SETA risponde non solo ad un obbligo normativo per il gestore di servizi pubblici, ma cerca di esplicitare tali fattori e di fornire ai cittadini, utenti e no, informazioni utili circa i diritti e i doveri di chi utilizza il servizio di 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 trasporto pubblico locale e che determinano buona parte dell'operato di chi gestisce materialmente il servizio.

Al tempo stesso, **la pubblicazione della "Carta" rappresenta per noi un appuntamento irrinunciabile e un'occasione preziosa per dare conto, di anno in anno, ai cittadini e alle istituzioni dei territori in cui SETA opera, dei passi compiuti, e degli obiettivi che ci diamo per migliorare costantemente il servizio che ci è stato affidato.**

Abbiamo alle spalle un triennio molto complicato, caratterizzato dalle enormi difficoltà che hanno riguardato l'intero Paese e il sistema nazionale del TPL.

Il 2022 è stato un anno straordinariamente impegnativo, segnato, sulla coda dell'emergenza pandemica e della ripartenza economica mondiale, da una combinazione di tensioni geopolitiche che si sono riverberate negativamente sui prezzi dell'energia e delle materie prime. La drammatica crisi internazionale derivante dalla guerra in Ucraina – scoppiata a febbraio 2022 e tuttora in corso - ha investito con veemenza l'intero sistema economico e produttivo europeo, in

particolare quello energetico e dei trasporti, originando una crescita esponenziale del costo dei carburanti, delle materie prime e delle forniture in genere, che - già lievitati nell'ultima parte del 2021 - hanno raggiunto nel 2022 picchi di incremento elevatissimi, dando luogo da un lato a un'impennata dell'inflazione e dall'altro a problemi di approvvigionamento e rallentamenti nelle consegne.

Il 2022 è stato inoltre il terzo anno consecutivo della pandemia da Covid-19, che – sia pure in fase di attenuazione e benché lo stato di emergenza, in Italia, sia cessato il 31 marzo 2022 – fino alla fine dell'anno ha continuato ad avere un impatto rilevante sia sulla programmazione e l'organizzazione del servizio e del personale che sui conti dell'Azienda, con strascichi che si propagheranno ancora per diverso tempo.

Sebbene gli ultimi tre anni siano stati caratterizzati dal susseguirsi di emergenze continue che hanno messo a dura prova ogni componente aziendale (richiedendo uno sforzo che è andato ben oltre l'ordinario), **SETA - grazie al senso di responsabilità ed alla professionalità dei suoi lavoratori - è sempre riuscita ad assicurare ogni giorno alla cittadinanza, senza interruzione, il servizio indispensabile di trasporto**, adeguando costantemente organizzazione e processi operativi, garantendo sempre il diritto alla mobilità nel rispetto delle norme sanitarie e di sicurezza previste.

Tale risultato è naturalmente ascrivibile anche al proficuo lavoro, già avviato nel corso del 2020, di stretto coordinamento con le Prefetture, le Agenzie per la Mobilità, le autorità locali e le cabine di regia attivate a livello nazionale, regionale e dei singoli bacini provinciali, che ha permesso di definire tutte le misure necessarie per mantenere il servizio sempre operativo e garantire la sicurezza degli utenti trasportati e del personale.

Per assicurare a tutti un servizio efficiente, oltreché sicuro, **per tutto il corso del triennio 2020-2022, così come del primo semestre 2023, l'Azienda ha saputo comunque mantenere alti gli indici di affidabilità e di puntualità**, continuando a rappresentare un'opportunità per la qualità della vita dei cittadini del territorio.

2022: il trasporto pubblico riparte, ma i numeri sono ancora deboli

Nel 2022 il sistema nazionale del trasporto pubblico ha registrato i primi segnali di recupero rispetto alle due annate precedenti, fortemente segnate da un drastico calo di utenti e di ricavi connessi

all'emergenza pandemica, a cui si è aggiunto un importante aumento dei costi di esercizio. **Tuttavia, i valori assoluti – sia degli utenti che dei ricavi - restano ancora molto lontani da quelli degli anni pre-Covid.** Il trend è confermato da diverse fonti nazionali, tra cui quelle di Asstra e soprattutto il Rapporto Isfort sulle scelte di mobilità degli italiani, che per il 2022 evidenziano un calo di circa il 15% dei passeggeri del trasporto pubblico locale rispetto allo stesso periodo del 2019, a fronte di un calo quasi azzerato degli spostamenti effettuati con veicoli leggeri su rete autostradale (-3%) e stradale (-5%), mentre crescono gli spostamenti con mezzi a due ruote e di micromobilità (monopattini e simili).

Anche per SETA le ombre prevalgono ancora sulle luci: i passeggeri complessivi nei tre bacini provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza sono stati 63.366.455, in sensibile aumento sul 2021 (+21,47%), ma ben distanti dai 69,5 milioni di passeggeri registrati nel 2019, con un deficit di utenza che ammonta ad oltre 6,211 milioni di passeggeri. Il calo dei passeggeri ha determinato, inevitabilmente, anche una contrazione dei ricavi: anche in questo caso, il recupero sul 2021 (+18%) non può far scordare che **rispetto al 2019 gli introiti dalla vendita di biglietti ed abbonamenti sono ancora inferiori di circa il 15%.**

Anche nel 2022 si è così determinato un impatto economico molto rilevante per SETA, dovuto al permanere di una tempesta perfetta (forte riduzione degli incassi sommati all'incremento dei costi di esercizio) che ha investito la nostra e tutte le Aziende italiane di TPL.

I risultati economico-finanziari conseguiti nel triennio 2020-2022

Il quadro di forte difficoltà per il settore e l'incertezza del perimetro delle misure di sostegno e dell'evoluzione della pandemia nel triennio 2020-2022 ha reso veramente difficile conseguire l'obiettivo di mantenimento dell'equilibrio dei conti, ma - grazie ad una gestione economico-finanziaria prudente ed oculata, alle provvidenze statali e regionali supplementari ricevute come riconoscimento dei mancati introiti e dei servizi aggiuntivi effettuati - **i Bilanci di Esercizio SETA del 2020, del 2021 e del 2022 si sono chiusi in sostanziale pareggio**, facendo registrare addirittura un utile di 15.249 euro nel 2020, di 32.336 euro nel 2021 e di 39.238 euro nel 2022, risultati conseguiti grazie soprattutto a ristori e componenti economiche straordinarie, e che sono stati interamente destinati a riserva per rafforzare il patrimonio societario.

Anche la chiusura del bilancio 2022 in sostanziale pareggio, infatti, è dovuta soprattutto a risorse stanziata a livello statale - come già avvenuto nel 2020 e 2021 - per la copertura dei mancati introiti e dei maggiori costi legati all'epidemia da Covid-19. Rimborsi parziali sono stati attivati anche per compensare i maggiori costi per carburanti, elettricità e materie prime, che nel corso dell'anno hanno fatto registrare aumenti spropositati. Senza queste voci straordinarie positive (pari a circa 8 milioni di euro) non sarebbe stato possibile salvaguardare l'equilibrio economico-finanziario.

Essere riusciti a mantenere sostanzialmente l'equilibrio di bilancio anche per il 2022, dopo i due complicatissimi anni precedenti, **è un risultato importante e per nulla scontato, raggiunto grazie all'impegno profuso da tutto il nostro personale**, al quale rivolgo un sentito ringraziamento a nome dell'organo amministrativo aziendale.

Nonostante le molte difficoltà affrontate, SETA mantiene la propria solidità economico-finanziaria e patrimoniale, confermando inoltre il **consistente Piano degli investimenti. Nel 2022 SETA ha effettuato investimenti complessivi per quasi 25 milioni di euro, di cui 20 milioni per l'acquisto e l'immissione in servizio di 70 nuovi mezzi** (32 per Reggio Emilia, 23 per Modena e 15 per Piacenza), quasi esclusivamente bus ibridi/metano. **Investimenti rilevanti per 3 milioni di euro sono stati inoltre attuati per realizzare due nuovi impianti aziendali di rifornimento di metano CNG-LNG e biometano, a Reggio Emilia e Piacenza.**

Il piano degli investimenti delineato fino al 2026

La situazione di questi ultimi anni e le prospettive del settore a breve e medio termine non mettono in discussione le azioni indicate dal **Piano industriale di SETA, che arriva fino al 2026 e comprende risorse del PNRR.** Il Piano vede confermate le direttrici strategiche di investimento, finalizzate a promuovere politiche di sviluppo e di crescita aziendale, a migliorare la qualità del servizio erogato, recuperare ed incrementare le quote di utilizzo del mezzo pubblico nei bacini in cui opera l'Azienda, rendere più attrattivo il trasporto pubblico locale per gli utenti e l'ambiente di lavoro dei dipendenti.

Il rinnovamento del parco mezzi

La misura più consistente risiede in un deciso e profondo rinnovamento della flotta veicolare, che vedrà l'età media ridursi drasticamente (da oltre 11 anni a circa 9 anni, in linea con gli standard europei), per garantire il miglioramento degli standard

qualitativi, di sicurezza e di sostenibilità ambientale dei mezzi pubblici circolanti nei tre bacini provinciali gestiti da SETA.

Nel biennio 2021/2022 sono stati complessivamente circa 150 i nuovi mezzi acquistati per un investimento complessivo di 41 milioni di euro, con una quota di autofinanziamento del 35 circa%.

Nel 2023 verranno immessi in servizio 120 nuovi mezzi, mentre nel triennio 2024-2026 saranno acquistati 150 nuovi autobus, grazie ad una quota importante di autofinanziamento ed a risorse dei Comuni, della Regione Emilia-Romagna e fondi del PNRR, con i quali saranno finanziati 12 mezzi ad idrogeno per la rete urbana di Modena e 21 bus full electric per Reggio Emilia e Piacenza (compresi i relativi impianti di rifornimento/ricarica), per i quali abbiamo già avviato le procedure di gara.

Complessivamente, quindi, nel periodo 2021-2026 SETA investirà oltre 142 milioni di euro e realizzerà la sostituzione di oltre 420 mezzi ad elevata sostenibilità a basso o nullo impatto ambientale, pari a circa il 50% della flotta circolante nei tre bacini provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza.

Gli altri asset strategici

Un ulteriore asset strategico riguarda **l'investimento in progetti di forte innovazione tecnologica**, puntando sulla digitalizzazione a supporto dell'utenza per migliorare l'informazione, l'accessibilità, la fruizione e la qualità del servizio erogato. Da qui lo sviluppo di sistemi ad elevata tecnologia come **EMV, che consente di acquistare il biglietto a bordo con carta/bancomat contactless, presente oggi su tutti i mezzi urbani SETA e di cui è prevista l'estensione su tutti quelli extraurbani a partire dal 2023.** Previsti anche l'aggiornamento dei sistemi AVM di bordo di monitoraggio della flotta, l'estensione progressiva della videosorveglianza anche sui servizi extraurbani e lo sviluppo delle piattaforme integrate digitali per la mobilità come Roger.

Ultima e non meno importante azione strategica su cui l'Azienda continua ad investire è costituita dalla **politica della gestione delle risorse umane** e per il **miglioramento del clima aziendale**, con processi che consentano, compatibilmente con le disponibilità economiche aziendali, di migliorare la condizione salariale, motivazionale, formativa e qualitativa del personale, realizzando una maggiore fidelizzazione per diminuire la job-rotation, tuttora molto elevata. Su questi temi va ricordata la scelta aziendale (da agosto 2022) di assumere personale esclusivamente con contratto a tempo indeterminato e la sottoscrizione, avvenuta ad aprile 2022, dell'accordo aziendale di secondo livello.

Segnalo inoltre l'avvio dell'importante **progetto di welfare aziendale "CONCILIAMO"**, promosso nel 2019 dalla Presidenza del Consiglio dei ministri, che ha visto SETA aggiudicarsi un significativo finanziamento, unica azienda italiana di Tpl automobilistico. Il progetto ha consentito di avviare una serie di iniziative che vanno nella direzione di valorizzare l'attività post-lavorativa del nostro personale, e si è concretizzato nel 2023 con una prima inaugurazione a Modena della palestra aziendale, dei laboratori attrezzati per figli dei dipendenti con disabilità e dell'ambulatorio aziendale. Progetto che proseguirà con le successive realizzazioni anche nei bacini di Reggio Emilia e Piacenza.

Infine, ricordo che **SETA ha messo in campo importanti risorse per fronteggiare la carenza di autisti**, situazione diffusa in gran parte delle Aziende di trasporto pubblico di ogni parte d'Italia. Il nostro progetto di formazione del personale rivolto a giovani under 30 e donne disoccupate sta portando buoni risultati: i corsi avviati nei tre bacini - con 40 partecipanti, di cui circa la metà donne - porteranno entro l'estate l'ingresso di nuovi autisti.

Le risorse necessarie per garantire un futuro e rilanciare il TPL

Il tema ineludibile è quello delle risorse strutturali necessarie per garantire una prospettiva per il futuro del TPL e della nostra Azienda.

Lo scenario nazionale presenta ancora evidenti criticità per le Aziende di trasporto pubblico: rispetto al 2019 si registrano ancora oggi ricavi inferiori mediamente del 15% - nonostante le agevolazioni regionali ed i bonus trasporti nazionali che hanno influito positivamente - a cui si aggiungono gli elevatissimi incrementi dei costi di carburante (gasolio +25% e metano +170%). **A differenza di altri settori, il trasporto pubblico locale non opera in un mercato autoregolato, e si sostiene sul delicato equilibrio ricavi/costi.**

Occorre quindi essere realisti: ad oggi non sono più previsti ristori da parte dello Stato. Se nel 2023 non interverranno nuove misure strutturali di sostegno che compensino la crescita dei costi e delle dinamiche inflattive in atto, la tenuta economica delle Aziende sarà messa a dura prova, stante il permanere del calo dei ricavi.

L'intero settore del trasporto pubblico locale deve recuperare un posto prioritario nell'agenda del Governo nazionale: sono indispensabili misure stabili e consistenti che ne attestino la

centralità per il sistema-Paese, riconoscendone il ruolo di servizio essenziale - come peraltro è apparso chiaro durante la pandemia - **nonché strategico per gli obiettivi di sostenibilità ambientale e di progressiva decarbonizzazione del trasporto.**

A partire dal **rifinanziamento del Fondo Nazionale Trasporti**, non più rimandabile.

Sono poi altrettanto necessari **interventi di sostegno a livello locale:** la Regione Emilia-Romagna è già intervenuta con un adeguamento inflattivo parziale dei corrispettivi riconosciuti alle Aziende per l'esecuzione dei contratti di servizio, ma ciò non è bastato. Per questo si è reso necessario adeguare, seppure parzialmente, le tariffe: dal 1° luglio 2023 per i bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza sono entrate in vigore le nuove tariffe extraurbane, che erano ferme ormai da circa dieci anni. A fronte di un'inflazione che, nel periodo 2014-2023, ha superato il 18%, gli adeguamenti sono stati limitati mediamente al 10%. Inoltre, sono state mantenute - ed in alcuni casi incrementate - le agevolazioni per la clientela abituale, per gli abbonati annuali residenti nei territori più periferici e per le categorie di utenti più fragili (anziani, disabili, famiglie numerose, ecc.).

Gli obiettivi di miglioramento continuo di SETA

Pur nelle difficoltà, **SETA continuerà ad adoperarsi** non solo per garantire la continuità di un servizio essenziale come quello del trasporto pubblico in tutti i bacini emiliani di riferimento nelle migliori modalità possibili, ma anche **per confermare gli obiettivi di miglioramento continuo della qualità del servizio che ci eravamo dati prima dell'emergenza sanitaria**, che per noi rappresentano ancora un punto fermo al quale mirare, **accelerando con gli investimenti previsti dal Piano Industriale e puntando prioritariamente su sostenibilità ambientale, sicurezza e qualità, innovazione e flessibilità.**

Lo ribadisco ancora una volta: veniamo da tre anni molto complicati, vissuti in costante emergenza e con pesanti ricadute sulla tenuta generale del sistema nazionale della mobilità e sull'equilibrio economico-finanziario delle Aziende, i cui effetti si propagheranno anche negli anni a venire, ma **crediamo fermamente che investire in tecnologia, innovazione, sicurezza e sostenibilità ambientale sia la via migliore per rilanciare il ruolo determinante del trasporto pubblico, elevarne gli standard qualitativi e recuperare le quote di utenza che** - per cause oggettivamente esterne alla nostra attività - **si sono perse negli ultimi anni.**

Mentre stiamo per dare alle stampe l'edizione 2023 della Carta dei Servizi di SETA, **le Agenzie Locali per la Mobilità di Modena e Reggio**

Emilia rendono noto che il servizio di trasporto pubblico locale da noi gestito viene promosso dalle indagini di soddisfazione dell'utenza, le prime realizzate dopo uno stop di 3 anni legato alla pandemia da Covid-19. Le ricerche (svolte nei mesi di aprile e maggio 2023 da Swg, con il coordinamento della Società Poleis) **rilevano che in entrambi i bacini il gradimento degli utenti aumenta: i viaggiatori del TPL modenese promuovono il servizio con un voto di 7,4 (era 7,1 nel 2019), mentre gli utenti reggiani ci assegnano un giudizio di 7,6** (in miglioramento rispetto al 7,4 registrato nel 2019).

Incoraggiati da questi risultati lusinghieri, **in questi giorni stiamo già lavorando alla ripartenza di settembre**, non solo per garantire la continuità del servizio, ma per elevare per quanto possibile la qualità del trasporto pubblico locale su gomma in tutti i bacini da noi gestiti. E vi posso assicurare che, compatibilmente con le risorse disponibili e l'evolversi della situazione, anche questa volta **le donne e gli uomini di SETA ce la metteranno tutta, per riaffermare e rilanciare il TPL come uno dei modi più intelligenti, ecologici ed economici di spostarsi per tutti.**

Antonio Nicolini

Presidente SETA S.p.A.

Modena, 27 luglio 2023



INDICE

PREFAZIONE

a cura di Antonio Nicolini,
Presidente SETA

p. 02

CAPITOLO 1 – INTRODUZIONE p. 12

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

CAPITOLO 2 – LA RIFORMA DEL TPL IN EMILIA-ROMAGNA E LA NASCITA DI SETA p. 16

1. Che cos'è il TPL p. 18
2. La riforma del TPL in Emilia-Romagna p. 18
3. Le gare per l'affidamento del servizio di TPL bandite nei territori provinciali dell'Emilia-Romagna e la nascita di SETA p. 19

CAPITOLO 3 – SETA SI PRESENTA p. 20

1. Un gestore unico per il servizio di TPL su gomma dei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza p. 22
2. L'azienda: dati e cifre p. 22
3. La composizione societaria p. 24
4. La governance p. 24
5. Il sistema dei valori p. 25
6. Il sistema delle certificazioni p. 25
7. L'attenzione all'Ambiente e alla Sicurezza p. 26
8. L'impegno per il diritto alla mobilità accessibile Disabilità: a Reggio Emilia un tavolo permanente contro le barriere p. 30

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. 34
 - 1.1. I loro compiti p. 35
 - 1.2. La loro mission p. 35
2. Il contratto di servizio: lo strumento che regola il rapporto tra Agenzie e Gestore p. 35

CAPITOLO 5 – LE RISORSE DEL TPL p. 36

1. Chi sostiene i costi dei servizi di TPL gestiti sa SETA p. 37

CAPITOLO 6 – LA DETERMINAZIONE DELLE TARIFFE DEL TPL IN EMILIA-ROMAGNA p. 38

1. La determinazione delle tariffe del TPL p. 41
2. La regolamentazione delle tariffe in Emilia-Romagna p. 41
3. Il sistema tariffario adottato dalla Regione Emilia-Romagna p. 41
4. Il sistema di tariffazione integrata regionale applicato da SETA. p. 43

CAPITOLO 7 – TITOLI DI VIAGGIO E LOTTA ALL'EVASIONE TARIFFARIA p. 44

1. I titoli di viaggio previsti dal sistema di bigliettazione integrata ed elettronica regionale p. 47
2. I titoli di viaggio in vigore nei bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza p. 47
3. Promozione dell'intermodalità p. 48
4. Dove e come reperire i titoli di viaggio in vigore nei bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza p. 49
 - 4.1. Biglietti: dove reperirli p. 49
 - 4.2. Abbonamenti: tessera elettronica, dove e come sottoscriverli e/o ricaricarli p. 53
- Le agevolazioni tariffarie SETA per le famiglie p. 56
5. Le azioni di contrasto all'evasione tariffaria p. 59
6. Nuovi strumenti digitali in dotazione ai verificatori SETA p. 59

CAPITOLO 8 – IL SERVIZIO DI TPL OFFERTO p. 62

1. Il servizio di TPL su gomma gestito da SETA p. 64
2. La rete del servizio di TPL di linea gestito da SETA p. 66
3. L'articolazione del servizio SETA p. 66
4. I numeri del servizio di TPL gestito da SETA p. 68
5. La flotta veicolare SETA p. 70
 - 5.1. Compatibilità ambientale, accessibilità e comfort dei nuovi mezzi SETA p. 70

- 5.2. Pulizia dei mezzi p. 74
6. Calendario e orari del servizio di TPL di linea gestito da SETA p. 76
 - 6.1. Un servizio per tutti i giorni dell'anno p. 76
 - 6.2. I servizi garantiti in caso di sciopero p. 77
 - 6.3. Gli orari dei servizi di TPL di linea p. 77
7. La regolarità del servizio di TPL di linea p. 79
 - 7.1. Le Sale Operative SETA p. 79
8. La Qualità del servizio p.79

CAPITOLO 09 – IL SERVIZIO DI TPL OFFERTO NEL BACINO PROVINCIALE DI MODENA p. 80

1. Il servizio di TPL gestito da SETA nel territorio provinciale di Modena p. 82
2. La rete del servizio di TPL di linea gestito da SETA nel bacino di Modena p. 82
3. L'articolazione del servizio SETA nel bacino di Modena p. 83
 - 3.1. Servizi di linea urbani p. 83
 - 3.2. Servizio di linea extraurbano p. 84
 - 3.3. Servizi innovativi non convenzionali p. 84
4. I numeri del servizio di TPL gestito da SETA nel bacino di Modena p. 86
5. La Qualità del servizio di TPL gestito da SETA nel territorio provinciale di Modena p. 86
 - 5.1. Standard di servizio – Indicatori di qualità p. 87
6. L'indagine sul gradimento del servizio di TPL gestito da SETA nel territorio provinciale di Modena p. 91

CAPITOLO 10 – IL SERVIZIO DI TPL OFFERTO NEL BACINO PROVINCIALE DI REGGIO EMILIA p. 92

1. Il servizio di TPL gestito da SETA nel territorio provinciale di Reggio Emilia p. 94
2. La rete del servizio di TPL di linea gestito da SETA nel bacino di Reggio Emilia p. 94
3. L'articolazione del servizio SETA nel bacino di Reggio Emilia p. 95
 - 3.1. Servizi di linea urbani p. 95
 - 3.2. Servizio di linea extraurbano p. 95
 - 3.3. Servizi innovativi non convenzionali p. 95

4. I numeri del servizio di TPL gestito da SETA nel bacino di Reggio Emilia	p. 97	1.6. Trasporto di persone con disabilità o a ridotta capacità motoria	p. 114
5. La Qualità del servizio di TPL gestito da SETA nel territorio provinciale di Reggio Emilia	p. 97	1.7. Trasporto bagagli al seguito/biciclette	p. 115
5.1. Standard di servizio – Indicatori di qualità	p. 98	1.8. Mancanza del titolo di viaggio	p. 115
6. L'indagine sul gradimento del servizio di TPL gestito da SETA nel territorio provinciale di Reggio Emilia	p. 101	1.9. Norme di sicurezza, divieti e sanzioni	p. 116
		1.10. Regole di comportamento del personale viaggiante	p. 117
		1.11. Altre disposizioni	p. 118
CAPITOLO 11 – IL SERVIZIO DI TPL OFFERTO NEL BACINO PROVINCIALE DI PIACENZA	p. 102	CAPITOLO 13 – LA COMUNICAZIONE CON I CLIENTI	p. 120
1. Il servizio di TPL gestito da SETA nel territorio provinciale di Piacenza	p. 104	1. Il valore della comunicazione per SETA	p. 121
2. La rete del servizio di TPL di linea gestito da SETA nel bacino di Piacenza	p. 105	2. L'informazione SETA al servizio dei cittadini e del territorio	p. 121
3. L'articolazione del servizio SETA nel bacino di Piacenza	p. 105	2.1. L'informazione in caso di eventi straordinari	p. 124
3.1. Servizio di linea urbano	p. 106	3. Altre attività di comunicazione SETA	p. 126
3.2. Servizio di linea extraurbano	p. 106	CAPITOLO 14 – LA TUTELA DEI CLIENTI	p. 130
3.3. Servizi innovativi non convenzionali	p. 107	1. Il processo di gestione dei reclami	p. 130
4. I numeri del servizio di TPL gestito da SETA nel bacino di Piacenza	p. 107	• Fare una segnalazione, sporgere un reclamo, fornire un suggerimento	p. 131
5. La Qualità del servizio di TPL gestito da SETA nel territorio provinciale di Piacenza	p. 107	• Chiedere un rimborso	p. 132
5.1. Standard di servizio – Indicatori di qualità	p. 111	• Chiedere un risarcimento per danni a persone e/o a cose	p. 132
6. L'indagine sul gradimento del servizio di TPL gestito da SETA nel territorio provinciale di Piacenza	p. 111	2. Presentare ricorso avverso sanzioni elevate per mancanza o uso irregolare di titoli di viaggio	p. 133
		Difensore civico	p. 134
CAPITOLO 12 – CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO	p. 112	POSTFAZIONE	p. 136
1. Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose	p. 113	a cura di Francesco Patrizi, Amministratore Delegato SETA	
1.1. Ammissione al servizio	p. 113	RIFERIMENTI UTILI	p. 139
1.2. Accesso alle vetture	p. 113	LA CARTA DEI SERVIZI IN BREVE (inserto staccabile)	p. 140
1.3. Titoli di viaggio e convalida	p. 113		
1.4. Trasporto bambini	p. 114		
1.5. Trasporto animali	p. 114		





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 2023, 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".
- **D.M. 19 febbraio 2019** – "Modalità di assegnazione delle somme derivanti dal pagamento delle sanzioni per violazioni delle disposizioni in materia di diritti dei passeggeri nelle modalità del trasporto ferroviario, con autobus e per vie navigabili interne";
- **Decreto Legislativo 23 dicembre 2022, n. 201** – "Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica": v. in particolare l'art. 25: "Carta dei servizi e obblighi di trasparenza dei gestori".

Normativa regionale

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

Delibere dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti

- **Delibera ART n. 28/2021** - Conclusione del procedimento avviato con delibera n. 147/2020. Approvazione di "Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami".

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 MOBILTÀ 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.



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 2023 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 2022 e formulare gli obiettivi di miglioramento per il 2023.

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 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
- 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. "Riferimenti Utili" in retrocopertina





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.

L'intero esercizio 2022 è stato gestito da SETA in forza di proroghe, da parte delle Agenzie per la Mobilità, degli esistenti Contratti di Servizio.

Le proroghe sono state disposte:

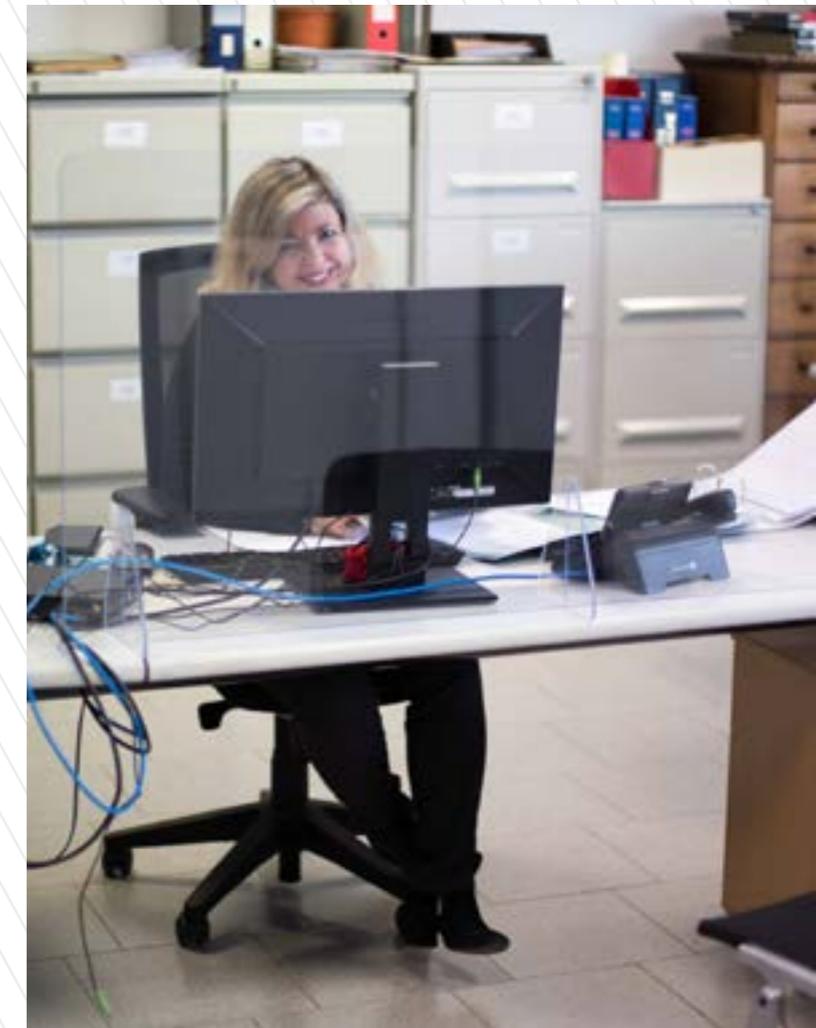
- in data 21/11/2019 dall'**Agenzia Locale per la Mobilità di Modena**: fino al 31/12/2020; successivamente estesa **fino al 31/12/2022**;
- in data 07/09/2020 dall'**Agenzia Locale per la Mobilità di Reggio Emilia**: **fino al 31/12/2022**;
- in data 21/12/2021 dall'**Agenzia Locale per la Mobilità di Piacenza**: fino al 31/12/2021, successivamente estesa fino **al 31/12/2022**.

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

Tali proroghe sono avvenute ai sensi dell'art. 4, paragrafo 4,

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

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





CAPITOLO 3

Regione
Emilia Romagna

SETA

3908

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 maggioritaria 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

Con un valore della produzione al 31/12/2022 pari a **117,8 milioni di Euro**, SETA si posiziona fra le prime venti società di TPL a livello nazionale con fatturato oltre i **100 milioni di Euro**.

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

Nonostante l'emergenza sanitaria da Covid-19 abbia ingenerato notevoli criticità a tutti i livelli, nel 2022 SETA S.p.A. ha gestito **29,810 milioni di Km/vettura** di Trasporto Pubblico Locale su gomma e ha trasportato oltre **63,366 milioni di passeggeri**, a fronte di un organico di **1.016 dipendenti**.

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

Le linee guida strategiche della Società sono delineate nei suoi Piani Industriali:

- 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).
- Il nuovo piano industriale 2019-2023 prevede ulteriori investimenti per il rinnovo della flotta veicolare e l'innovazione tecnologica.

GLI INVESTIMENTI PREVISTI DAL PIANO INDUSTRIALE SETA

Il Piano Industriale 2019-2023 proposto dal Consiglio di Amministrazione e approvato all'unanimità dall'Assemblea dei Soci di SETA in data 8/05/2019 (poi ratificato dal CdA di SETA in data 30/07/2019, con proiezioni aggiornate a tutto il 2023 in seguito approvate dal medesimo CdA in data 21/10/2021), **enfatica in primis la necessità di migliorare la sostenibilità ambientale e la sicurezza del servizio**, da realizzarsi tramite consistenti investimenti per il rinnovo della flotta, con l'obiettivo della metanizzazione anche delle flotte urbane di Reggio Emilia e di Piacenza, dopo il completamento di quella di Modena.

Nonostante le difficoltà che - a causa dell'emergenza pandemica - hanno contrassegnato il triennio 2020-2022, anche nel 2022 SETA ha mantenuto in essere, e anzi incrementato, l'importante piano di investimenti e di rinnovo della flotta e delle fonti di alimentazione della stessa avviato negli anni precedenti, anche grazie agli importanti piani di contribuzione definiti a livello nazionale, regionale e dei Comuni capoluogo; la sostenibilità finanziaria di tale piano è stata validata e agevolata grazie a un importante finanziamento e a una linea di anticipazione contributi, accesi nel mese di dicembre 2021.

Il Piano industriale prevede inoltre ulteriori 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 antintrusione e di videosorveglianza almeno al 90% dell'intera flotta veicolare aziendale) e l'estensione dell'uso della carta di credito ed in generale della moneta elettronica quale strumento di covalida e pagamento dei servizi, a cominciare da quelli urbani.

63,366 MILIONI
PASSEGGERI TRASPORTATI/ANNO

29,810 MILIONI
VETT.-KM PERCORSI/ANNO

VALORE DELLA PRODUZIONE = 117,8 MILIONI DI €

1.016 PERSONE

(dati aggiornati al 31/12/2022)

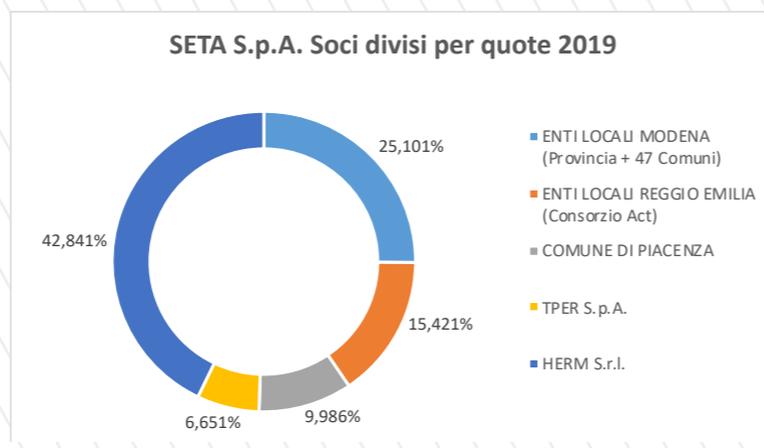
AVVERTENZA: I numeri sopra riportati non includono i dati relativi alle corse e ai Km-vettura aggiuntivi effettuati dai 148 mezzi supplementari, reperiti presso vettori privati, di cui SETA si è avvalsa nel corso del 2022 per incrementare la flotta e sopperire alla riduzione di carico ingenerata dalle disposizioni sul distanziamento fisico, e sui vari limiti di capienza dei mezzi pubblici, emanate per fronteggiare l'emergenza sanitaria da Covid-19.

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.



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

4. La governance

In data 21/09/2021 l'Assemblea dei Soci di SETA ha nominato i componenti del nuovo Consiglio di Amministrazione, che resterà in carica fino all'approvazione del Bilancio d'Esercizio 2023.

L'organo amministrativo dell'Azienda aveva infatti concluso il suo mandato triennale nel mese di luglio 2021, con l'approvazione del Bilancio d'esercizio 2020.

Il nuovo Consiglio di Amministrazione di SETA è composto - come previsto dallo Statuto societario - **da 5 membri**: 3 nominativi sono stati indicati dai soci pubblici, gli altri 2 dal socio privato Herm Srl.

Gli Enti pubblici modenesi hanno confermato come **Presidente della società Antonio Nicolini**, in carica dal mese di novembre 2020. Gli altri due componenti del Cda di nomina pubblica sono **Federico Parmeggiani** (indicato dagli Enti Locali di Reggio Emilia) e **Fabio Callori** (indicato dagli Enti Locali di Piacenza), al quale subentrerà poi, dal 23 novembre 2022, **Dario Meli**. Nel nuovo Consiglio di Amministrazione di SETA sono inoltre confermati anche i due consiglieri già presenti indicati da Herm srl: **Giuseppina Gualtieri** (Presidente ed Amministratore Delegato di Tper Spa) e **Francesco Patrizi**, che mantiene la carica di Amministratore Delegato di SETA.

L'Assemblea dei Soci ha inoltre provveduto a nominare i componenti del **Collegio Sindacale**: alla presidenza è stato nominato il dott. **Valerio Fantini**, i componenti in qualità di sindaci effettivi sono l'avv. **Valentino Di Leva** e la dott.ssa **Alessandra Ferrara**. I sindaci supplenti sono il dott. **Federico Bacchiega** e la dott.ssa **Monica Manzini**.

La nomina dei componenti il Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale è stata approvata dai soci con voto unanime.

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 aziendali.

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



7. L'attenzione all'Ambiente e alla Sicurezza

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

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

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

SETA provvede anche alla raccolta differenziata dei rifiuti negli uffici e in tutte le sedi periferiche e alla raccolta, conformemente alla normativa vigente, dei rifiuti pericolosi e non pericolosi prodotti dalle attività di officina e magazzino e alla loro registrazione per lo smaltimento dei diversi tipi di rifiuto.

Vengono inoltre svolti periodicamente audit interni, visite di sorveglianza e misurazione per verificare il corretto svolgimento delle attività previste nelle procedure ambientali e vengono svolti tutti gli adempimenti previsti dalla normativa vigente.

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

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

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

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



8. L'impegno per il diritto alla mobilità accessibile

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

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

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

- per le persone non vedenti o ipovedenti: annuncio vocale del nome della fermata di destinazione sui mezzi urbani;
- per gli utenti con disabilità uditive: display con segnalazione visiva della destinazione dell'autobus e avviso visuale di convalida del titolo di viaggio;
- per i passeggeri con disabilità o 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 le ore 12.00 del giorno precedente il servizio richiesto, il numero 840 000 216.

Le specificità di Reggio Emilia

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

Si tratta di un **servizio di trasporto a prenotazione** diretta da parte dell'utente che si muove con l'ausilio della carrozzina e in possesso dell'abbonamento Mi Muovo Insieme, il quale, chiamando il numero TIL **0522 927 654** entro le ore 12 ore del giorno precedente il servizio richiesto (le prenotazioni possono essere effettuate dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.00 alle ore 19.00), può fruire del servizio di trasporto "da fermata a fermata" all'interno del territorio comunale di Reggio Emilia.

Le specificità di Modena

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.

Il servizio - svolto con mezzi attrezzati con sollevatori elettroidraulici in grado di trasportare qualunque tipo di carrozzina e attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 6.30 alle ore 19.00; il sabato dalle ore 6:30 alle ore 15:00 (non è attivo nei giorni festivi) – prevede che nell'ambito del circuito urbano di Reggio Emilia (zona urbana 300) l'utente prenotato venga accompagnato da una fermata bus a un'altra fermata bus 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 dell'abbonamento Mi Muovo Insieme per il servizio di trasporto urbano del Comune di Reggio Emilia.

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

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

In particolare, oltre ad avere attivato il servizio "Da fermata a fermata" di cui si è detto sopra, **SETA ha dotato di pedana per la salita delle persone in carrozzina tutti i Minibus che collegano i parcheggi scambiatori esterni all'esagono cittadino con il centro della città**, precluso alla normale circolazione automobilistica, e il Minibus con il quale viene svolto il **servizio di trasporto urbano notturno a prenotazione "Aladino"**. Quest'ultimo servizio - operativo dalle ore 20.30 alle ore 0.30 - offre la possibilità di pianificare e prenotare viaggi a orari e percorsi variabili, a seconda delle necessità dei singoli utenti. 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 19.00; il sabato dalle ore 6.30 alle ore 14.30).



DISABILITÀ: A REGGIO EMILIA UN TAVOLO PERMANENTE CONTRO LE BARRIERE

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



Venerdì 15 aprile 2022, nella Sala del Tricolore del Comune di Reggio Emilia, il presidente di SETA Antonio Nicolini firma il **protocollo d'intesa per la costituzione del Tavolo interistituzionale permanente "Reggio Emilia Città senza barriere"**.



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

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

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

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

I soggetti che hanno sottoscritto il protocollo

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

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

Gli obiettivi del Tavolo

Con la costituzione del Tavolo si punta a **consolidare e promuovere la rete dei soggetti firmatari condividendo un**

Piano di azioni integrate e sinergiche in grado di formulare un nuovo approccio alla fragilità, pianificando un comune impegno sul piano politico e culturale attraverso interventi di sensibilizzazione e azioni di tipo operativo nelle istituzioni, nei sistemi della cultura e dei servizi, nello sport, nella scuola, nel lavoro e in qualsiasi ambito di vita.

L'obiettivo è **costruire nuovi modi di progettare per e con la disabilità**, mettendo al centro tutta quella parte di vita che abita gli individui oltre la cura e l'assistenza - passioni, interessi, emozioni, anima - favorendo i processi di autodeterminazione delle persone e la loro autonomia e inclusione, promuovendo interventi per rendere la città a misura di tutte e di tutti e attivando politiche attive di sostegno alle persone ed alle loro famiglie.

In altre parole, continuando a lavorare in modo ancora più efficace per un cambio di paradigma culturale a favore del **pieno diritto all'autodeterminazione delle persone con disabilità**, sperimentando contesti e situazioni innovative, mantenendo una costante sollecitazione al coinvolgimento di tutti gli attori interessati. Sottoscrivendo il Protocollo, il Comune di Reggio Emilia si impegna a **promuovere il coordinamento della politica sulla disabilità** attivando l'integrazione con le altre politiche (in particolare educazione, ambiente, mobilità, cultura) in relazione ai temi e alle linee di azione individuate dal Tavolo, nonché di dare attuazione a iniziative anche sperimentali in ogni possibile campo di intervento, consentendo una visione di insieme sulle politiche che favoriscono la realizzazione di una città senza barriere e includente.

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

CAPITOLO 4

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

1. Chi sono le Agenzie Locali per la Mobilità

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

I loro compiti

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

- progettazione e organizzazione dei servizi di Trasporto Pubblico Locale, integrati tra loro e con la mobilità privata;
- gestione degli investimenti previsti dagli accordi di programma regionale e finanziati da fondi pubblici;
- gestione delle procedure concorsuali per l'affidamento dei servizi;
- controllo dell'attuazione dei contratti di servizio;
- ogni altra funzione di mobilità loro affidata dagli Enti Locali (con esclusione della gestione di servizi autofilotranviari).

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

LE RISORSE DEL TPL GESTITO DA SETA

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 statali¹.

Nel 2022 SETA ha ricevuto una quota-parte di contributi pubblici - pari al **67,59%** del valore della produzione, che nell'anno ammonta a € **117,625 milioni**.

La composizione degli introiti al 31/12/2022 risulta la seguente:

- **€ 27,02 milioni** derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio (biglietti o abbonamenti) e dalla riscossione delle sanzioni, pari al **27,8%** del totale ;
- **€ 5,3 milioni** di altri ricavi da attività accessorie svolte dalla Società, pari al **5,33%** del totale;
- **€ 67,4 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 **67,59%** del totale.

Sono altresì previsti altri contributi di natura pubblica a parziale compensazione degli oneri fiscali sui carburanti, oneri per contratti di lavoro, contributi agli investimenti ed effetti pandemici per Covid 19 per circa **€ 17,9 milioni**.

Le risorse del TPL gestito da SETA



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

¹ 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.

² 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 32,41%.

CAPITOLO 5



SETRA

SETRA

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 Nuovo".

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

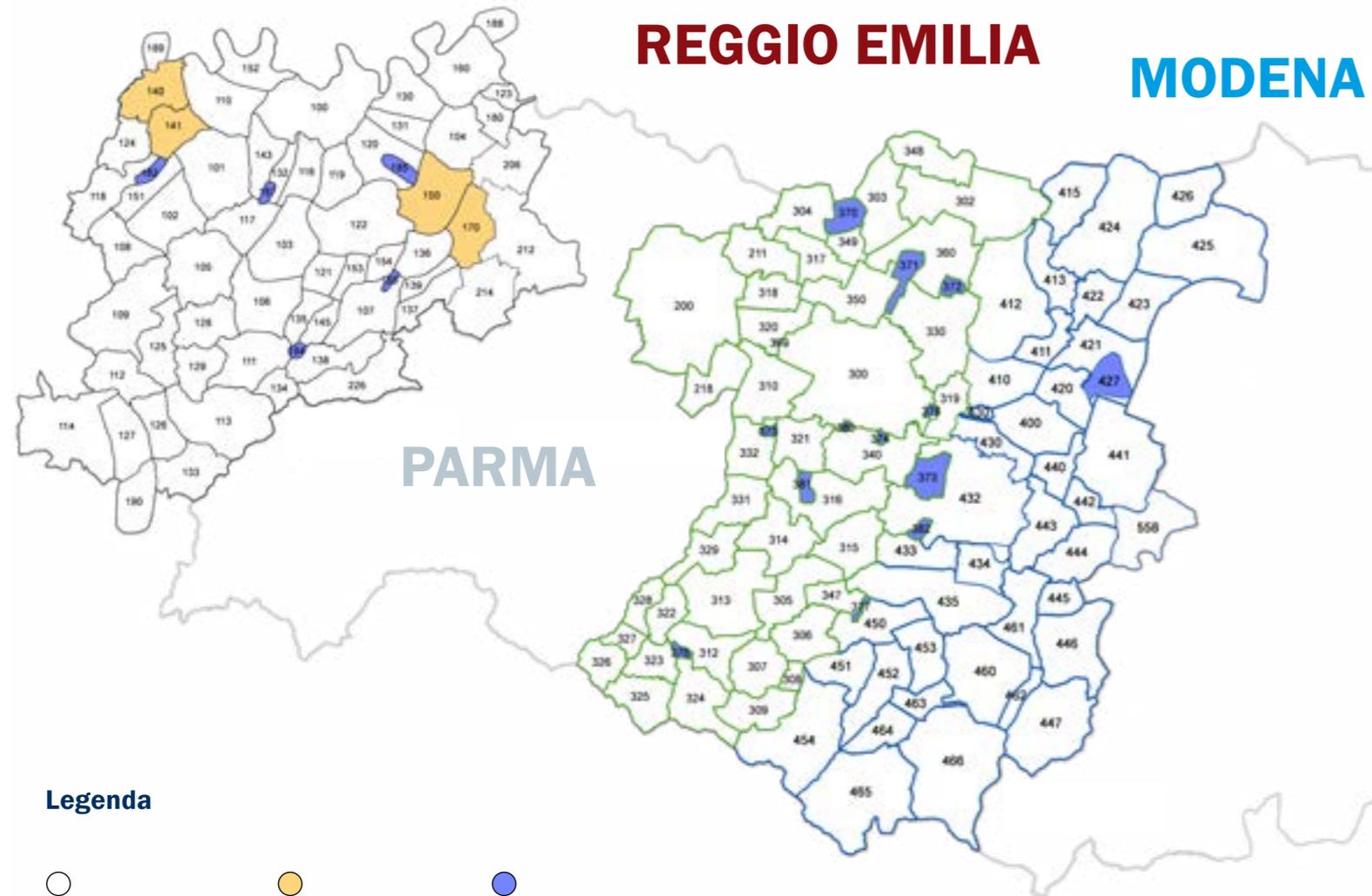
A questi strumenti tradizionali sono state aggiunte apposite applicazioni che permettono l'acquisto e la validazione dei titoli di viaggio tramite smartphone.



PIACENZA

REGGIO EMILIA

MODENA



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 Nuovo" basato sulla suddivisione in zone dei territori provinciali emiliano-romagnoli, con pagamento del corrispettivo calcolato in base alle zone di percorrenza attraversate: il costo del titolo di viaggio è infatti determinato non in base ai chilometri percorsi, ma al numero di zone attraversate (dalla zona di origine a quella di destinazione del viaggio).

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

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





1877

1860

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**, gli **abbonamenti completamente smaterializzati su smartphone** e la **possibilità di pagare la corsa direttamente a bordo del mezzo, appoggiando la propria carta di credito o debito contactless sui validatori**.

Tutti i titoli devono essere sempre convalidati a ogni salita (cioè non solo all'inizio del viaggio, ma anche 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 (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 TPER sono a disposizione di chi ha l'abbonamento annuale, con la sola integrazione speciale annuale di 15 Euro. Infatti, a seguito di specifiche convenzioni tra SETA e TPER, agli utenti in possesso di Abbonamento Annuale Ordinario o Giovani di una delle due Aziende, valido per le tratte del territorio modenese e bolognese, in accompagnamento all'Integrazione Speciale Annuale SETA/TPER è consentita la circolazione all'interno delle zone esercite rispettivamente da TPER e da SETA e su cui insistono autolinee esercitate dalle due società.

A seguito di specifiche convenzioni tra SETA e TEP, sono inoltre previste tariffe speciali di abbonamenti per i collegamenti tra il bacino reggiano e 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, valida a decorrere dalla campagna abbonamenti 2018-2019 (1° settembre 2018 – 31 agosto 2019) e 2019-2020 (1° settembre 2019 – 31 agosto 2020), è stata prorogata fino al

Con il Taxibus notturno puoi... andare in centro, al cinema o a teatro anche di sera, e poi ritornare comodamente a casa! Scopri di più su setaweb.it

- Il servizio è attivo dalle 20.30 nel comune di Modena
- Puoi salire in uno dei 20 punti di accesso
- Prenota il radio-taxi COTAMO allo **059 374242** oppure tramite SMS o Whatsapp al **335 1838555**

www.setaweb.it/mo/Taxibus-Notturno

31 dicembre 2025.

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.

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

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

Grazie alle flessibilità introdotte dal sistema di bigliettazione elettronica 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 emettitrici self-service introdotte a bordo mezzo su tutta la flotta veicolare urbana dei tre bacini consentono agli utenti di approvvigionarsi anche all'ultimo momento dei biglietti di corsa semplice necessari, sulla base delle condizioni e delle tariffe vigenti. Sono state via via ampliate le possibilità di acquisto di biglietti di corsa semplice e multicorsa validi sia sui servizi urbani che extraurbani attraverso app dedicate e da ottobre 2021 su tutti i servizi urbani è possibile l'acquisto a bordo con carte di pagamento elettroniche.

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 **32 biglietterie, 26 emettitrici a terra e 651 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) e l'implementazione di apposite applicazioni per l'acquisto di biglietti tramite *smartphone* che permettono 24 ore su 24 l'acquisto dei titoli senza necessità di passare dalla rivendita o dalla biglietteria: in primo luogo, l'app Roger delle quattro aziende di trasporto pubblico della Regione, ma anche l'app SETA, l'app MyCicero e l'app Muver (v. elenco e descrizione funzionamento app al capitolo 13 "La comunicazione con i clienti", a pag. 125)

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

** La vendita a bordo da parte dei conducenti, sospesa a seguito dei provvedimenti nazionali che hanno riguardato il settore del trasporto pubblico durante l'emergenza sanitaria COVID-19, è ripresa e 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.

Biglietterie e rivendite autorizzate SETA:

Bacino	Biglietterie*	Rivendite**
Modena	<p>n. 13 biglietterie, di cui 7 complete:</p> <ul style="list-style-type: none"> Modena: Autostazione – Via Bacchini 1 Modena: Stazione FS – Piazza Dante 6/C Modena: Ferrovie Provinciali – Tabaccheria Piazza Manzoni 19 Carpi: Terminal Bus- Piazzale Allende 4 Castelfranco Emilia: Stazione ferroviaria – Via G. Marconi 21 Finale Emilia – Tabaccheria DIEGO - Via Rotta 4/b Formigine: Tabaccheria CASTELLO - Piazza della Repubblica 3/4 Maranello: "Il caffè T3" - Via Grizzaga (adiacente al terminal) Mirandola: Autostazione - Viale Circonvallazione 1 Pavullo: Biglietteria Autostazione – Via Marchiani 77 Sassuolo: Biglietteria SETA Ferrovia Sassuolo – Via Stazione 12 Sassuolo: Tabaccheria della Stazione – Via Radici in Monte 6 Vignola: Bar c/o Autostazione – Via Montanara 692 	n. 190 rivendite autorizzate
Reggio Emilia	<p>n. 10 biglietterie, di cui 1 completa:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reggio Emilia: Autostazione C.I.M. (Centro Interscambio della Mobilità) – Piazzale Europa Reggio Emilia: Tabaccheria MANGONI – Piazza della Vittoria 1/D Casina: Tabaccheria - Via Roma, 9 B Correggio: TABACCHERIA NICO - Via Circondaria 23 C Felina di Castelnovo Monti: Tabaccheria Via F.lli Kennedy 41/b Guastalla: Edicola - Viale Ruggero Ruggeri, 2 Montecchio: Edicola Piazza Repubblica 18 Novellara: RIVENDITA N.2 di Buè Angelo - C.so Garibaldi n. 66 Ramiseto: Market IL PONTE - Via XXV Aprile 4/a Scandiano: Tabaccheria Stazione – Via Strada Statale 15 	n. 256 rivendite autorizzate
Piacenza	<p>n. 9 biglietterie, di cui 1 completa:</p> <ul style="list-style-type: none"> Piacenza: Biglietteria SETA c/o Autostazione Via Colombo, 3 Piacenza: Tabaccheria "Old Station" – Piazzale Marconi 20 Piacenza Stadio: Bar TERZO TEMPO - Via Gorra, 13 - Parcheggio Stadio Garilli Bobbio: Tabaccheria Tolmino - Contrada del Castellaro Borgonovo Val Tidone: Tabaccheria via Roma 74 Carpaneto Piacentino: Tabaccheria Via Marconi 15 Castel San Giovanni: Tabaccheria Corso Matteotti 8 Fiorenzuola d'Arda: Tabaccheria Centrale – Via Illica 5 Monticelli d'Ongina: Tabaccheria Via Martiri della Libertà 65 Ponte dell'Olio: Tabaccheria Via Vittorio Veneto 56 	n. 205 rivendite autorizzate
TOTALE	n. 32 biglietterie, di cui 9 complete	n. 651 rivendite autorizzate

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 31/12/2022 ammonta a 32, 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

** v. elenco completo delle rivendite (e relativi indirizzi) nel sito www.setaweb.it

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

Nei periodi di maggiore domanda, come per esempio nei mesi di agosto e settembre (in coincidenza con l'avvio dell'anno scolastico e della sottoscrizione o del rinnovo degli abbonamenti annuali), SETA allestisce infatti 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,

Emettitrici a terra SETA

Bacino	Emettitrici a terra*	N° Emettitori
Modena	<p>Ubicazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> Modena: Autostazione – Via Bacchini 1 Modena: Stazione FS – Piazza Dante 6/C Mirandola: Autostazione - Viale Circonvallazione 1 Pavullo: Autostazione – Via Marchiani 77 Sassuolo: Via Stazione 12 Vignola: Autostazione – Via Montanara 692 	<p>Totale n. 7</p> <ul style="list-style-type: none"> n. 2 n. 1 n. 1 n. 1 n. 1 n. 1
Reggio Emilia	<p>Ubicazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reggio Emilia: Autostazione C.I.M. (Centro Interscambio della Mobilità) – Piazzale Europa Reggio Emilia: Sede UNIMORE – Viale Allegri 9 Reggio Emilia: Parcheggi scambiatori 	<p>Totale n. 15</p> <ul style="list-style-type: none"> n. 2 n. 1 n. 12
Piacenza	<p>Ubicazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> Piacenza: Autostazione - Via Colombo, 3 Piacenza: parcheggio stadio 	<p>Totale n. 4</p> <ul style="list-style-type: none"> n. 2 n. 2

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



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

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. 50);
- 2) a bordo mezzo a prezzo maggiorato, tramite le emettitrici (ove presenti sui mezzi urbani) o rivolgendosi all'autista sul bus;
- 3) attraverso le emettitrici a terra presenti nei principali punti di snodo del Trasporto Pubblico Locale (v. tabella pag. 51);
- 4) tramite l'app Roger disponibile per smartphone Android e IOS;
- 5) tramite l'app MooneyGo® disponibile per smartphone Android e IOS.

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

I titoli multicorsa da 10 corse, urbani ed extraurbani, su tessera personale ricaricabile possono essere acquistati la prima volta solo presso tutte le biglietterie che effettuano servizi completi di biglietteria (v. tabella 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 MooneyGo®, senza necessità di dotarsi della tessera personale.

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

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

Tessera elettronica

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

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

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

Emettitrici a bordo bus

Bacino	Emettitrici a bordo mezzo	N° Emettitrici
Modena	Ubicazione: Le emettitrici a bordo si trovano esclusivamente sul servizio di linea urbano, perché il servizio extraurbano richiede, a causa delle diverse zone di percorrenza, tariffe diversificate.	Totale n. 183
Reggio Emilia	Il servizio è ugualmente garantito, poiché il personale viaggiante è abilitato alla vendita dei biglietti a bordo.	Totale n. 126
Piacenza	Il numero delle emettitrici a bordo è maggiore del numero di autobus urbani, poiché parte del servizio extraurbano è svolto da mezzi predisposti per i servizi urbani.	Totale n. 71

Lettori carte bancarie

Bacino	Lettori carte bancarie a bordo mezzo	N° Lettori
Modena		Totale n. 170
Reggio Emilia	Ubicazione: I lettori di carte bancarie si trovano a bordo dei bus che effettuano il servizio di linea urbano ed extraurbano.	Totale n. 126
Piacenza		Totale n. 70

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 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) ed è ricaricabile direttamente dall'utente tramite il sito www.setaweb.it o con le App Roger, SETA e **MooneyGo®**, o agli sportelli bancomat Unicredit e banche del Gruppo Intesa.

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

**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).

Dove e come sottoscriverli e/o ricaricarli

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

- 1) **on line**, collegandosi al sito www.setaweb.it, oppure tramite smartphone con le applicazioni dedicate SETA, **Roger** e **MooneyGo®** (scaricabili gratuitamente presso **Apple Store** e **Google Market**);
- 2) **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). Per il correntista delle banche convenzionate il servizio è disponibile anche con l'home banking;
- 3) **presso tutte le biglietterie SETA e le emettitrici a terra.**

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

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

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

Gli abbonamenti gratuiti per studenti residenti in Emilia Romagna devono essere richiesti **esclusivamente on-line** tramite il portale dedicato <http://salta-su.it> nei termini indicati dalla Regione.



TECNOLOGIA A SERVIZIO DELL'UTENZA: IL BIGLIETTO SUL BUS SI COMPRA CON UN TAP

Servizio attivo sui servizi urbani e presto anche sui servizi extraurbani

Dal 1° ottobre 2021 su tutti i mezzi urbani SETA di Modena, Reggio Emilia, Piacenza, Carpi e Sassuolo è possibile pagare la corsa a bordo del bus anche utilizzando carte di credito e di debito **contactless**, senza costi aggiuntivi, senza sovrapprezzo e senza registrarsi preventivamente.

Il sistema, inoltre, permette all'utente di beneficiare della miglior tariffa possibile in modo automatico. Il sistema, in autonomia a fine giornata, calcola il totale delle validazioni effettuate da ogni singolo utente ed applica la tariffa massima giornaliera urbana.

Il progetto, iniziato in via sperimentale ad aprile 2021 sul servizio urbano di Carpi e Sassuolo, a luglio è stato esteso su una linea urbana del Bacino di Modena, una di Reggio Emilia e una di Piacenza e costituisce un passo importante verso la dematerializzazione del titolo di viaggio.

La nuova modalità di pagamento si aggiunge a tutte le altre forme di acquisto di biglietti.

Grazie a questa innovazione tecnologica pagare il viaggio sul bus è diventato più semplice, comodo e sicuro, soprattutto per gli utilizzatori occasionali, facilitando l'accessibilità al trasporto pubblico.

Per maggiori informazioni sul servizio:

<https://www.setaweb.it/mo/EMV>.



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 che non accedono all'abbonamento gratuito messo a disposizione dalla Regione Emilia-Romagna possono accedere ad un **abbonamento annuale urbano promozionale al costo annuale di soli 25 Euro**; per beneficiare della promozione è previsto – solo fino al compimento dell'undicesimo anno di età - l'obbligo di accompagnamento di un familiare. Forti sconti (intorno al 45%) sono stati introdotti anche per i ragazzi di età compresa tra gli 11 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.

I residenti in Emilia-Romagna hanno diritto all'abbonamento gratuito per il percorso casa-scuola (si veda successivo paragrafo **"ALTRE PROMOZIONI DI INIZIATIVA REGIONALE IN CORSO – BUS E TRENI REGIONALI GRATUITI PER GLI STUDENTI UNDER 14"**)

ANZIANI OVER 65

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

FAMIGLIE NUMEROSE

Le famiglie con almeno 3 figli studenti dai 10 ai 18 anni accedono 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 e UNIPR

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

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

LE AGEVOLAZIONI TARIFFARIE – ABBONAMENTI AGEVOLATI

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

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

DETRAZIONE FISCALE SPESE PER ACQUISTI DI ABBONAMENTI AL TRASPORTO PUBBLICO

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

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

ALTRE PROMOZIONI DI INIZIATIVA REGIONALE IN CORSO

MI MUOVO ANCHE IN CITTÀ

Dal 1° settembre 2018 è attiva 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 con origine e/o destinazione nelle 13 città dell'Emilia-Romagna con più di 50 mila abitanti: Bologna, Modena, Reggio Emilia, Parma, Piacenza, Ferrara, Ravenna, Cesena, Forlì, Rimini, Carpi, Faenza, Imola.

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

"Mi muovo anche in città" – 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.

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

BUS E TRENI REGIONALI GRATUITI PER GLI STUDENTI UNDER 14

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

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

Ogni ulteriore informazione è disponibile sul sito della Regione.

BUS E TRENI REGIONALI GRATUITI PER GLI STUDENTI DELLE SCUOLE SUPERIORI

Da settembre 2021 la Regione Emilia-Romagna ha esteso la **gratuità dell'abbonamento al trasporto pubblico anche agli studenti iscritti alle scuole superiori di secondo grado** (medie superiori), statali o paritarie, nonché agli Istituti di formazione professionale. Per ottenere l'abbonamento gratuito a bus e treni regionali occorre essere residente in Emilia-Romagna e presentare la certificazione Isee inferiore o uguale a 30.000 Euro.

Ogni ulteriore informazione è disponibile sul sito della Regione.

BONUS TRASPORTI 2023

Da aprile 2023 è possibile richiedere il Bonus trasporti, l'agevolazione per studenti, lavoratori, pensionati e cittadini con un reddito complessivo dell'anno 2022 non superiore a 20mila euro.

La domanda del Bonus deve essere fatta online, prima di

acquistare l'abbonamento, tramite il sito [bonustrasporti.lavoro.gov.it](https://www.bonustrasporti.lavoro.gov.it) accedendo con SPID o Carta di Identità Elettronica (CIE) e permette di ricevere un buono del valore fino a 60 euro valido per l'acquisto di un abbonamento mensile, plurimensile o annuale per l'utilizzo di mezzi di trasporto pubblici su gomma e rotaia.

Si può fare domanda per sé stessi o per un minore fiscalmente a carico. Ciascun beneficiario può chiedere un Bonus trasporti al mese, fino ad esaurimento fondi e comunque non oltre il 31 dicembre 2023.

I clienti di SETA che rispettano i requisiti e ottengono il bonus possono utilizzarlo, entro il mese solare di rilascio, per acquistare gli abbonamenti in biglietteria e tramite sito e App SETA.

Per l'utilizzo tramite sito o app SETA, al link Ricarica Abbonamenti presente nelle sezioni Biglietteria Online del sito, è sufficiente inserire il codice del bonus durante l'acquisto o la ricarica dell'abbonamento;

Per l'utilizzo in biglietteria è necessario presentare la copia cartacea presso le biglietterie SETA abilitate.

Maggiori informazioni sono disponibili alla pagina dedicata del bacino di riferimento:

- Modena <https://www.setaweb.it/mo/bonus-trasporti>

- Reggio Emilia <https://www.setaweb.it/re/bonus-trasporti>

- Piacenza <https://www.setaweb.it/pc/bonus-trasporti>

Le azioni di contrasto all'evasione tariffaria

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

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

L'impegno e gli sforzi profusi dall'Azienda nella lotta quotidiana all'abusivismo a bordo bus vede impegnati ogni giorno, nelle operazioni di verifica del regolare possesso e convalida dei titoli di viaggio da parte dei passeggeri che utilizzano i mezzi SETA, **una quarantina di agenti accertatori**, operanti in squadre prevalentemente da 2 e fino a 4 agenti, sul complesso dei territori modenese, reggiano e piacentino.

Nel corso del 2022, a fronte di **791.621 controlli effettuati sui passeggeri**, sono state emesse **61.975 sanzioni**.

Le attività di verifica condotte negli ultimi anni hanno complessivamente dato buoni risultati in termini di prevenzione e attività antievasione: tra il 2015 e il 2018 la percentuale di evasione è in costante diminuzione, per risalire leggermente nel 2019 e in modo più sensibile nel 2020 e 2021 e flettere nel 2022, grazie a una ripresa più sistematica dei controlli (tenendo peraltro conto che nel 2020 le attività di verifica avevano subito un arresto totale durante il lockdown e una forte contrazione nei mesi successivi, fino a tutto il 31/12/2021).

Nel corso del 2022, a fronte di **791.621 controlli effettuati sui passeggeri**, sono state emesse **61.975 sanzioni**. Nello stesso anno, l'evasione tariffaria sanzionata nei tre bacini provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza si aggira attorno al **7,83%**. 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 che **dal 2017 SETA ha dotato tutti i verificatori in servizio sui mezzi urbani ed extraurbani di nuovi strumenti digitali**, come telecamere digitali portatili (**body-cam**) e **smartphone** o **tablet**.

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

L'acquisizione della foto del sanzionato sprovvisto di documenti realizzata tramite **smartphone/tablet**, invece, consente di prevenire e ridurre il pernicioso fenomeno dell'attestazione di false generalità, fenomeno purtroppo molto 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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





CAPITOLO 8

IL SERVIZIO DI TPL OFFERTO

1. Il servizio di TPL su gomma gestito da SETA

SETA gestisce tutto il servizio di trasporto pubblico locale su gomma dei bacini provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza, coprendo un territorio di **7.565 chilometri quadrati**, sul quale gravitano complessivamente **135 Comuni**, con una popolazione residente (al 31/12/2022) di **1.517.707 abitanti**.

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

Territorio servito:



AVVERTENZA: I numeri qui a fianco riportati non includono i dati relativi alle corse e ai Km-vettura aggiuntivi effettuati dai 148 mezzi supplementari, reperiti presso vettori privati, di cui SETA si è avvalsa nel corso del 2022, per incrementare la flotta e sopperire alla riduzione di carico ingenerata dalle disposizioni sul distanziamento fisico, e sui vari limiti di capienza dei mezzi pubblici susseguendosi nel corso dei mesi, emanate per fronteggiare l'emergenza sanitaria da Covid-19.

(dati aggiornati al 31/12/2022)

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

7.565 Km²
TERRITORIO SERVITO

135 COMUNI

1,5 MILIONI
ABITANTI NEI BACINI SERVITI

63,366 MILIONI
PASSEGGERI TRASPORTATI/ANNO

29,810 MILIONI
VETT.-KM PERCORSI/ANNO

1,955 MILIONI
CORSE EFFETTUATE/ANNO

930 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), **61 linee bus urbane** (nei Comuni di Modena, Carpi, Sassuolo, Pavullo, di Reggio Emilia e di Piacenza), **+ 3 linee bus urbane a chiamata**, e **141 linee bus extraurbane + 21 linee bus extraurbane a chiamata: la lunghezza complessiva della rete è di 4.946,15 chilometri.**

La rete del servizio TPL di linea gestito da SETA

2022	Trasporto	Bacino di Modena	Bacino di Reggio Emilia	Bacino di Piacenza	Totale
Lunghezza rete	Urbano	Km. 306,00	Km. 221,63	Km. 115,55	Km. 643,18
	Extraurbano	Km. 1.614,00	Km. 1.515,31	Km. 1.394,99	Km. 4.524,3
	Totale rete	Km. 1.806,00*	Km. 1.629,61*	Km. 1.510,54	Km. 4.946,15*
N° Linee	Urbano	n. 23 di cui: Filobus: n. 3 Autobus: n. 20	n. 18 + 2 linee a chiamata	n. 20 + servizio serale/ notturno a chiamata - "Tuobus"	n. 61 + 3 linee a chiamata
	Extraurbano	n. 51 + 6 linee a chiamata	n. 43 + 2 linee a chiamata	n. 47 + 13 linee a chiamata	n. 141 + 21 linee a chiamata
	Totale	n. 80	n. 65	n. 81	n. 226

(dati aggiornati al 31/12/2022)

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

3. L'articolazione del servizio SETA

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

Il trasporto pubblico automobilistico e filoviario prodotto da SETA per servire i tre territori provinciali è stato nel **2022 di 29,810 milioni di Km/vettura**, a fronte di **1,955 milioni di corse**, effettuate da **930 mezzi marcianti**, che hanno complessivamente trasportato nel corso dell'anno **63,366 milioni di persone.**

Si tenga presente che il 2022 è stato il terzo anno consecutivo contrassegnato dall'emergenza sanitaria causata dalla pandemia da Covid-19, che ha continuato ad avere un impatto rilevante sia sulla programmazione e organizzazione del servizio che sui conti dell'Azienda.

Grazie al senso di responsabilità e alla professionalità delle sue persone, per tutta la durata dell'emergenza pandemica **SETA è sempre riuscita ad assicurare ogni giorno senza interruzione il servizio indispensabile di trasporto alla cittadinanza**, adeguando costantemente organizzazione e processi operativi per una nuova mobilità in sicurezza: **anche in pieno lockdown, i mezzi SETA non hanno mai smesso di circolare, garantendo sempre il diritto alla mobilità** nel rispetto delle norme previste.

Fin dalle prime fasi dell'emergenza sanitaria, SETA – compiendo un ingente sforzo, sia operativo che economico - ha costantemente provveduto a definire, monitorare ed aggiornare le procedure organizzative interne e di regolazione dei contatti con soggetti esterni mirate a garantire la protezione degli utenti trasportati e del personale in un'ottica di contenimento della diffusione del virus, allineando l'organizzazione del servizio alle prescrizioni di legge via via emanate per contrastare i contagi.

A partire dal 24 febbraio 2020, a seguito della prima ordinanza emessa dalla Regione Emilia-Romagna per contenere la diffusione del virus, **SETA – attenendosi rigorosamente alle indicazioni pervenute dall'Istituto Superiore di Sanità e in stretto coordinamento con le Prefetture, le Agenzie per la Mobilità, le autorità locali e le cabine di regia attivate a livello nazionale, regionale e dei singoli bacini provinciali – ha posto in essere tutte le misure necessarie per mantenere sempre operativo il servizio e garantire la sicurezza degli utenti trasportati e del personale:** sanificazione giornaliera dei mezzi, acquisto e distribuzione dei dispositivi di protezione individuali per autisti e viaggiatori, riorganizzazione dei turni e delle modalità di lavoro nonché delle regole stesse di fruizione del servizio.

Le variazioni di esercizio sono state tante, troppe per poter essere qui dettagliatamente elencate e descritte, ma basti dire che **SETA si è adoperata in ogni modo per adeguare l'offerta a tutte le variabili intervenute nel corso del 2020, del 2021 e del 2022 per fronteggiare l'emergenza sanitaria** (lockdown, coprifuoco, scuole chiuse/aperte/parzialmente aperte, esercizi commerciali chiusi/aperti/parzialmente aperti, ecc.).

Per garantire che le disposizioni sul distanziamento fisico e le riduzioni di capienza dei mezzi via via prescritte fossero pienamente rispettate, **il personale SETA – in stretto coordinamento con le sale operative di Modena, Reggio Emilia e Piacenza - ha costantemente monitorato l'afflusso dei passeggeri a bordo degli autobus e alle fermate lungo le linee.** Al tempo stesso, grazie all'introduzione di nuove tecnologie di bordo su tutti i mezzi, **l'Azienda si è potuta avvalere sin dai primi mesi del 2021 – oltretutto dei tradizionali dispositivi contapasseggeri - di un innovativo sistema per la stima in tempo reale dei passeggeri mediante l'utilizzo delle immagini acquisite dal sistema di videosorveglianza di bordo** (presente su buona parte della flotta SETA) elaborate da una innovativa tecnologia digitale che consente di avere informazioni sulla capienza di ogni mezzo in arrivo alla fermata consultando le app di SETA e Roger e il sito web aziendale.

Per assicurare a tutti un servizio efficiente, oltretutto sicuro, per tutto il corso del 2020, del 2021 e del 2022 l'Azienda ha comunque mantenuto alti gli indici di affidabilità e di puntualità, continuando a rappresentare un'opportunità per la qualità della vita dei cittadini del territorio.

A partire dal settembre 2020 SETA ha potenziato il servizio, grazie a risorse aggiuntive messe a disposizione dalla Regione Emilia-Romagna per fronteggiare le riduzioni della capienza dei bus via via emanate.

Nel corso del 2021, coerentemente con gli impegni assunti dall'Azienda nell'ambito dei Tavoli prefettizi di coordinamento provinciale (a fronte di una percentuale di didattica in presenza fino al 70%), **SETA ha progressivamente immesso in servizio sulle reti di Modena, Reggio Emilia e Piacenza fino a più di 200 mezzi supplementari**, reperiti presso operatori privati, con uno straordinario sforzo riprogrammatico/organizzativo, che ha consentito di effettuare ogni giorno, a regime, **circa 700 corse aggiuntive nel complesso dei tre bacini**, di terminare l'anno scolastico 2020-2021 e di iniziare l'anno scolastico 2021-2022 nel pieno rispetto delle norme.

Nel corso del 2022 i **mezzi supplementari SETA** in servizio sulle reti dei tre bacini di riferimento, in tutto **148 bus** (51 su Modena; 50 su Reggio Emilia e 47 su Piacenza), hanno coperto **1.555.686 Vett.-Km** aggiuntivi.

Tali dati non sono inclusi nel prospetto "I numeri del servizio di TPL gestito da SETA nell'anno 2021" pubblicato a pag. 72.

Nonostante il protrarsi della crisi pandemica, **il 2021 ha fatto registrare una discreta ripresa di utenza: al 31/12/2021 le persone complessivamente trasportate da SETA risultavano essere 52.167.713** (5.320.248 passeggeri in più rispetto ai 46.847.465 rilevati nel 2020: **+11,36%**). **Una ripresa che si è consolidata in modo consistente nel 2022**, sia pure con valori ancora lontani da quelli del periodo ante pandemia (tenendo presente che nel 2019 SETA era arrivata a trasportare 69.577.991 passeggeri): **al 31/12/2022 i passeggeri complessivamente trasportati da SETA sono stati 63.366.455** (11.198.742 passeggeri in più rispetto a quelli rilevati nel 2021: **+21,47%**), **a fronte di 29.810.567 milioni di Km/vettura percorsi e 1.955.203 corse effettuate con 930 mezzi marcianti.**



4. I numeri del servizio di TPL gestito da SETA

2022	Trasporto	Bacino di Modena	Bacino di Reggio Emilia	Bacino di Piacenza	Totale
N° Passeggeri trasportati/anno	Servizio di linea urbano	18.004.316	15.445.518	9.478.169	42.928.004
	Servizio di linea extraurbano	9.506.859	6.193.128	4.738.464	16.421.552
	Servizi innovativi	-	-	-	-
	Totale	27.511.175	21.638.646	14.216.633	63.366.455
N° Vett.-Km percorsi/anno	Servizio di linea urbano	5.315.404	4.522.045	2.746.534	12.583.983
	Servizio di linea extraurbano	6.884.620	4.338.054	5.121.010	16.343.684
	Servizi innovativi	468.893	170.211	243.797	882.901
	Totale	12.668.916	9.030.310	8.111.341	29.810.567
N° Corse effettuate/anno	Servizio di linea urbano	521.019	400.190	327.139	1.248.348
	Servizio di linea extraurbano	291.315	177.428	192.106	660.849
	Servizi innovativi	6.786	12.024	27.196	46.006
	Totale	819.120	589.642	546.441	1.955.203
N° Mezzi parco veicolare	Servizio di linea urbano	153	115	63	331
	Servizio di linea extraurbano	241	170	155	566
	Servizi innovativi	15	6	12	33
	Totale	409	291	230	930

(dati aggiornati al 31/12/2022)

AVVERTENZA: I numeri sopra riportati non includono i dati relativi alle corse e ai Km-vettura aggiuntivi effettuati dai 148 mezzi supplementari, reperiti presso vettori privati, di cui SETA si è avvalsa nel corso del 2020, compiendo uno straordinario sforzo di adeguamento per rispondere alla domanda di servizio e a quella di sicurezza del viaggio, e dunque per incrementare la flotta e sopperire alla riduzione di carico ingenerata dalle disposizioni sul distanziamento fisico, e sui vari limiti di capienza dei mezzi pubblici susseguitesi nel corso dei mesi, emanate per fronteggiare l'emergenza sanitaria da Covid-19.

NOTA BENE: 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 (930, al 31/12/2022): 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. **Tale dato non include però i 148 mezzi supplementari**, reperiti presso operatori privati, di cui SETA si è dovuta avvalere per fronteggiare le disposizioni sul distanziamento fisico e i limiti di riduzione di capienza dei bus imposti dall'emergenza sanitaria Covid-19.



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, di seguito dettagliati.

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

I veicoli che compongono la totalità della flotta di proprietà SETA al 31/12/2022 hanno un'età media di 11,07 anni (un dato leggermente superiore alla media nazionale 2022 pari a 10,3 anni rilevata da ASSTRA).

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.

5.1 Compatibilità ambientale, accessibilità e comfort dei nuovi mezzi SETA

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

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

La tabella che segue fotografa la situazione della flotta veicolare di proprietà SETA al 31/12/2022:

Caratteristiche parco mezzi SETA anno 2022:

2022		Bacino di Modena			Bacino di Reggio Emilia			Bacino di Piacenza			Totale		
Alimentazione		N° mezzi	Età media	%	N° mezzi	Età media	%	N° mezzi	Età media	%	N° mezzi	Età media	%
Gasolio	Euro 2 – Euro 3 – Euro 4	114	19,18	29%	67	17,53	25%	34	18,52	20%	215	18,56	26%
	Euro 5 e superiori	161	8,12	41%	139	8,40	52%	101	9,42	60%	401	8,54	48%
	Totale	275	12,71	69%	206	11,37	77%	135	11,71	80%	616	12,04	74%
Energia elettrica		23	12,88	6%	0	0	0%	2	10,96	1%	25	12,73	3%
GPL		0	0	0%	28	18,49	10%	0	0	0%	28	18,49	3%
Metano		99	7,50	25%	34	0,76	13%	31	7,67	18%	164	6,13	20%
Totale complessivo		397	11,42	100%	268	10,77	100%	168	10,96	100%	833	11,12	100%

N.B.: Sono qui conteggiati i mezzi di proprietà SETA e TIL + i 2 mezzi di proprietà TEMPI AGENZIA in gestione a SETA.

(dati aggiornati al 31/12/2022)





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**.

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.

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.

Con i **nuovi acquisti, a partire dal 2022, SETA ha avviato anche una decisa metanizzazione della flotta aziendale**, soprattutto nei bacini di Reggio Emilia e Piacenza (dove sono stati realizzati nuovi distributori interni di metano): nel 2022 sono stati immatricolati 46 nuovi mezzi a metano CNG (3 nel bacino di Modena, 12 nel bacino di Piacenza e 31 nel bacino di Reggio Emilia), 22 nuovi mezzi a metano liquido LNG (18 nel bacino di Modena, 3 nel bacino di Piacenza e 1 nel bacino di Reggio Emilia).

Tale trend è confermato anche per il 2023: al 30/06/2023 sono in allestimento e in attesa di immatricolazione altri 23 mezzi urbani CNG e 8 mezzi extraurbani CNG a Modena; 21 mezzi urbani CNG e 7 mezzi extraurbani CNG a Reggio Emilia; 1 mezzo urbano CNG e 6 mezzi extraurbani CNG a Piacenza.

Con lo stanziamento complessivo – previsto entro il 2023 - di oltre 80 milioni di euro (di cui 30 in totale autofinanziamento) per l'acquisto di **267 nuovi mezzi** dotati delle più moderne tecnologie e a basso impatto ambientale, la **flotta veicolare SETA circolante nei tre bacini provinciali serviti di Modena, Reggio Emilia e Piacenza sarà in gran parte rinnovata** (e tutti i mezzi assegnati ai servizi di trasporto urbano nei tre territori saranno convertiti al metano).

La tabella che segue fotografa la situazione della **flotta veicolare di proprietà SETA**, aggiornata al **31/12/2022**:

Caratteristiche parco mezzi SETA legate alla mobilità accessibile anno 2022

2022	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	116	281	397	89	179	268	54	114	168	259	574	833
N° mezzi con pianale ribassato	116	112	228	89	64	153	54	14	68	259	190	449
N° mezzi con posto disabili	116	205	321	89	105	194	54	67	121	259	377	636

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 filibus immessi 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.

(dati aggiornati al 31/12/2022)



5.2 La pulizia dei mezzi

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

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

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





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

6.1 Un servizio per tutti i giorni dell'anno

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

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

*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 2022/2023

Bacino provinciale	Esercizio invernale	Esercizio estivo
Modena	15 settembre 2022 - 7 giugno 2023	8 giugno 2023 - 14 settembre 2023
Reggio Emilia	15 settembre 2022 - 7 giugno 2023	8 giugno 2023 - 14 settembre 2023
Piacenza	15 settembre 2022 - 7 giugno 2023	8 giugno 2023 - 14 settembre 2023

6.2 I servizi garantiti in caso di sciopero

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

Le fasce orarie di garanzia previste dalla legge - che possono subire variazioni a seguito di decisioni della Commissione di garanzia dell'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali – sono 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.

6.3 Gli orari dei servizi di TPL di linea

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

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

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

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

Bacino provinciale	Servizio Urbano	Servizio Extraurbano
Modena	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
Reggio Emilia	Da inizio servizio alle ore 9.00; dalle ore 13.00 alle ore 15.30	Da inizio servizio alle ore 9.00; dalle ore 13.00 alle ore 15.30
Piacenza	Dalle ore 7.00 alle ore 10.00; dalle ore 12.00 alle ore 15.00 (sono garantite le corse in partenza dai capolinea dalle ore 6.45 fino alle ore 9.45 e dalle ore 11.46 fino alle ore 14.45)	Da inizio servizio alle ore 8.30; dalle ore 12.00 alle ore 15.00 (sono garantite le corse in partenza dai capolinea fino alle ore 8.00 e dalle ore 11.31 fino alle ore 14.30)

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

PROGETTO INSECTT: UN BUS SETA ALLESTITO COME PROTOTIPO PER TESTARE NUOVE SOLUZIONI DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE (AI)

Il progetto europeo InSecTT (Intelligent Secure Trustable Things) - al quale SETA partecipa come componente del team di ricerca che sta sviluppando soluzioni di intelligenza artificiale (AI) a servizio del trasporto pubblico - è giunto alla fase conclusiva.

A fine aprile 2023 un pool di ricercatori composto da tecnici di tre università (Modena e Reggio Emilia, Parma, Roma Tre) appartenenti al Consorzio Interuniversitario Nazionale per l'Informatica, e di due partner industriali di alto profilo (Leonardo S.p.A e Eurotech S.p.A), ha effettuato i test su strada di un bus SETA allestito con apparecchiature e dispositivi ad elevato contenuto tecnologico.

In particolare, il mezzo è stato equipaggiato con: sistemi digitali per il riconoscimento di situazioni pericolose attraverso l'analisi automatica (Machine Learning) di materiale audio-video; apparecchiature per il monitoraggio dei flussi di passeggeri; software di controllo dell'integrità del mezzo ed analisi delle sue prestazioni; sensori per il monitoraggio delle emissioni inquinanti; dispositivi di sicurezza e sorveglianza interna ed esterna.

Il test ha evidenziato potenzialità ed aree di miglioramento, che verranno ora analizzate ed elaborate a cura dei partner scientifici del progetto. **Partecipando al progetto InSecTT, SETA conferma la volontà di proseguire sulla strada dell'innovazione, sviluppando soluzioni di integrazione delle tecnologie digitali sui propri mezzi (AVM, contapasseggeri, videosorveglianza, eccetera) con l'obiettivo finale di sviluppare e testare** - attraverso l'acquisizione di dati e la loro elaborazione in tempo reale - **nuove soluzioni in grado di migliorare la sicurezza dei passeggeri e del personale, sia all'interno sia all'esterno dei bus.**



7. La regolarità del servizio di TPL di linea

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

7.1 Le Sale Operative SETA

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

I servizi di TPL dei tre bacini sono pertanto costantemente monitorati e coordinati dagli operatori delle tre Sale Operative, ubicate rispettivamente presso 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 pag. 91, 102 e 111.

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 **31/12/2022**) di **702.521 abitanti**.

Il trasporto pubblico automobilistico e filoviario prodotto da SETA per servire il territorio provinciale modenese è stato nel **2022** di circa **12,668 milioni di Km/vettura**, a fronte di oltre **819 mila corse all'anno**, di cui hanno fruito complessivamente circa **27,511 milioni di persone (passeggeri trasportati/anno)**.

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

La rete del Trasporto Pubblico Locale autofiloviario gestito da SETA nel bacino di Modena è costituita da **3 linee filoviarie** e **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. 1.801**.

AVVERTENZA: I numeri qui riportati non includono i dati relativi alle corse e ai Km-vettura aggiuntivi effettuati dai 51 mezzi supplementari, reperiti presso vettori privati, di cui SETA si è avvalsa nel corso del 2022 per incrementare la flotta e sopprimere la riduzione di carico ingenerata dalle disposizioni sul distanziamento fisico, e sui vari limiti di capienza dei mezzi pubblici, emanate per fronteggiare l'emergenza sanitaria da Covid-19.

I numeri di SETA nel bacino di MODENA:
2.688 Km²
TERRITORIO SERVITO
47 COMUNI
702.787
ABITANTI NEL BACINO SERVITO
27.511.175
PASSEGGERI TRASPORTATI/ANNO
12.668.916
VETT.-KM PERCORSI/ANNO
819.120
CORSE EFFETTUATE/ANNO
409 MEZZI

(dati aggiornati al 31/12/2022)

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

2022	Tipologia trasporto	Tipologia rete	Totale
Lunghezza rete	Urbano	Rete urbana di Modena	Km 190
		Rete urbana filoviaria di Modena	Km 26
		Rete urbana di Carpi	Km 38
		Rete urbana di Sassuolo	Km 38
		Rete urbana di Pavullo	Km 14
Extraurbano	Rete extraurbana	Km. 1.614	
Totale rete			Km. 1.806*
N° Linee	Urbano	Rete urbana di Modena	n. 12
		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. 51 + 6 linee a chiamata	
Totale			n. 80

(dati aggiornati al 31/12/2022)

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

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

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

Nel corso del 2022, i **409** mezzi SETA in circolazione nel bacino di Modena hanno trasporto complessivamente **27.511.175** passeggeri: **18.004.316** sui servizi di linea urbani e **9.506.859** sui servizi di linea extraurbani.

La quantità di Km/vettura percorsi nel territorio della provincia modenese si attesta nel **2022** a quota **12.668.916: 6.884.620 extraurbani**, **5.315.404 urbani** (nelle reti di Modena, Carpi, Sassuolo e Pavullo), **468.893 per servizi innovativi non convenzionali**, dedicati ad aree scarsamente popolate e/o ad orari di scarsa mobilità.

Si tenga però conto che, nel corso dell'anno, per fronteggiare le disposizioni sul distanziamento fisico e i limiti di riduzione della capienza dei bus fino al 50% imposti dall'emergenza sanitaria Covid-19, SETA ha progressivamente immesso in servizio sulla rete del bacino di Modena fino a **51 mezzi supplementari**, reperiti presso operatori privati, che hanno svolto una **quota suppletiva di servizio, pari nel 2022 a 437.161 Km/vettura aggiuntivi**. Tali dati non sono inclusi nel prospetto "I numeri del servizio di TPL gestito da SETA nel bacino di Modena - Anno 2022" pubblicato a pag. 90.

3.1 Servizi di linea urbani

Il servizio urbano di Modena

Il servizio urbano di Modena è svolto da **3 linee filobus** e **12 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 2022 il servizio urbano di Modena ha percorso **4.501.097 Km/vettura**.

- **Il servizio urbano di Carpi**

Il servizio **urbano di Carpi** comprende **4 linee** feriali con orario cadenzato a 30 minuti (60 minuti al sabato pomeriggio), che collegano tra loro parti periferiche dell'abitato con il centro della città, interscambiandosi nel punto di rendez-vous attrezzato, adiacente alla stazione ferroviaria. Nel periodo estivo il servizio è cadenzato a 60 minuti. Nel 2022 il servizio ha percorso **447.518 Km/vettura**.

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 2022 il servizio ha percorso **303.519 km/vettura**.

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 2022 il servizio ha percorso **6.418 Km/vettura**.

3.2 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 giornaliere in cui è presente utenza prevalentemente scolastica e lavorativa.

Alcune corse non sono erogate nei periodi di vacanza scolastica e nei giorni festivi per scarsa affluenza di utenza. Nel 2022 il servizio extraurbano ha trasportato **9.506.859 passeggeri**, a fronte di **6.884.620 Km/vettura percorsi** con **241 mezzi**.

3.3 Servizi innovativi non convenzionali

- **I servizi a chiamata *ProntoBus***

I servizi a chiamata *ProntoBus*, attivi in **9 Comuni** del territorio provinciale – Modena, Carpi, Castelfranco Emilia (che comprende anche Nonantola e San Cesario sul Panaro), Maranello, Mirandola, Pavullo e Serramazzoni - svolgono funzioni di supporto ai servizi di linea, connettendo in genere aree scarsamente abitate, e quindi a bassa domanda di trasporto, ai centri capoluogo e alle fermate dei servizi di linea, lungo itinerari altrimenti non serviti dal trasporto pubblico. Ai servizi *ProntoBus* è dedicata una decina di mezzi (in parte e secondo necessità utilizzabili anche su linee a bassissima domanda), che nel 2022 hanno percorso **469.893 Km/vettura**.

Il servizio si effettua nelle sole giornate feriali e deve essere prenotato telefonicamente. Nel corso del 2018 è stata introdotta la possibilità di effettuare le prenotazioni tramite l'*app Rumobil*; dai primi mesi del 2019, con l'estensione al *Prontobus* di Pavullo, tutti i servizi possono essere prenotati tramite tale *app*.

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

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

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

Ogni corsa può essere prenotata da una o più persone.

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

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

- **Il servizio *TaxiBus***

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

Servizio *TaxiBus* notturno

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

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

Servizio *TaxiBus* festivo

Il servizio è svolto con autovetture taxi che seguono orari e percorsi 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 2022 il servizio *TaxiBus* ha percorso complessivamente **99.599 km/vettura**.



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

2022	Servizio	Tipologia Servizio	Totale
N° Passeggeri trasportati/anno	Servizio di linea urbano	Urbano Modena	18.004.316
		Urbano Carpi	
		Urbano Sassuolo	
	Servizio di linea extraurbano	Extraurbano area nord-pianura + area sud-collina e montagna	9.506.859
Servizi innovativi	ProntoBus TaxiBus		
Totale			27.511.175
N° Vett.-Km percorsi/anno	Servizio di linea urbano	Urbano Modena	5.315.404
		Urbano Carpi	
		Urbano Sassuolo Urbano Pavullo	
	Servizio di linea extraurbano	Extraurbano area nord-pianura + area sud-collina e montagna	6.884.620
Servizi innovativi	ProntoBus TaxiBus	468.893	
Totale			12.668.916
N° Corse effettuate/anno	Servizio di linea urbano	Urbano Modena	521.019
		Urbano Carpi	
		Urbano Sassuolo Urbano Pavullo	
	Servizio di linea extraurbano	Extraurbano area nord-pianura + area sud-collina e montagna	291.315
Servizi innovativi	ProntoBus TaxiBus	6.786	
Totale			819.120

AVVERTENZA: I numeri sopra riportati non includono i dati relativi alle corse e ai Km-vettura aggiuntivi effettuati dai 51 mezzi supplementari, reperiti presso vettori privati, di cui SETA si è avvalsa nel corso del 2022 per incrementare la flotta e sopperire alla riduzione di carico ingenerata dalle disposizioni sul distanziamento fisico, e sui vari limiti di capienza dei mezzi pubblici, emanate per fronteggiare l'emergenza sanitaria da Covid-19.

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

2022	Servizio	Tipologia Servizio	Totale
N° Mezzi parco veicolare	Servizio di linea urbano	Urbano Modena	153
		Urbano Carpi	
		Urbano di Sassuolo	
	Servizio di linea extraurbano	Interurbano area nord-pianura e area sud-collina e montagna + Suburbano	241
Servizi innovativi	ProntoBus TaxiBus: garantito con i taxi	15	
Totale			409

(dati aggiornati al 31/12/2022)

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 (409, al 31/12/2022): oltre ai mezzi di proprietà SETA, esso include anche i mezzi di proprietà dei subaffidatari adibiti al servizio di TPL. Tale dato non include però i 51 mezzi supplementari, reperiti presso operatori privati, di cui SETA si è dovuta avvalere per fronteggiare le disposizioni sul distanziamento fisico e i limiti di riduzione di capienza dei bus imposti dall'emergenza sanitaria Covid-19.

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".

5.1 Standard di servizio – Indicatori di qualità

Le tabelle che seguono riportano i valori delle performance di SETA, consuntivati al 31.12.2022, con obiettivo al 31.12.2023:

REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ

Regolarità delle corse

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Servizio urbano	Corse effettuate/ programmate*	99,37%	≥99,37%
Servizio extraurbano	Corse effettuate/ programmate**	99,52%	≥99,52%

* per "corse effettuate" si intendono quelle transitanti entro il decimo minuto rispetto all'orario programmato
 ** per "corse effettuate" si intendono quelle transitanti entro il ventesimo minuto rispetto all'orario programmato
 *** per "ora di punta" si intendono le fasce orarie dalle 7,00 alle 9,00; dalle 12,00 alle 14,00; dalle 17,00 alle 19,00

SICUREZZA

Età media dei mezzi

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Servizio urbano	Età media dei mezzi (anni, mesi)	10,96	<9,0
Servizio extraurbano	Età media dei mezzi (anni, mesi)	11,61	11,3

Puntualità delle corse

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Servizio urbano	Corse con ritardo ora di punta*** 5'-10'	0,04%	≤0,04%
Servizio extraurbano	Corse con ritardo ora di punta*** 5'-10'	3,36%	≤3,36%

* 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 conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Servizio urbano	N° Sinistri passivi*	80	d.n.s.***
	N° Sinistri attivi**	61	d.n.s.***
Servizio extraurbano	N° Sinistri passivi*	53	d.n.s.***
	N° Sinistri attivi**	38	d.n.s.***
Servizi innovativi	N° Sinistri passivi*	2	d.n.s.***
	N° Sinistri attivi**	3	d.n.s.***
Totale		237	d.n.s.***

* Sinistro passivo: sinistro in cui la responsabilità dell'incidente è di Seta S.p.A. (o con concorso di colpa da parte dell'Azienda)
 ** Sinistro attivo: sinistro in cui la responsabilità dell'incidente è della controparte
 ***Dato non stimabile. L'impegno di SETA è di sensibilizzare e formare opportunamente il personale di guida perché il numero dei sinistri (soprattutto quelli passivi, cioè quelli in cui la responsabilità dell'incidente è di SETA), diminuisca ogni anno di più (cfr. Progetto Sicureseta a pag. 26)

ACCESSIBILITÀ E COMFORT

Frequenza pulizia dei mezzi

Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Pulizia ordinaria	Giornaliera	Giornaliera
Pulizia generale	Bimestrale	Bimestrale
Pulizia straordinaria	Annuale o alla bisogna	Annuale o alla bisogna

Mezzi con pianale ribassato

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Servizio urbano	N° mezzi con pianale ribassato:	tutti	tutti
Servizio extraurbano	N° mezzi con pianale ribassato:	112	≥112

Mezzi dotati di sistema di climatizzazione

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Servizio urbano	N° mezzi dotati di sistema di climatizzazione	tutti	tutti
Servizio extraurbano	N° mezzi dotati di sistema di climatizzazione	tutti	tutti

Mezzi dotati di indicatori elettronici di percorso

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
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 conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Servizio urbano	N° mezzi predisposti al trasporto disabili	tutti	tutti
Servizio extraurbano	N° mezzi predisposti al trasporto disabili	205	≥205

Fermate attrezzate con pensilina

Servizio	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Servizio urbano	161	163
Servizio extraurbano	228	232

RISPETTO DELL'AMBIENTE

Mezzi

Tipologia mezzo	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Gasolio: Euro 2 Euro 3 Euro 4	114	72
Gasolio: Euro 5 e superiori	161	161
LNG	18	25
CNG	81	114
GPL	0	0
Elettrici	23	25
Totale	397	399

Offerta di Km (solo TPL)

Alimentazione mezzo	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Gasolio	9.238.232	7.796.284
Elettricità	341.088	370.747
Metano	3.495.414	4.907.702
Altro (Gpl, benzina, ecc. per servizi effettuati con taxi notturno e taxi festivo)	99.599	99.599
Totale	13.174.333	13.173.333

*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 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 conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Tempo di attesa per la risposta telefonica: chiamate servite entro 60 secondi	90,5%	≥90%
Tempo medio di durata della conversazione telefonica per le informazioni necessarie	136,1 secondi	≥136,1 secondi

Reclami

Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Tempo massimo di risposta al reclamo presentato N° reclami gestiti nel 2022: 1.052	max 30 gg lavorativi	max 30 gg lavorativi

Ricorsi alle sanzioni amministrative

Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Tempo massimo di risposta al ricorso presentato N° ricorsi gestiti nel 2022: 564	max 30 gg. lavorativi	max 30 gg. lavorativi

Punti informativi e biglietterie

Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
N° punti informativi – biglietterie	13	≥12

Rivendite

Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
N° rivendite	192	≥182

Emettitrici a terra

Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
N° emettitrici a terra	7	≥7

Emettitrici a bordo bus

Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
N° emettitrici a bordo bus	353	≥353

Lettori carte bancarie

Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
N° lettori carte banarie	170	170

Sanzioni

Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
N° sanzioni irrogate	27.282	≥27.282

Controlli anti-evasione

Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
N° passeggeri controllati	340.104	320.000

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 indicativamente ogni anno, dal 2006, un'indagine sulla qualità percepita del servizio di Trasporto Pubblico Locale su gomma del territorio provinciale modenese.

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

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

È possibile visionare una sintesi dell'ultimo rapporto di ricerca effettuato nel 2023 (si tenga presente che, per i problemi correlati all'emergenza sanitaria Covid-19, dal 2020 al 2022 l'indagine non ha avuto svolgimento) 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 31/12/2022) di **528.834 abitanti**.

Il trasporto pubblico automobilistico prodotto da SETA per servire il territorio provinciale reggiano è stato nel **2022** di **9.030.310 Km/vettura**, a fronte di **589.642 corse bus effettuate all'anno**, di cui hanno fruito complessivamente quasi **21,639 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 **20 linee bus urbane** e **45 linee bus extraurbane**: la lunghezza complessiva della rete è di **Km. 1.629,61**.

AVVERTENZA: I numeri qui riportati non includono i dati relativi alle corse e ai Km-vettura aggiuntivi effettuati dai 50 mezzi supplementari, reperiti presso vettori privati, di cui SETA si è avvalsa nel corso del 2022 per incrementare la flotta e sopprimere il carico ingenerato dalle disposizioni sul distanziamento fisico, e sui vari limiti di capienza dei mezzi pubblici, emanate per fronteggiare l'emergenza sanitaria da Covid-19.

I numeri di SETA nel bacino di REGGIO EMILIA

2.291 Km²
TERRITORIO SERVITO
42 COMUNI
528.834
ABITANTI NEL BACINO SERVITO
21.638.646
PASSEGGERI TRASPORTATI/ANNO
9.030.310
VETT.-KM PERCORSI/ANNO
589.642
CORSE EFFETTUATE/ANNO
291 MEZZI

(dati aggiornati al 31/12/2022)

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

2022	Tipologia trasporto	Tipologia rete	Totale
Lunghezza rete	Urbano	Rete urbana Reggio Emilia + rete urbana Correggio	Km. 221,63
	Extraurbano	Rete extraurbana	Km. 1.515,31
	Totale		Km. 1.629,61*
N° Linee	Urbano	Rete urbana Reggio Emilia + rete urbana Correggio	n. 18 + 2 linee a chiamata
	Extraurbano	Rete extraurbana	n. 43 + 2 linee a chiamata
	Totale		n. 65

(dati aggiornati al 31/12/2022)

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

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

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

Nel corso del 2022, i **291 mezzi SETA** in circolazione nel bacino di Reggio Emilia hanno trasporto complessivamente **21.638.646 passeggeri: 15.445.518 sui servizi di linea urbani** e **6.193.128 sui servizi di linea extraurbani**.

La quantità di Km-vettura percorsi nel territorio della provincia reggiana si attesta nel 2021 a quota **9.030.310: 4.338.054 extraurbani, 4.522.045 urbani** e **170.211 per servizi innovativi non convenzionali**, dedicati ad aree scarsamente popolate.

Si tenga però conto che, nel corso dell'anno, **per fronteggiare le disposizioni sul distanziamento fisico e i limiti di riduzione della capienza dei bus fino al 50% imposti dall'emergenza sanitaria Covid-19**, SETA ha progressivamente immesso in servizio sulla rete del bacino di Reggio Emilia fino a più di **50 mezzi supplementari**, reperiti presso operatori privati, che hanno svolto una **quota suppletiva di servizio, pari nel 2022 a 582.926 Km/vettura aggiuntivi**. Tali dati non sono inclusi nel prospetto "I numeri del servizio di TPL gestito da SETA nel bacino di Reggio Emilia - Anno 2022" pubblicato a pag. 101.

3.1 Servizi di linea urbani

Il servizio urbano di Reggio Emilia e il servizio urbano "Quirino" di Correggio hanno percorso complessivamente nel 2022 un totale di **4.522.045 Km/vettura**, effettuando **400.190 corse**.

- **Il servizio urbano di Reggio Emilia**
Il servizio urbano di Reggio Emilia è svolto da **14 linee bus** e **3 linee minibus**.

Nel 2022 il servizio urbano di Reggio Emilia ha percorso **4.486.526 Km/vettura**, effettuando **397.040 corse**.

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

Nel 2022 il servizio urbano di Correggio ha percorso **35.519 Km/vettura**, effettuando **3.150 corse**.

3.2 Servizio di linea extraurbano

Il servizio di linea extraurbano è svolto con **45 linee** (di cui 2 a chiamata), a copertura di tutto il territorio della provincia di Reggio Emilia.

Nel 2022 il servizio extraurbano ha trasportato **6.193.128 passeggeri**, a fronte di **4.338.054 Km/vettura percorsi** e di **177.428 corse effettuate**.

3.3 Servizi innovativi non convenzionali

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

Nel 2022 **Aladino** ha percorso **74.196 Km/vettura**, 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 2022 il Servizio TH ha percorso **64.608 Km/vettura**, 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 2022 il *Telebus Casina* ha percorso **5.256 Km/vettura**, effettuando **1.080 corse**.

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".

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

2022	Servizio	Tipologia Servizio	Totale
N° Passeggeri trasportati/anno	Servizi di linea urbani	Urbano Reggio Emilia Urbano Correggio	15.445.518
	Servizio di linea extraurbano		6.193.128
	Servizi innovativi	Aladino Disabili TH Telebus Casina Tot. incluso nell'urbano	-
Totale			21.638.646
N° Vett.-Km percorsi/anno	Servizi di linea urbani	Urbano Reggio Emilia Urbano Correggio	4.522.045
	Servizio di linea extraurbano		4.338.054
	Servizi innovativi	Aladino Disabili TH Telebus Casina	170.211
Totale			9.030.310

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 (291, al 31/12/2022): oltre ai mezzi di proprietà SETA, esso include anche i mezzi di proprietà dei subaffidatari adibiti al servizio di TPL. **Tale dato non include però i 50 mezzi supplementari**, reperiti presso operatori privati, di cui SETA si è dovuta avvalere per fronteggiare le disposizioni sul distanziamento fisico e i limiti di riduzione di capienza dei bus imposti dall'emergenza sanitaria Covid-19.

2022	Servizio	Tipologia Servizio	Totale
N° Corse effettuate/anno	Servizi di linea urbani	Urbano Reggio Emilia Urbano Correggio	400.190
	Servizio di linea extraurbano		177.428
	Servizi innovativi	Aladino Disabili TH Telebus Casina	12.024
Totale			589.642
N° Mezzi parco veicolare	Servizi di linea urbani	Urbano Reggio Emilia Urbano Correggio	115
	Servizio di linea extraurbano	Interurbano + Suburbano	170
	Servizi innovativi	Aladino Disabili TH Linee a prenotazione	6
Totale			291

(dati aggiornati al 31/12/2022)

NOTA BENE: 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.

N° MEZZI PARCO VEICOLARE – AVVERTENZA:

I numeri sopra riportati non includono i dati relativi alle corse e ai Km-vettura aggiuntivi effettuati dai 50 mezzi supplementari, reperiti presso vettori privati, di cui SETA si è avvalsa nel corso del 2022 per incrementare la flotta e sopperire alla riduzione di carico ingenerata dalle disposizioni sul distanziamento fisico, e sui vari limiti di capienza dei mezzi pubblici, emanate per fronteggiare l'emergenza sanitaria da Covid-19.

5.1 Standard di servizio – Indicatori di qualità

Le tabelle che seguono riportano i valori delle performance di SETA, consuntivati al 31.12.2022, con obiettivo al 31.12.2023

REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ

Regolarità delle corse

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Servizio urbano	Corse effettuate/ programmate*	99,22%	≥99,22%
Servizio extraurbano	Corse effettuate/ programmate**	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 conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Servizio urbano	Età media dei mezzi (anni, mesi)	10,54	>6,5
Servizio extraurbano	Età media dei mezzi (anni, mesi)	10,88	10,27

Puntualità delle corse

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Servizio urbano	Corse con ritardo ora di punta*** 5'-10'	12,34%	≤12,34%
Servizio extraurbano	Corse con ritardo ora di punta*** 5'-10'	2,18%	≤2,18%

Sinistri annui

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Servizio urbano	N° Sinistri passivi*	40	d.n.s.***
	N° Sinistri attivi**	25	d.n.s.***
Servizio extraurbano	N° Sinistri passivi*	32	d.n.s.***
	N° Sinistri attivi**	25	d.n.s.***
Servizi innovativi	N° Sinistri passivi*	-	d.n.s.***
	N° Sinistri attivi**	-	d.n.s.***
Totale		122	d.n.s.***

* Sinistro passivo: sinistro in cui la responsabilità dell'incidente è di Seta S.p.A. (o con concorso di colpa da parte dell'Azienda)
 ** Sinistro attivo: sinistro in cui la responsabilità dell'incidente è della controparte
 *** Dato non stimabile. L'impegno di SETA è di sensibilizzare e formare opportunamente il personale di guida perché il numero dei sinistri (soprattutto quelli passivi, cioè quelli in cui la responsabilità dell'incidente è di SETA), diminuisca ogni anno di più (cfr. Progetto Sicureseta a pag. 26)

ACCESSIBILITÀ E COMFORT

Frequenza pulizia dei mezzi

Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Pulizia ordinaria	Giornaliera	Giornaliera
Pulizia generale	Bimestrale	Bimestrale
Pulizia straordinaria	Annuale o alla bisogna	Annuale o alla bisogna

Mezzi con pianale ribassato

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Servizio urbano	N° mezzi con pianale ribassato	tutti	tutti
Servizio extraurbano	N° mezzi con pianale ribassato	64	≥64

Mezzi dotati di sistema di climatizzazione

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Servizio urbano	N° mezzi dotati di sistema di climatizzazione	tutti	tutti
Servizio extraurbano	N° mezzi dotati di sistema di climatizzazione	tutti	tutti

Mezzi dotati di indicatori elettronici di percorso

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
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 conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Servizio urbano	N° mezzi predisposti al trasporto disabili	tutti	tutti
Servizio extraurbano	N° mezzi predisposti al trasporto disabili	105	≥105

Fermate attrezzate con pensilina

Servizio	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Servizio urbano	169	171
Servizio extraurbano	245	254

RISPETTO DELL'AMBIENTE

Mezzi

Tipologia mezzo	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Gasolio: Euro 2 Euro 3 Euro 4	67	57
Gasolio: Euro 5 e superiori	139	139
LNG	1	4
CNG	33	61
GPL	28	0
Elettrici	0	0
Totale	268	261

Offerta di Km (solo TPL)

Alimentazione mezzo	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Gasolio	8.492.019	8.079.785
Elettricità	-	-
Metano	329.932	2.304.053
GPL	1.561.887	0
Totale	10.383.838	10.383.838

INFORMAZIONI E RELAZIONI CON LA CLIENTELA

Tempo medio di risposta telefonica Call Center

Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2022
Tempo di attesa per la risposta telefonica: chiamate servite entro 60 secondi	90,3%	≥90%
Tempo medio di durata della conversazione telefonica per le informazioni necessarie	167,1 secondi	≥167,1 secondi

Reclami

Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Tempo massimo di risposta al reclamo presentato N° reclami gestiti nel 2021: 904	max 30 gg. lavorativi	max 30 gg. lavorativi

Ricorsi alle sanzioni amministrative

Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2022
Tempo massimo di risposta al ricorso presentato N° ricorsi gestiti nel 2022: 732	max 30 gg. lavorativi	max 30 gg. lavorativi

Punti informativi e biglietterie

Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
N° punti informativi – biglietterie	10	≥9

Rivendite

Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
N° rivendite	265	≥246

Emettitrici a terra

Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
N° emettitrici a terra	15	≥15

Emettitrici e lettori carte bancarie a bordo bus

Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
N° Emettitori a bordo bus	252	≥252

Sanzioni

Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
N° sanzioni irrogate	21.107	≥21.107

Controlli anti-evasione

Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
N° passeggeri controllati	226.117	245.000

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

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

È possibile visionare una sintesi dell'ultimo rapporto di ricerca effettuato nel 2023 (si tenga presente che, per i problemi correlati all'emergenza sanitaria Covid-19, dal 2020 al 2022 l'indagine non ha avuto svolgimento) 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 **2.586 chilometri quadrati**, sul quale gravitano complessivamente **46 Comuni**, con una popolazione residente (al **31/12/2022**) di **286.352 abitanti**.

Il trasporto pubblico automobilistico prodotto da SETA per servire il territorio provinciale piacentino è stato nel **2022** di oltre **8,111 milioni di vett.-chilometri**, a fronte di **546.441 corse bus effettuate all'anno**, di cui hanno fruito complessivamente più di **14,217 milioni di persone** (passeggeri trasportati/anno).

AVVERTENZA: I numeri qui riportati non includono i dati relativi alle corse e ai Km-vettura aggiuntivi effettuati dai 50 mezzi supplementari, reperiti presso vettori privati, di cui SETA si è avvalsa nel corso del 2022 per incrementare la flotta e sopprimere il carico ingenerato dalle disposizioni sul distanziamento fisico, e sui vari limiti di capienza dei mezzi pubblici, emanate per fronteggiare l'emergenza sanitaria da Covid-19.



(dati aggiornati al 31/12/2022)

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 21 linee bus urbane e 60 linee bus extraurbane (di cui 13 a chiamata): **la lunghezza complessiva della rete è di Km. 1.510,54.**

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

(dati aggiornati al 31/12/2022)

2022	Tipologia trasporto	Tipologia rete	Totale
Lunghezza rete	Urbano	Rete urbana di Piacenza	Km. 115,55
	Extraurbano	Rete extraurbana	Km. 1.394,99
	Totale rete		Km. 1.510,54
N° Linee	Urbano	Rete urbana di Piacenza	n. 20 + servizio serale/ notturno a chiamata – "Tuobus"
	Extraurbano	Rete extraurbana	n. 47 + 13 linee a chiamata
	Totale		n. 81

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").

Nel corso del 2022, i **230 mezzi** SETA in circolazione nel bacino di Piacenza hanno trasporto complessivamente **14.216.633 passeggeri: 9.478.169 sui servizi di linea urbani e 4.738.464 sui servizi di linea extraurbani.**

La quantità di Km/vettura percorsi nel territorio della provincia si attesta nel 2022 a quota **8.111.341: 5.121.010 extraurbani, 2.746.534 urbani e 243.797 per servizi innovativi non convenzionali**, dedicati ad aree scarsamente popolate.

Si tenga però conto che, nel corso dell'anno, **per fronteggiare le disposizioni sul distanziamento fisico e i limiti di riduzione della capienza dei bus fino al 50% imposti dall'emergenza sanitaria Covid-19, SETA ha progressivamente immesso in servizio sulla rete del bacino di Piacenza fino a oltre 47 mezzi supplementari**, reperiti presso operatori privati, che hanno svolto una **quota suppletiva di servizio, pari nel 2022 a 535.599 Km/vettura aggiuntivi.** Tali dati non sono inclusi nel

prospetto "I numeri del servizio di TPL gestito da SETA nel bacino di Piacenza - Anno 2022" pubblicato a pag. 110.

3.1 Servizi di linea urbani

Il servizio urbano di Piacenza

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

Le linee collegano le aree abitate del capoluogo con il centro cittadino e con i principali punti di interesse, in modo diretto o intercettando le altre linee (urbane ed extraurbane) in uno o più punti d'interscambio (stazione FS, barriera Genova, piazza Cittadella-autostazione, barriera Roma, barriera Torino, Ospedale, piazza S. Antonino).

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

Nel 2022 il servizio urbano di Piacenza ha trasportato **9.478.169 passeggeri**, a fronte di **2.746.534 Km/vettura percorsi e 327.139 corse effettuate.**

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

2022	Servizio	Tipologia Servizio	Totale
N° Passeggeri trasportati/anno	Servizio di linea urbano	Urbano Piacenza	9.478.169
	Servizio di linea extraurbano	Extraurbano	4.738.464
	Servizi innovativi	ChiAma il Bus Totale incluso nell'extraurbano	-
	Totale		14.216.633
N° Vett.-Km percorsi/anno	Servizio di linea urbano	Urbano Piacenza	2.746.534
	Servizio di linea extraurbano	Extraurbano	5.121.010
	Servizi innovativi	ChiAma il Bus	243.797
	Totale		8.111.341

2022	Servizio	Tipologia Servizio	Totale
N° Corse effettuate/anno	Servizio di linea urbano	Urbano Piacenza	327.139
	Servizio di linea extraurbano	Extraurbano	192.106
	Servizi innovativi	ChiAma il Bus	27.196
	Totale		546.441
N° Mezzi parco veicolare	Servizio di linea urbano	Urbano Piacenza	63
	Servizio di linea extraurbano	Interurbano + suburbano	155
	Servizi innovativi	ChiAma il Bus	12
	Totale		230

(dati aggiornati al 31/12/2022)

AVVERTENZA: I numeri sopra riportati non includono i dati relativi alle corse e ai Km-vettura aggiuntivi effettuati dai 47 mezzi supplementari, reperiti presso vettori privati, di cui SETA si è avvalsa nel corso del 2022 per incrementare la flotta e sopperire alla riduzione di carico ingenerata dalle disposizioni sul distanziamento fisico, e sui vari limiti di capienza dei mezzi pubblici, emanate per fronteggiare l'emergenza sanitaria da Covid-19.

NOTA BENE: 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 Piacenza nel corso dell'anno (230, al 31/12/2022): oltre ai mezzi di proprietà SETA, esso include anche i mezzi di proprietà dei subaffidatari adibiti al servizio di TPL.

Tale dato non include però i 47 mezzi supplementari, reperiti presso operatori privati, di cui SETA si è dovuta avvalere per fronteggiare le disposizioni sul distanziamento fisico e i limiti di riduzione di capienza dei bus fino al 50% imposti dall'emergenza sanitaria Covid-19: dagli iniziali 28 del 2020 fino a 72 mezzi aggiuntivi immessi in circolazione in base alle variazioni di servizio intervenute nel corso del 2021.

3.2 Servizio di linea extraurbano

Il servizio di linea **extraurbano** è svolto con **61 linee** (di cui 13 a chiamata), a copertura di tutto il territorio della provincia di Piacenza e dei territori provinciali limitrofi (Cremona, Parma, Genova e Pavia).

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

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

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

Nel 2022 il servizio extraurbano di Piacenza ha trasportato **4.738.464 passeggeri**, a fronte di **5.121.010 Km/vettura percorsi** e **192.106 corse** effettuate.

3.3 Servizi innovativi non convenzionali

- **Il servizio su prenotazione Chi...Ama 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. Al servizio **Chi...Ama il Bus** è dedicata una flotta specializzata di **12 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 2022 il servizio ha percorso **243.797 Km/vettura**, effettuando **27.196 corse**.



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".

5. 1 Standard di servizio – Indicatori di qualità

Le tabelle che seguono riportano i valori delle *performance* di SETA, consuntivati al **31.12.2022**, con obiettivo al **31.12.2023**:

REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ

Regolarità delle corse

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Servizio urbano	Corse effettuate/ programmate*	99,19%	≥99,19%
Servizio extraurbano	Corse effettuate/ programmate**	99,62%	≥99,62%

* per "corse effettuate" si intendono quelle transitive entro il decimo minuto rispetto all'orario programmato

** per "corse effettuate" si intendono quelle transitive 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 conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Servizio urbano	Corse con ritardo ora di punta*** 5'-10'	3,50%	≤3,50%
Servizio extraurbano	Corse con ritardo ora di punta*** 5'-10'	4,20%	≤4,20%

* per "corse effettuate" si intendono quelle transitive entro il decimo minuto rispetto all'orario programmato

** per "corse effettuate" si intendono quelle transitive entro il ventesimo minuto rispetto all'orario programmato

*** per "ora di punta" si intendono le fasce orarie dalle 7,00 alle 9,00; dalle 12,00 alle 14,00; dalle 17,00 alle 19,00



SICUREZZA

Età media dei mezzi

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Servizio urbano	Età media dei mezzi (anni, mesi)	9,22	10,22
Servizio extraurbano	Età media dei mezzi (anni, mesi)	11,78	12,11

Sinistri annui

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Servizio urbano	N° Sinistri passivi*	40	d.n.s.**
	N° Sinistri attivi**	18	d.n.s.**
Servizio extraurbano	N° Sinistri passivi*	25	d.n.s.**
	N° Sinistri attivi**	20	d.n.s.**
Servizi innovativi	N° Sinistri passivi*	1	d.n.s.**
	N° Sinistri attivi**	-	d.n.s.**
Totale		104	d.n.s.**

* Sinistro passivo: sinistro in cui la responsabilità dell'incidente è di Seta S.p.A. (o con concorso di colpa da parte dell'Azienda)
 ** Sinistro attivo: sinistro in cui la responsabilità dell'incidente è della controparte
 ***Dato non stimabile. L'impegno di SETA è di sensibilizzare e formare opportunamente il personale di guida perché il numero dei sinistri (soprattutto quelli passivi, cioè quelli in cui la responsabilità dell'incidente è di SETA), diminuisca ogni anno di più (cfr. Progetto Sicurseta a pag. 26)

ACCESSIBILITÀ E COMFORT

Frequenza pulizia dei mezzi

Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Pulizia ordinaria	Giornaliera	Giornaliera
Pulizia generale	Bimestrale	Bimestrale
Pulizia straordinaria	Annuale o alla bisogna	Annuale o alla bisogna

Mezzi con pianale ribassato

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Servizio urbano	N° mezzi con pianale ribassato	tutti	tutti
Servizio extraurbano	N° mezzi con pianale ribassato	14	≥14

Mezzi dotati di sistema di climatizzazione

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Servizio urbano	N° mezzi dotati di sistema di climatizzazione	tutti	tutti
Servizio extraurbano	N° mezzi dotati di sistema di climatizzazione	tutti	tutti

RISPETTO PER L'AMBIENTE

Mezzi

Tipologia mezzo	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Gasolio: Euro 2 Euro 3 Euro 4	34	26
Gasolio: Euro 5 e superiori	101	101
LNG	3	4
CNG	28	35
GPL	-	0
Elettrici	2	2
Totale	168	168

Offerta di Km (solo TPL)

Alimentazione mezzo	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Gasolio	5.874.291	5.526.185
Elettricità	3.238	2.000
Metano	962.128	1.311.472
Altro	-	-
Totale	6.839.657	6.839.657

Mezzi dotati di indicatori elettronici di percorso

Servizio	Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
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 conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Servizio urbano	N° mezzi predisposti al trasporto disabili	tutti	tutti
Servizio extraurbano	N° mezzi predisposti al trasporto disabili	67	≥67

Fermate attrezzate con pensilina

Servizio	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Servizio urbano	79	79
Servizio extraurbano	178	178

**INFORMAZIONI E RELAZIONI
CON LA CLIENTELA**

**Tempo medio di risposta telefonica
Call Center**

Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Tempo di attesa per la risposta telefonica: chiamate servite entro 60 secondi	90,7%	≥90%
Tempo medio di durata della conversazione telefonica per le informazioni necessarie	143,3 secondi	≥143,3 secondi

Reclami

Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Tempo massimo di risposta al reclamo presentato N° reclami gestiti nel 2021: 428	max 30 gg. lavorativi	max 30 gg. lavorativi

Ricorsi alle sanzioni amministrative

Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
Tempo massimo di risposta al ricorso presentato N° ricorsi gestiti nel 2022: 423	max 30 gg. lavorativi	max 30 gg. lavorativi

Punti informativi e biglietterie

Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
N° punti informativi – biglietterie	9	≥8

Rivendite

Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
N° rivendite	205	≥197

Emittitrici a terra

Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
N° emittitrici a terra	4	≥3

Emittitrici e lettori carte bancarie a bordo bus

Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
N° emittitrici a bordo bus	141	≥141

Sanzioni

Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
N° sanzioni irrogate	13.586	≥13.586

Controlli anti-evasione

Indicatore	Risultato conseguito 2022	Risultato atteso 2023
N° passeggeri controllati	121.113	150.000

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 indicativamente ogni anno l'indagine sulla qualità percepita del servizio di Trasporto Pubblico Locale su gomma del territorio provinciale piacentino.

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

È possibile visionare una sintesi dell'ultimo rapporto di ricerca effettuato (si tenga presente che, per i problemi correlati all'emergenza sanitaria Covid-19, dal 2020 al 2022 l'indagine non ha avuto svolgimento) 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 prima di salire a bordo, potrà acquistare il titolo sui mezzi solo se si è muniti di moneta e, ove presente l'apposita emettrice,

anche con carta di pagamento contactless. Le emettrici self-service a moneta, ove presenti, accettano solo monete (eccetto tagli da 1, 2 o 5 centesimi), non danno resto e non restituiscono importi inferiori (l'importo esatto va inserito entro 60 secondi). È possibile acquistare dal conducente con monete (eccetto tagli da 1, 2 o 5 centesimi) 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 almeno 24 ore prima SETA 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 convalida dei titoli elettronici e di emissione dei titoli di viaggio a bordo del mezzo dovranno essere segnalati al personale viaggiante che sarà in grado di far convalidare il titolo elettronico o emettere un titolo di viaggio alla tariffa vigente prevista per la vendita da parte del conducente; qualora il conducente non sia nella condizione di emettere un titolo di viaggio alla tariffa vigente di cui sopra, il viaggiatore potrà comunque proseguire il viaggio.

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 S.p.A.

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 con carta di pagamento contactless o da macchina self-service a moneta o dal conducente, sulla base delle condizioni e delle tariffe vigenti.

In caso di variazione tariffaria i titoli di viaggio in circolazione restano validi se non scaduti. 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

Ogni passeggero adulto può fare viaggiare con sé gratuitamente fino a due bambini di età inferiore ai 6 anni e un passeggino ripiegato, posizionato in modo da non creare intralcio ai passeggeri e/o al conducente.

Dal sesto anno di età i bambini, per usufruire del servizio, devono munirsi di valido titolo di viaggio. 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.

Un solo passeggino o una sola carrozzina possono essere mantenuti aperti nella postazione dei disabili con carrozzina e/o

nella postazione passeggeri - ove presenti e quando liberi - a rischio e pericolo dell'adulto accompagnatore e solo se disposti contromarcia, appoggiati allo schienale della postazione, con le ruote bloccate dai freni durante la marcia e con il telaio fissato con la cintura di sicurezza (se presente). In caso di impossibilità di utilizzo della postazione o sui mezzi che ne sono sprovvisti, il telaio del passeggino o della carrozzina deve essere obbligatoriamente ripiegato e chiuso ed il bambino deve essere tenuto per mano o in braccio. La persona con disabilità motoria ha comunque la precedenza sull'utilizzo della postazione.

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 le ore 12,00 del giorno precedente il servizio richiesto, il numero di SETA 840 000 216. La prenotazione è funzionale ad or-

ganizzare l'effettiva presenza della postazione carrozzina a bordo autobus. La carrozzina deve viaggiare nell'apposta postazione, disposta contromarcia, appoggiata allo schienale della postazione, con le ruote bloccate dai freni durante la marcia e con il telaio fissato con la cintura di sicurezza (se presente).

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.

Sui bus urbani di lunghezza non inferiore a 8 metri, le biciclette ed i monopattini pieghevoli possono viaggiare alle seguenti condizioni: uno per passeggero, completamente piegato e di dimensioni non superiori a cm 80x110x40, le ruote siano pulite, venga sistemato in modo da non costituire intralcio o pericolo per i viaggiatori e da non ostruire i passaggi e le uscite. Il posizionamento dovrà avvenire preferibilmente utilizzando lo spazio per le carrozzine per disabili ove presente. Qualora debba salire e prendere posizione un passeggero disabile con carrozzina e/o un passeggino aperto per il trasporto per bambini, l'utente già presente a bordo con bicicletta o monopattino pieghevole dovrà liberare lo spazio individuando una posizione al-

ternativa. Il trasporto di tali biciclette e monopattini pieghevoli avverrà senza pagamento di titolo di viaggio aggiuntivo.

Sui mezzi extraurbani di lunghezza non inferiore a 8 metri, le biciclette ed i monopattini possono viaggiare, uno per passeggero, solo se caricati nelle bauliere ove presenti. Le operazioni di carico e scarico potranno avvenire esclusivamente nelle fermate indicate nell'apposito elenco presente sul sito di SETA per ognuno dei tre bacini (Modena, Reggio Emilia, Piacenza). La batteria di biciclette elettriche e monopattini elettrici riposti nelle bauliere deve essere staccata dal telaio e conservata dal proprietario, sotto la sua personale responsabilità, fino alla discesa dal veicolo. Il trasporto avverrà senza pagamento di titolo di viaggio aggiuntivo.

Chi viaggia con bagaglio, bicicletta o monopattino al seguito è personalmente ed esclusivamente responsabile della custodia e cura dello stesso e di eventuali danni provocati a cose e/o persone (compreso sé stesso). SETA S.p.A. è in ogni caso manlevata da qualsiasi obbligo e responsabilità derivanti da danni, provocati da bagagli, biciclette o monopattini al seguito, a cose e/o persone terze trasportate e da qualsiasi richiesta di risarcimento danni. Pertanto, l'utente deve prestare la massima attenzione durante il viaggio, nei percorsi di ingresso e uscita dall'autobus ed alle fermate. All'interno delle vetture urbane il bagaglio, la bicicletta o il monopattino al seguito devono essere costantemente tenuti dall'utente che li trasporta in maniera da evitarne la caduta.

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) Il viaggiatore trovato sprovvisto 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'a-

gente 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 minorenne), tramite bollettino postale o presso gli uffici aziendali identificabili consultando il sito 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 minorenne) 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 minorenne, 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'ac-

certamento 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 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'emissione 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 AVVERSO 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 minorenne, chiedere di essere sentito, presentare scritti difensivi e documenti. Tali deduzioni difensive dovranno essere fatte pervenire, esclusivamente in forma scritta e per posta ordinaria o elettronica, all'Ufficio Ricorsi di SETA del bacino provinciale di relativa competenza, compilando l'apposito modulo presente sul sito www.setaweb.it (sezione "Sanzioni e Ricorsi"), o presso gli uffici aziendali identificabili consultando il sito www.swtaweb.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. È 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 (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 capolinea 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 capolinea 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) **presso le biglietterie SETA**

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

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

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

Gli utenti che avessero già inviato reclamo all'Azienda possono in seconda istanza rivolgersi al Difensore Civico Regionale (difensore-civico@regione.emilia-romagna.it) o all'ART Autorità di Regolazione dei Trasporti: www.autorita-trasporti.it

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 ser-

vizi 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, multicor- se, abbonamenti, fino a un massimo di euro 8,00.

Per ottenere il rimborso, il cliente dovrà, entro le 48 ore successive al verificarsi dell'evento, compilare l'apposita sezione rimborsi presente nel modulo reclami; alternativamente, nel documento di reclamo dovrà esplicitare la richiesta di rimborso 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, multicor- se, abbonamenti, fino a un massimo di € 10,00 o fino al massimo del 20% del titolo in caso di biglietti per comitive.

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.

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

Per fornire sempre più voce e consapevolezza agli utenti-clienti, con un ruolo quindi attivo nell'erogazione del servizio e del modellamento del servizio stesso, secondo le aspettative di qualità

da rendere coerentemente con i contratti di servizio esistenti e le risorse disponibili, SETA dialoga costantemente con gli organismi che li rappresentano in forma associata, come le associazioni di categoria, le associazioni dei consumatori, le associazioni ambientaliste o le associazioni per la tutela di soggetti in condizioni di fragilità.

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

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

- **Sportello al pubblico**

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



- **Servizio Informazioni**

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

Il Servizio Informazioni è attivo:

- a **Modena**: dal lunedì al sabato dalle 7,00 alle 19,00; la domenica e nei giorni festivi il servizio è operativo durante gli orari di apertura della biglietteria dell'Autostazione di Modena;

- a **Reggio Emilia**: dal lunedì al sabato dalle 7,00 alle 19,00; la domenica e nei giorni festivi il servizio è operativo durante gli orari di apertura della biglietteria dell'Autostazione di Reggio Emilia;

- a **Piacenza**: dal lunedì al sabato dalle 7,00 alle 19,00; il servizio non è attivo la domenica e nei giorni festivi.

- **Info SETA su Whatsapp**

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

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 è possibile ricevere nella propria casella di posta elettronica la **newsletter aziendale "La Linea"**.

- **App Roger**

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

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

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

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

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

Oltre ai biglietti di corsa semplice, sono acquistabili attraverso l'app Roger anche i biglietti multicorsa 6 e 12 corse urbani e i multicorsa 10 corse personali urbani ed extraurbani. Nel corso del 2021 è stata attivata la ricarica degli abbonamenti mensili e annuali ordinari.

Il titolo di viaggio, una volta acquistato, andrà convalidato appena saliti sul bus, scansionando il codice QR presente a bordo dei mezzi (sulle convalidatrici e in altri punti del mezzo).



- **App SETA**

È 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 "Orari e capienza in tempo reale", 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.

Dal mese di aprile 2021 sono state attivate due nuove importanti funzioni: gli utenti del trasporto pubblico dei bacini provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza possono ottenere anche indicazioni chiare e tempestive sul livello di riempimento dei mezzi, verificando inoltre tutte le corse aggiuntive disponibili rispetto alla normale programmazione oraria. Queste nuove informazioni sono rese possibili grazie agli investimenti che SETA e gli Enti soci stanno realizzando per migliorare l'informazione all'utenza. In particolare, la presenza sempre più capillare della videosorveglianza a bordo - unitamente all'attivazione di un nuovo *software contapersone* - fornisce preziose informazioni che vengono opportunamente gestite e centralizzate, permettendo di conoscere in tempo reale l'indice di riempimento dei bus in arrivo alle fermate, traducendolo in semplici ed immediati simboli grafici: l'icona del bus di colore verde indica un mezzo con basso livello di riempimento; il colore giallo segnala che sul bus in arrivo è presente una maggiore quantità di passeggeri, mentre se il bus è di colore rosso significa che la capienza è prossima al limite massimo previsto dalle norme di legge. Inoltre, per ogni corsa viene indicata l'eventuale presenza di un bus aggiuntivo, consentendo così di valutare l'offerta complessiva del servizio e pianificare con maggiore consapevolezza i propri spostamenti.

- **App Moovit**

SETA e Moovit - 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 MooneyGo®**

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

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

Attenzione: per ricaricare gli abbonamenti con app MooneyGo® è necessario essere già in possesso di tessera Mi Muovo valida. Una volta effettuata la ricarica è necessario convalidare la tessera MiMuovo a bordo bus affinché la ricarica sia leggibile sulla tessera.

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

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

L'abbonamento ricaricato con app MooneyGo® su tessera Mi Muovo sarà leggibile a bordo (luce verde al validatore a bordo bus) entro 72 ore dalla ricarica salvo problemi tecnici. La convalida si effettua con la tessera MiMuovo, non con lo smartphone. Nel frattempo per viaggiare in regola suggeriamo di conservare la ricevuta di avvenuta ricarica così da poterla esibire al personale di bordo in caso di richiesta.

Durante l'operazione sarà richiesto il solo codice a 8 cifre (senza spazi) della tessera Mi Muovo da ricaricare.

Per informazioni e/o problemi in merito al servizio contattare ricariche@setaweb.it

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

Per maggiori informazioni www.mooneygo.it

- **Social Media**

Comunicazioni di carattere istituzionale vengono veicolate tramite *Twitter*, mentre altre attività promozionali di servizi vengono svolte su apposite pagine *Facebook*, *Instagram* e *Youtube*, 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 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".

2.1 L'informazione in caso di eventi straordinari

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

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

3. Altre attività di Comunicazione SETA

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



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

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

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

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

di riempimento dei mezzi SETA in arrivo è disponibile anche sull'app regionale Roger, che oltre a fornire informazioni sul servizio consente anche di acquistare, con carta di credito, il biglietto valido per tutti i bus e i treni dell'Emilia-Romagna.

CAMPAGNA VIDEO SU WEB E SOCIAL

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





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. Il numero totale e la tipologia delle segnalazioni e dei reclami ricevuti nel 2022, sotto riportati, sono anche pubblicati sul sito www.setaweb.it, nella sezione "Chi siamo/Società Trasparente/Attività e procedimenti", dove sono presenti anche i prospetti relativi alle segnalazioni e ai reclami ricevuti negli anni precedenti (dal 2017 al 2021).

SEGNALAZIONI (2022)	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	Totale
Apprezzamenti	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Terzi e altri uffici	1	5	1	0	3	2	4	2	5	0	2	1	26
Richieste informazioni	1	1	1	1	2	1	1	0	2	1	1	0	12
Agenzie	8	5	3	6	5	9	3	6	23	17	5	11	101
TOTALE	10	11	5	7	11	12	8	8	30	18	8	12	140

RECLAMI (2022)	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	Totale
Incomprensibile	3	2	3	4	6	0	0	0	4	2	5	1	30
Informazioni	9	5	9	3	11	9	6	6	12	11	9	8	98
Altri uffici	9	6	4	7	14	6	8	4	13	12	11	6	100
Automezzi	1	0	0	0	4	3	6	2	2	4	0	5	27
Servizio	82	83	54	55	16	23	9	8	306	235	164	96	1131
Tariffe	9	8	20	13	7	11	7	8	38	21	16	5	163
Personale	53	69	65	55	81	81	51	28	133	144	107	79	946
Doppio	54	126	11	10	9	6	15	3	67	16	23	18	358
Varie	2	1	1	0	4	7	0	0	0	0	2	0	17
TOTALE	222	300	167	147	152	146	102	59	575	445	317	218	2.870

SEGNALAZIONI (2022)	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	Totale
Tempi medi risposta mensili (media aritmetica dei 3 bacini)	10,3	9,8	13,8	11,6	13,1	11,1	10,8	11,3	8,6	15,0	18,0	17,6	12,6

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 alle pagg. 120 e 121 della presente Carta.

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

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

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

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

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

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

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

Chiedere un rimborso

SETA corrisponde un **rimborso** qualora si verifichino **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 alle pagg. 120 e 121 della presente Carta.

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

Tipologia Servizio	Irregolarità	Modalità di richiesta	Indennizzo/Rimborso
Servizio extraurbano	Cancellazione corsa o ritardo alla partenza dalla fermata superiore a 60 minuti*	Richiesta di rimborso scritta entro le 48 ore successive al verificarsi dell'evento. 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.	Rimborso in denaro, tramite bonifico bancario, pari al costo completo del biglietto (regolarmente convalidato), al prezzo a cui è stato acquistato, o fino al massimo del 20% del titolo in caso di biglietti per comitive. Per i titolari di abbonamento: rimborso pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento (regolarmente convalidato)
Servizio urbano	Cancellazione corsa o ritardo alla partenza dalla fermata 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.	oppure, in alternativa
Servizi innovativi (es. <i>ProntoBus; Aladino; ChiAma il Bus</i> , ecc.)	Non effettuazione corsa o ritardo superiore a 30 minuti*	SETA si impegna a rispondere alla richiesta di rimborso entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento.	Rilascio di un voucher valido per l'acquisto c/o biglietteria aziendale di titoli di viaggio spendibili su tutti i servizi SETA, a scelta tra biglietti di corsa semplice, multicorse, abbonamenti, fino a un massimo di € 8,00

*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).

Le tabelle riportate riepilogano le diverse procedure e/o tipologie d'indennizzo/rimborso previste da SETA nel caso in cui il Cliente incorresse in qualche irregolarità/in ottemperanza 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):

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

Le **modalità con cui presentare ricorso** sono pubblicate alla pag. 118 della presente Carta: v. "Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose", art. 9 "Norme di sicurezza, divieti e sanzioni", paragrafo "Ricorsi avverso sanzioni elevate per mancanza o uso irregolare di titoli di viaggio".

Difensore civico

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

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

Tipologia Servizio	Irregolarità	Modalità di segnalazione	Procedura
Vendita titoli di viaggio a bordo mezzo tramite emettitrice	Non funzionamento emettitrice	L'utente segnala il problema all'autista, al quale deve in ogni caso rivolgersi per acquistare il biglietto	Una volta munitosi del biglietto rivolgendosi all'autista, l'utente può proseguire il viaggio
Vendita titoli di viaggio a bordo mezzo tramite autista in caso di assenza o mal funzionamento emettitrice	Non disponibilità titoli di viaggio da parte dell'autista		L'utente può proseguire il viaggio
Validazione titolo di viaggio tramite obliteratrice 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

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





POSTFAZIONE

LA “CARTA DEI SERVIZI”: UNO STRUMENTO DA UTILIZZARE PER MIGLIORARE UN SERVIZIO CHE È PATRIMONIO DI TUTTI

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

La Carta dei Servizi fissa gli impegni e gli indicatori dai quali dipende la qualità del servizio, rappresentando un elemento di trasparenza verso utenti e cittadini ed uno stimolo al miglioramento per l'Azienda.

Oltre a costituire l'assolvimento di un preciso adempimento legislativo, la nostra Carta dei Servizi punta a promuovere una nuova cultura del trasporto pubblico: i cittadini sono preventivamente informati sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti, nonché sugli strumenti di tutela a loro disposizione.

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

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

- L'Assessorato ai Trasporti della **Regione Emilia-Romagna** e gli amministratori degli **Enti Locali dei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza**, che 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 rivolghiamo 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.

Francesco Patrizi
Amministratore Delegato SETA S.p.A.





RIFERIMENTI UTILI

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



consultare il sito www.setaweb.it



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

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



Sede Legale e Amministrativa

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

Sedi Operative

- **Modena**
Strada Sant'Anna, 210 – 41122 Modena (MO)
Tel. +39 059 416711
- **Reggio Emilia**
Via del Chionso, 50 – 42122 Reggio Emilia (RE)
Tel. +39 0522 278400
- **Piacenza**
Via Arda, 21 – 29122 Piacenza (PC)
Tel. +39 0523 390611



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

Strada Sant'Anna, 210 – 41122 Modena (MO)
Tel. +39 059 9692001 – Telefax +39 059 9292002
E-mail: infotpl@amo.mo.it
Posta Elettronica Certificata (PEC): amo.mo@legalmail.it
Sito Internet: www.amo.mo.it



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

Via G. Mazzini, 6 – 42121 Reggio Emilia (RE)
Tel. +39 0522 927689 – ServerFax +39 0522 927712
E-mail: am.re@am.re.it
Posta Elettronica Certificata (PEC): am.re@pec.am.re.it
Sito Internet: www.am.re.it



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

P.le Marconi, 34/Q – 29121 Piacenza (PC)
Tel. +39 0523 385268 – Telefax +39 0523 337674
E-mail: pianificazione@tempiagenzia.it
Posta Elettronica Certificata (PEC): amministrazione@pec.tempiagenzia.it
Sito Internet: www.tempiagenzia.com



LA CARTA DEI SERVIZI IN BREVE

L'IMPEGNO DI SETA PER GARANTIRE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

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

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
Modena	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
Reggio Emilia	Da inizio servizio alle ore 9.00; dalle ore 13.00 alle ore 15.30	Da inizio servizio alle ore 9.00; dalle ore 13.00 alle ore 15.30
Piacenza	Dalle ore 7.00 alle ore 10.00; dalle ore 12.00 alle ore 15.00 (sono garantite le corse in partenza dai capolinea dalle ore 6.45 fino alle ore 9.45 e dalle ore 11.46 fino alle ore 14.45)	Da inizio servizio alle ore 8.30; dalle ore 12.00 alle ore 15.00 (sono garantite le corse in partenza dai capolinea fino alle ore 8.00 e dalle ore 11.31 fino alle ore 14.30)

DIRITTI E DOVERI DI CHI VIAGGIA CON I MEZZI SETA

DIRITTI

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

- 1) viaggiare in tutta sicurezza;
- 2) usufruire di un servizio regolare e puntuale (compatibilmente con la situazione viabilistica stradale, non controllabile da SETA);
- 3) viaggiare in un ambiente pulito e confortevole;
- 4) poter reperire agevolmente i titoli di viaggio (a terra o a bordo mezzo);
- 5) accedere in modo semplice e tempestivo a tutte le informazioni relative al servizio, chiamando il Servizio Informazioni SETA al numero telefonico 840 000 216, oppure collegandosi 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 inviati all'Azienda:

- 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) presso le biglietterie SETA

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

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

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

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

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

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

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

Tipologia Servizio	Irregolarità	Modalità di richiesta	Indennizzo /Rimborso
Servizio extraurbano	Ritardo superiore a 60 minuti* Non effettuazione totale ultima corsa giornaliera*	Richiesta di rimborso scritta entro le 48 ore successive al verificarsi dell'evento. La richiesta di rimborso scritta deve essere indirizzata a: Direzione SETA, Strada Sant'Anna 210, 41122 Modena, allegando copia del titolo di viaggio o della Card di abbonamento. Devono altresì essere indicati: nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico (+ codice IBAN del conto corrente bancario per l'eventuale bonifico) del richiedente e località, giorno, orario, linea interessata dal disservizio. SETA si impegna a rispondere alla richiesta di rimborso entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento.	Rimborso in denaro, tramite bonifico bancario, pari al costo completo del biglietto (regolarmente convalidato), al prezzo a cui è stato acquistato o fino al massimo del 20% del titolo in caso di biglietti per comitive. Per i titolari di abbonamento: rimborso pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento (regolarmente convalidato) 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
Servizio urbano	Ritardo superiore a 30 minuti* Non effettuazione totale ultima corsa giornaliera*		
Servizi innovativi (es. ProntoBus; Aladino; ChiAma il Bus, ecc.)	Ritardo superiore a 30 minuti* Non effettuazione di corsa prenotata		

*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 emittitrice	Non funzionamento emittitrice	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 autista in caso di assenza o mal funzionamento emittitrice	Non disponibilità titoli di viaggio da parte dell'autista		L'utente può proseguire il viaggio
Validazione titolo di viaggio tramite obliteratrice 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

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):

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 (sezione "Viaggiare in regola"), o presso gli uffici aziendali identificabili consultando il sito 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.

LA CARTA DEI SERVIZI IN BREVE

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.

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

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

DOVERI

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

- 1) rivolgersi al personale viaggiante in caso di pericolo;
- 2) rispettare il personale viaggiante preposto alle funzioni di guida e di controllo, attenendosi alle avvertenze e alle disposizioni da esso impartite nello svolgimento del suo lavoro;
- 3) rispettare il mezzo pubblico: non arrecare danni alle vetture con atti vandalici, non imbrattare sedili e pareti, ecc.;
- 4) astenersi da comportamenti atti a recare disturbo o danno ad altri passeggeri;
- 5) munirsi di documento di viaggio valido, agevolmente reperibile presso le biglietterie e le rivendite SETA o le 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. 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 - © 2023/2024, tutti i diritti riservati

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

Servizio fotografico: Luigi Ottani; Matteo Domenicali; Roberto Pivetti.

Editato il 27/07/2023

Per ulteriori informazioni o richiesta di materiali relativi alla Carta dei Servizi SETA, contattare:
Sarah Grugnetti, responsabile Comunicazione Sociale SETA: sarah.grugnetti@setaweb.it



Sede Legale e Amministrativa

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

Sedi Operative

Modena

Strada Sant'Anna, 210 – 41122 Modena (MO)
Tel. +39 059 416711

Reggio Emilia

Via del Chionso, 50 – 42122 Reggio Emilia (RE)
Tel. +39 0522 278400

Piacenza

Via Arda, 21 – 29122 Piacenza (PC)
Tel. +39 0523 390611