

Bigliettazione e lotta all'evasione



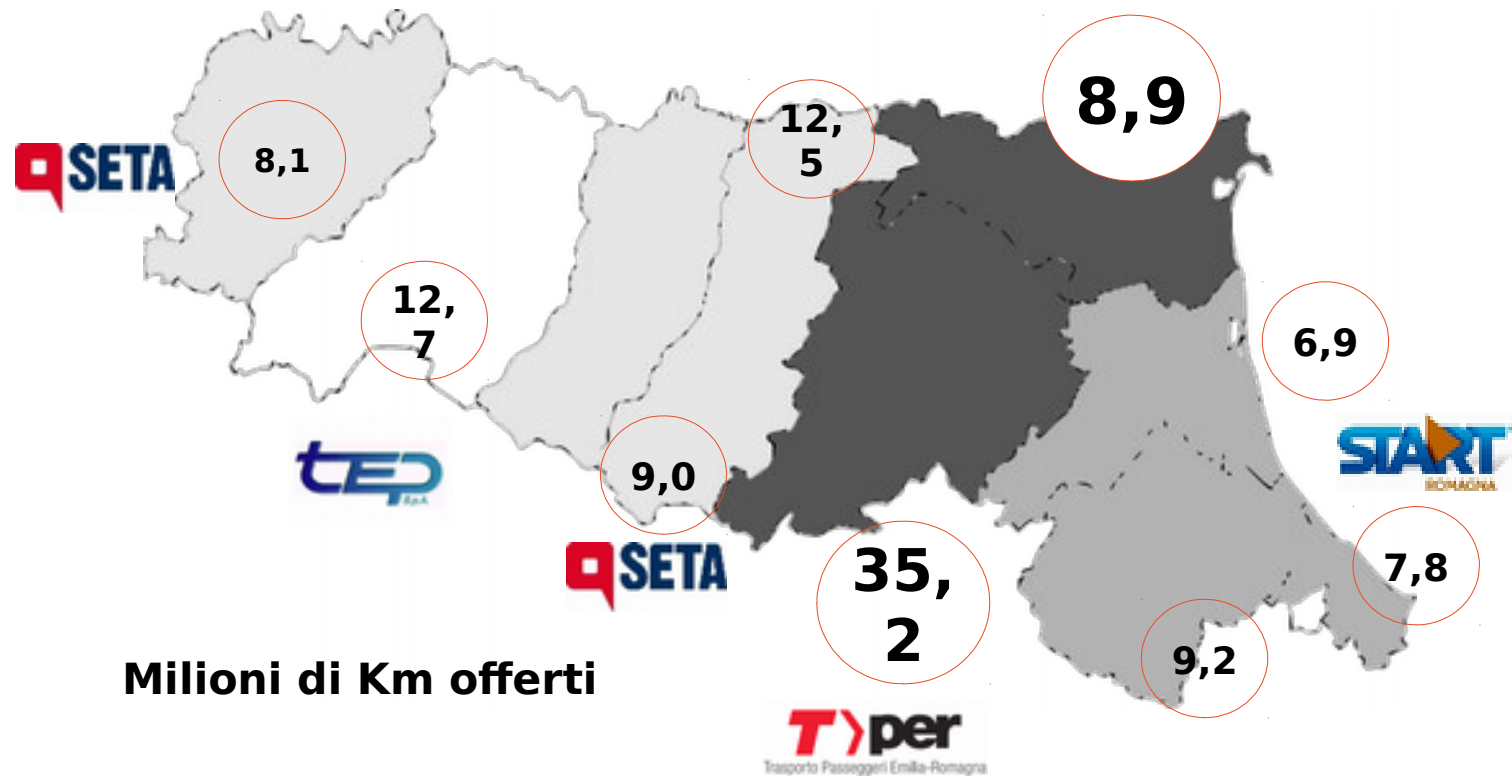
Paolo Paolillo - Direttore

Fabio Teti - Direttore Amministrazione, Finanza, Controllo e sviluppo commerciale



Firenze 4 maggio 2018

Gestione del Tpl in Emilia Romagna



Milioni di Km offerti

In Emilia-Romagna ci sono **4 operatori attivi** del trasporto su gomma, su **9 bacini** di riferimento.

Il Gruppo Tper

- ❑ Tper è uno dei maggiori gruppi industriali nazionali operanti nel settore dei trasporti.
- ❑ Gestione dei servizi automobilistici nei bacini di Bologna e Ferrara in seguito a gara
- ❑ Gestione del servizio ferroviario regionale dell'Emilia-Romagna dal 2019 per 15+7 anni in seguito a gara vinta da TPER e Trenitalia
- ❑ TPER si occupa inoltre, a Bologna, di attività a supporto delle politiche di mobilità sostenibile (gestione di car e bike share, gestione operativa di sosta e parcheggi)



2526
dipendenti

Valore della produzione:

252 mln euro

**Risultato d'esercizio
consolidato:**

7,8 mln euro

Le norme

Norme regionali

- ❑ L'art. 39 della L.R. 30/98 entra nel tema dell'**integrazione tariffaria**, con lo scopo di creare un'unica modalità tariffaria integrata valida per tutti i mezzi pubblici, per tutti i gestori e sull'intero territorio regionale;
- ❑ L'articolo 40 della L.R. 30/98, integrato con previsioni collegate all'introduzione della bigliettazione elettronica unica integrata, dispone l'**obbligo di validazione** del titolo di viaggio oltre che al primo accesso al servizio anche ad ogni cambio di modalità ed altri oneri a carico dell'utente la cui inottemperanza viene sanzionata anche in misura fissa per specifiche violazioni;
- ❑ La legge regionale 20/11 stabilisce norme relative alle sanzioni amministrative in tema di **bigliettazione elettronica** per i servizi di trasporto pubblico locale e regionale

Le principali direttive



Interoperabilità



Validazione obbligatoria



Lotta all'evasione tariffaria

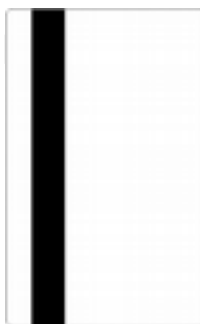


Semplificazione e digitalizzazione dei processi e dei supporti

Interoperabilità

Interoperabilità: sistema Stimer

In Emilia-Romagna è in vigore il sistema a tariffazione integrata **STIMER**, basato sulla suddivisione del territorio regionale in **ZONE**.
OBIETTIVO: titolo di viaggio UNICO per autobus e treni sull'intero territorio regionale



Interoperabilità: sistema Stimer

Semplificazione nell'accesso: possibilità di utilizzare lo stesso titolo di viaggio per diversi vettori (bus, treno)

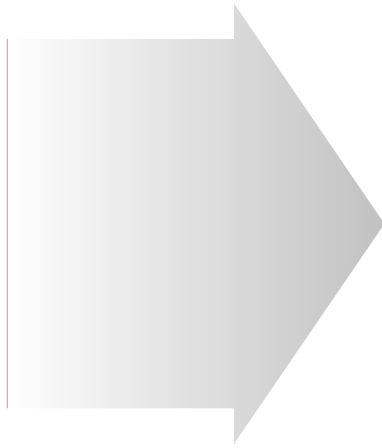
Semplificazione tariffaria: la tariffa è la stessa per i vari vettori e calcolata come somma di una quota fissa e una variabile in base al numero di zone attraversate nel viaggio.

Possibilità di Ricarica Elettronica delle tessere di viaggio presso sportelli virtuali:

Bancomat/Home banking Sito Web Aziende con accordi di
Semplificazione clearing: ripartizione introiti fra aziende diverse del
mobility management
territorio regionale

Validazione obbligatoria

Validazione obbligatoria



- ❑ Da agosto 2014
- ❑ 220mila validazioni al giorno
- ❑ Approccio basato su premi e non sanzioni

I vantaggi della validazione obbligatoria

- ❑ Conoscenza del flusso del traffico passeggeri
- ❑ Attivazione di procedure di clearing flessibili in base all'effettiva utilizzazione del servizio
- ❑ Gestione coordinata ed integrata di più sistemi di mobilità
- ❑ Interoperabilità consistente nello scambio di dati e condivisione di informazioni e conoscenze
- ❑ Emissione, caricamento, validazione controllo in mobilità dei titoli di viaggio
- ❑ Popolamento della banca dati dell'osservatorio nazionale sulle politiche per il trasporto pubblico locale
- ❑ Contrasto all'evasione tariffaria (la validazione obbligatoria è uno degli elementi della lotta all'evasione tariffaria)

Criticità: norme sulla dimenticanza (l'art. 11 bis della 196 vanifica l'applicazione della sanzione per mancata validazione)

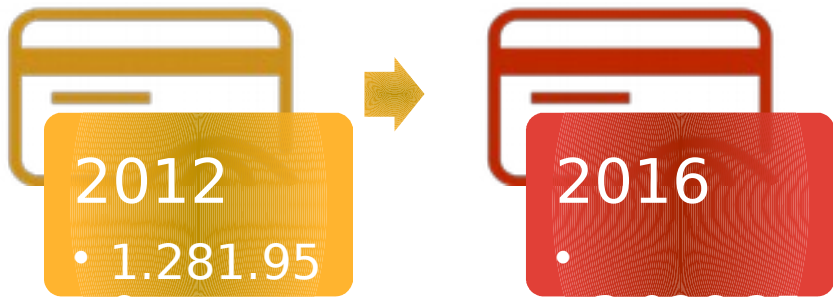
Lotta all'evasione tariffaria

Lotta all'evasione tariffaria

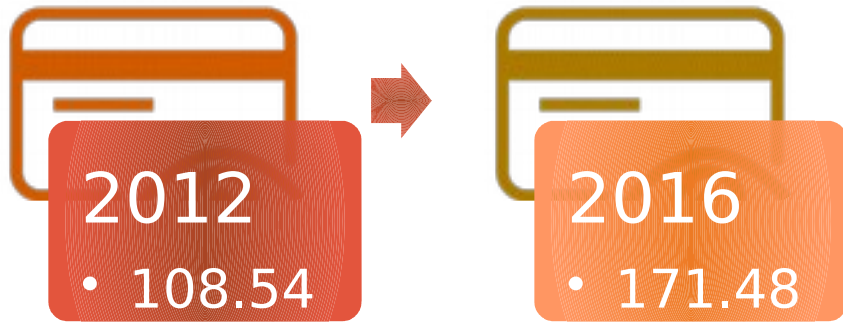
- ❑ TPER dal 2012 ha incrementato il numero e la qualità dei controlli, affiancandoli a campagne antievasione che hanno coinvolto tutta l'azienda.
- ❑ Obiettivo dell'azienda, non è sanzionare, ma controllare la regolarità dei viaggiatori.
- ❑ Questo può avere un impatto significativo sugli introiti, non tanto per gli incassi da sanzioni, ma per l'aumento della vendita di titoli di viaggio.

Alcuni dati - controlli e sanzioni

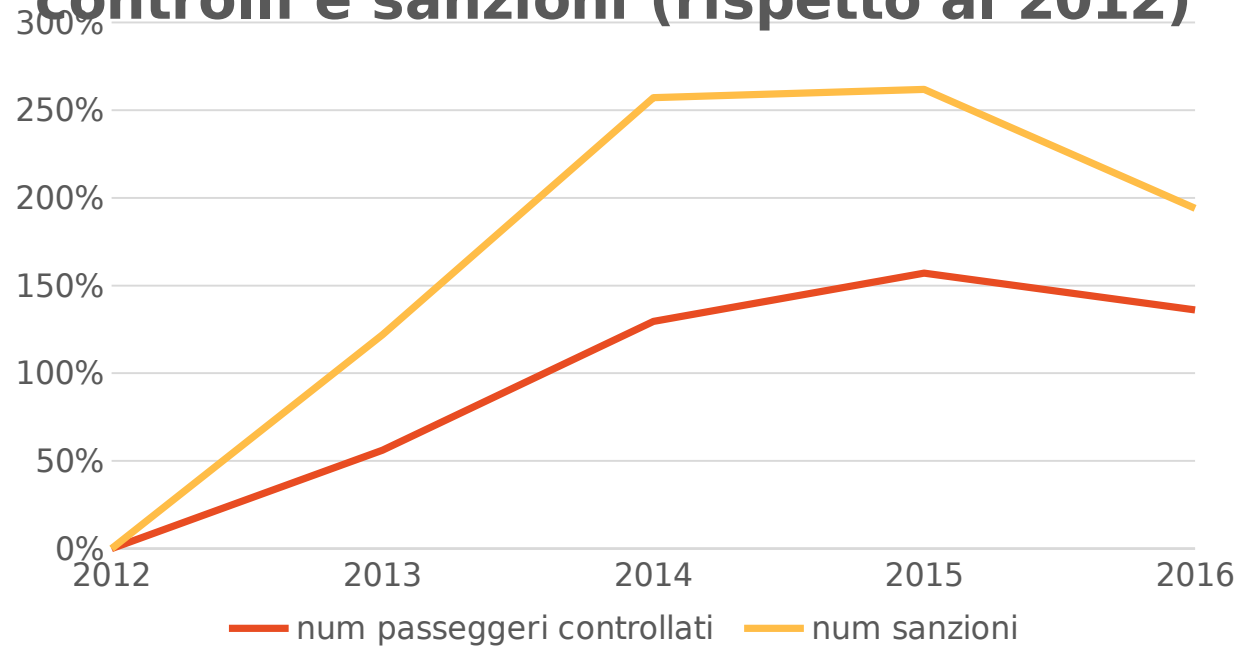
Num passeggeri controllati +136%



Num sanzioni +57%



controlli e sanzioni (rispetto al 2012)



Num Passeggeri trasportati (2012-2016) :

da 117.614.322 a 150.782.079 + 28,2%

anzioni pagate a bordo (2012-2016): da 3.162 a 11.655 +268,6%

Alcuni dati - impatto sui ricavi

Ricavi da bigliettazione

Abbonamenti (annuali)

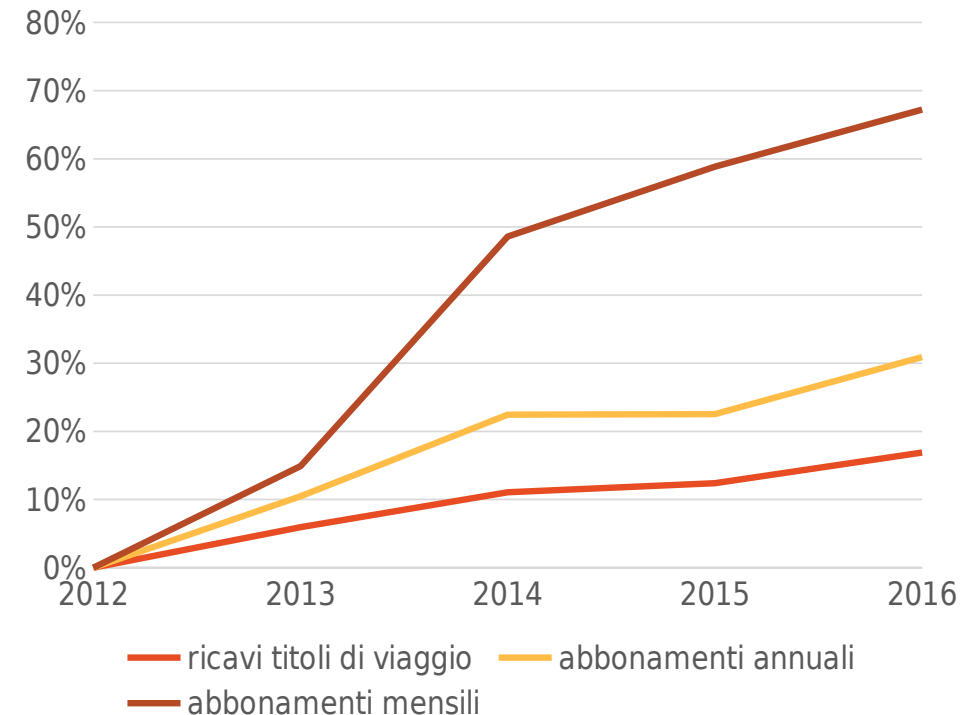
**+16,9
%**

Abbonamenti (mensili)

**+14,0
%**

**+36,3
%**

ricavi e abbonamenti (rispetto al 2012)



Le azioni

- ❑ Strategie e comunicazione: campagne «Vado e non evado»
- ❑ Implementazioni tecniche
- ❑ Organizzazione e gestione «Front»: Verificatori
- ❑ Strumenti tecnologici: tablet
- ❑ Organizzazione e gestione «Back»: processo sanzionatorio

Le campagne per il rispetto delle buone regole

**1 Campagne
informativa per il
rispetto delle buone
regole di viaggio**
2 Maggiori Controlli

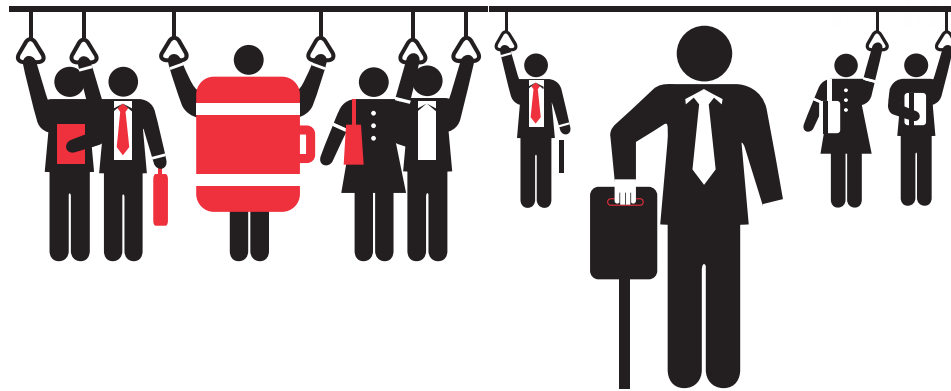
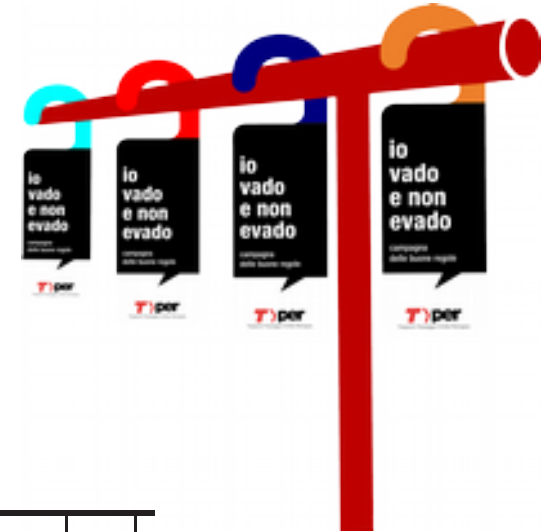
**3 Nuova
Organizzazione**

**4 Campagna
Dipendenti**

**5 Diminuzione
Evasione**

**6 Aumento Vendite e
Ricavi**

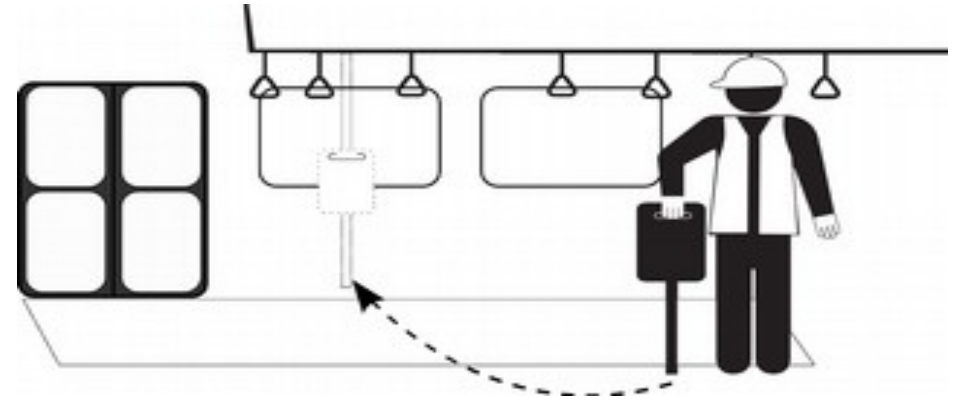
Campagne colloquiali che puntando sulla coscienza civica cercano la collaborazione dell'utente, inserendo il tema del contrasto all'evasione all'interno delle buone regole



Le campagne per il rispetto delle buone regole

Implementazioni tecniche

Interventi per posizionare emettitrici e validatrici in prossimità delle porte di accesso effettuati nel periodo estivo



Introduzione su **3 linee bus** dei tornelli di accesso collocati internamente ai mezzi. Implementazione conseguente a validazione obbligatoria, dove possibile, è procedura complessa e lunga.

Criticità: Superamento degli attuali obblighi di reimmatricolazione con emanazione di direttive da parte del Ministero con applicazione dei dispositivi direttamente da parte dei gestori e con verifiche in sede di revisione dei bus.



Organizzazione e gestione «Front»: Verificatori



Spirito di gruppo

- Squadre non più fisse ma a rotazione.
- Riunioni di reparto
- Introduzione del premio di squadra per attenuare la competitività



Introduzione divisa

aumentando funzione di deterrenza e autorevolezza connessa all'attività di



Formazione

verifica diminuisce conflittualità nel rapporto con i clienti ed aggiornamenti tecnici

Corso di gestione del conflitto

Corso di team building

Corso di inglese

Colloqui individuali di coaching con una ormatrice psicologa del lavoro



Attivo su bus e treni



Monitoraggio performance

introduzione di standard condivisi produttività, infortuni, reclami, richieste intervento forze dell'ordine, disponibilità e



Dotazione tecnologica

introduzione POS per accettare pagamento delle sanzioni tablet per elevare la sanzione al posto dei blocchi cartacei

NUCLEO POLIVALENTI

costituito a febbraio 2014 rinnovato a dicembre, affiancato anche da autisti in straordinario

Specializzato in attività di verifica (residuale

impiego in

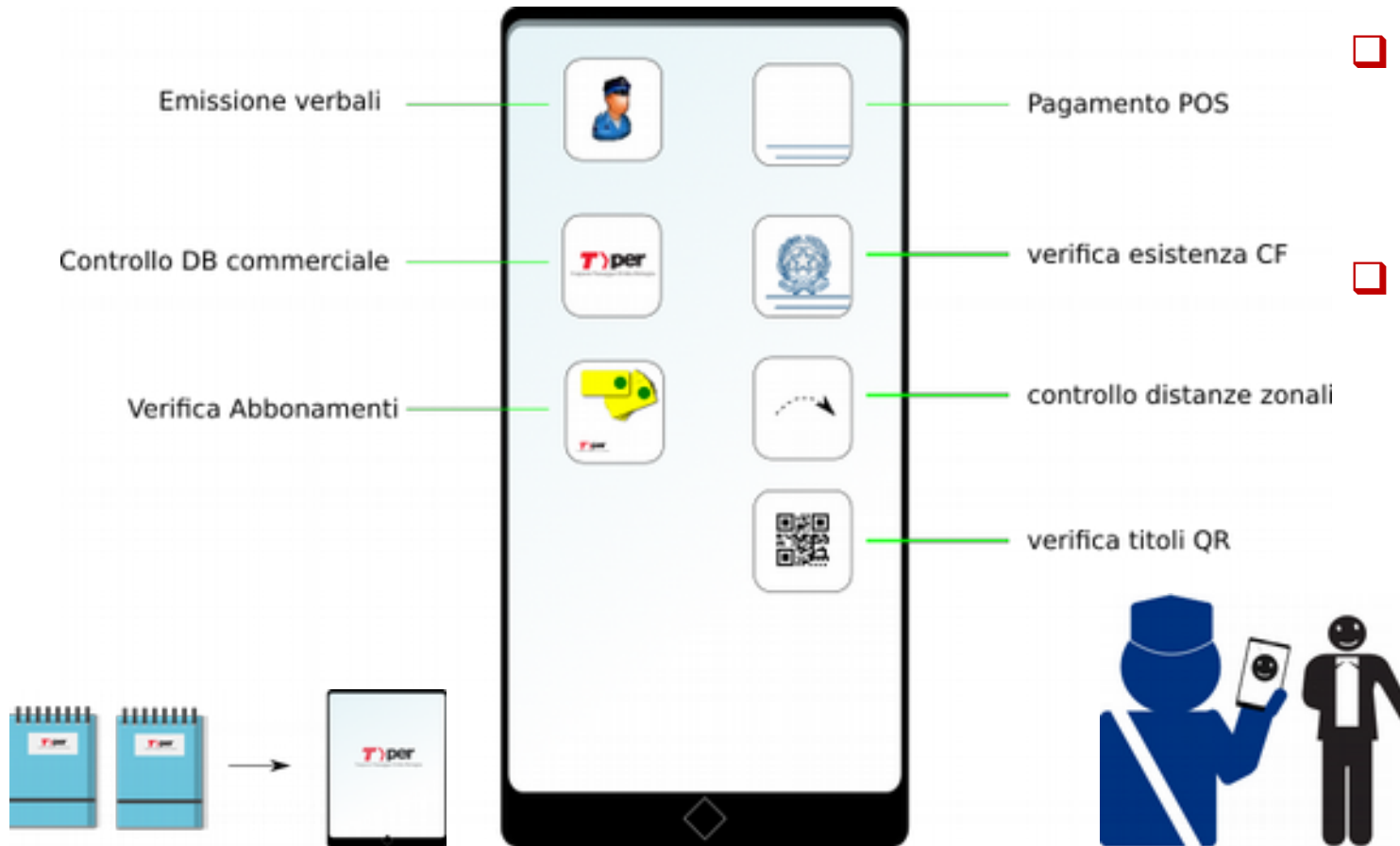
supporto

all'esercizio)



Trasporti Pubblici Emilia-Romagna

Strumenti tecnologici: tablet



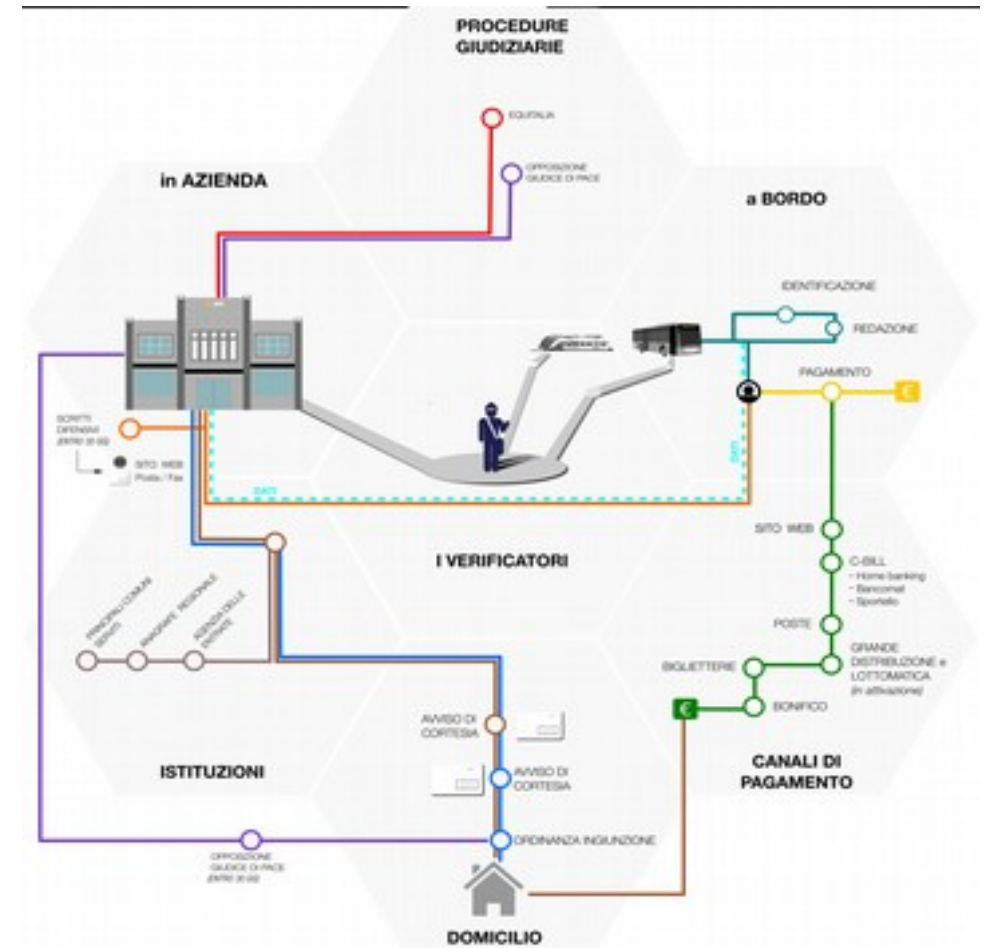
❑ **LEGGE 21/6/2107 N. 96 di conversione del DECRETO-LEGGE 24 aprile 2017, n. 50, Art. 48 Comma 13:**

❑ Le rilevazioni dei sistemi di video sorveglianza presenti a bordo dei veicoli e sulle banchine di fermata possono essere utilizzate ai fini del contrasto dell'evasione tariffaria e come **mezzo di prova**, nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali, per l'identificazione di eventuali trasgressori che rifiutino di fornire le proprie generalità agli agenti accertatori, anche con eventuale trasmissione alle

Organizzazione e gestione «Back»: processo sanzionatorio

Il processo sanzionatorio, dall'identificazione, all'emissione del verbale, fino ai procedimenti giudiziari, è stato analizzato. Dalla "revisione" di ogni passaggio è stata recuperata una percentuale significativa di mancati introiti

- **investimenti in tecnologia**
- **investimenti in personale** (internalizzate diverse fasi)
- **investimenti in comunicazioni agli utenti sanzionati** (ogni lasciata è veramente persa)



Semplificazione e digitalizzazione

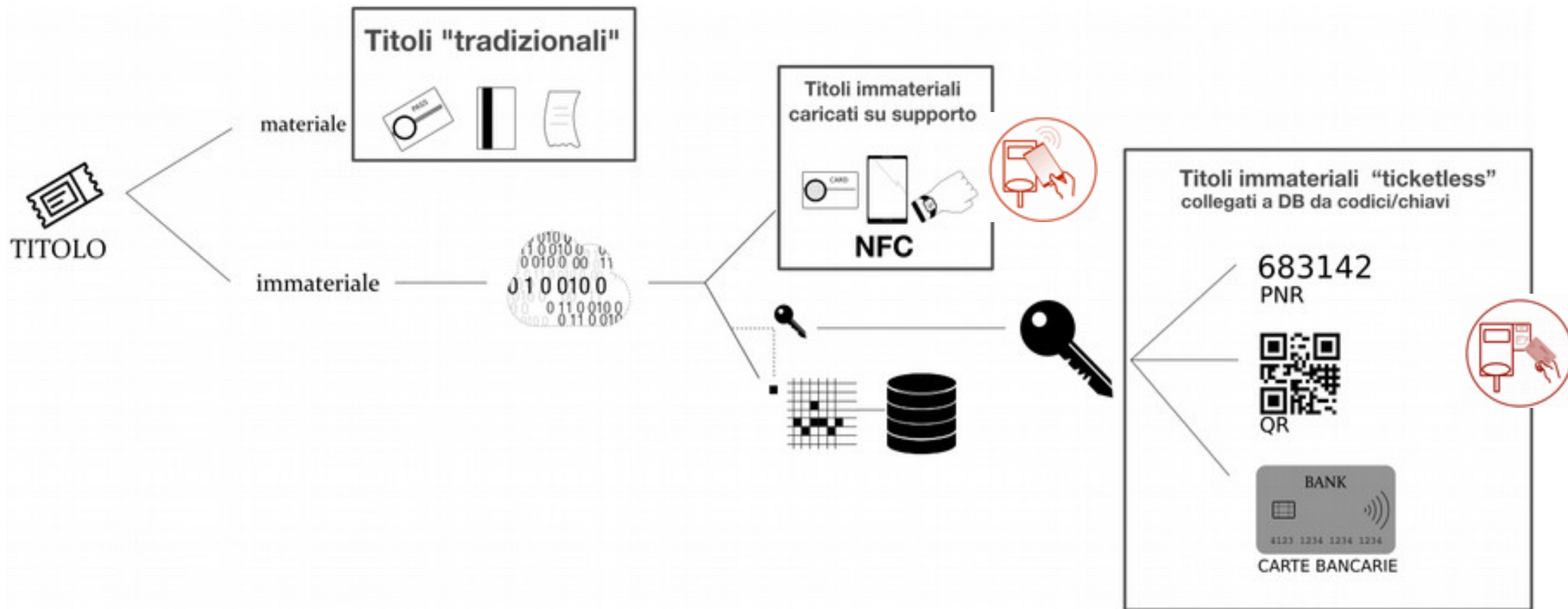
Caratteristiche del titolo di viaggio

Art. 1

f) *«titolo di viaggio»: documento in forma materiale o immateriale o supporto elettronico attestante il diritto alla fruizione di un servizio di trasporto pubblico*

g) «emissione di titoli di viaggio»: operazione tramite la quale viene prodotto il titolo di viaggio necessario per la fruizione di un dato servizio di trasporto pubblico, normalmente eseguito a seguito dell'avvenuta disposizione o completamento della transazione finanziaria di acquisto da parte dell'utente

Caratteristiche del titolo di viaggio



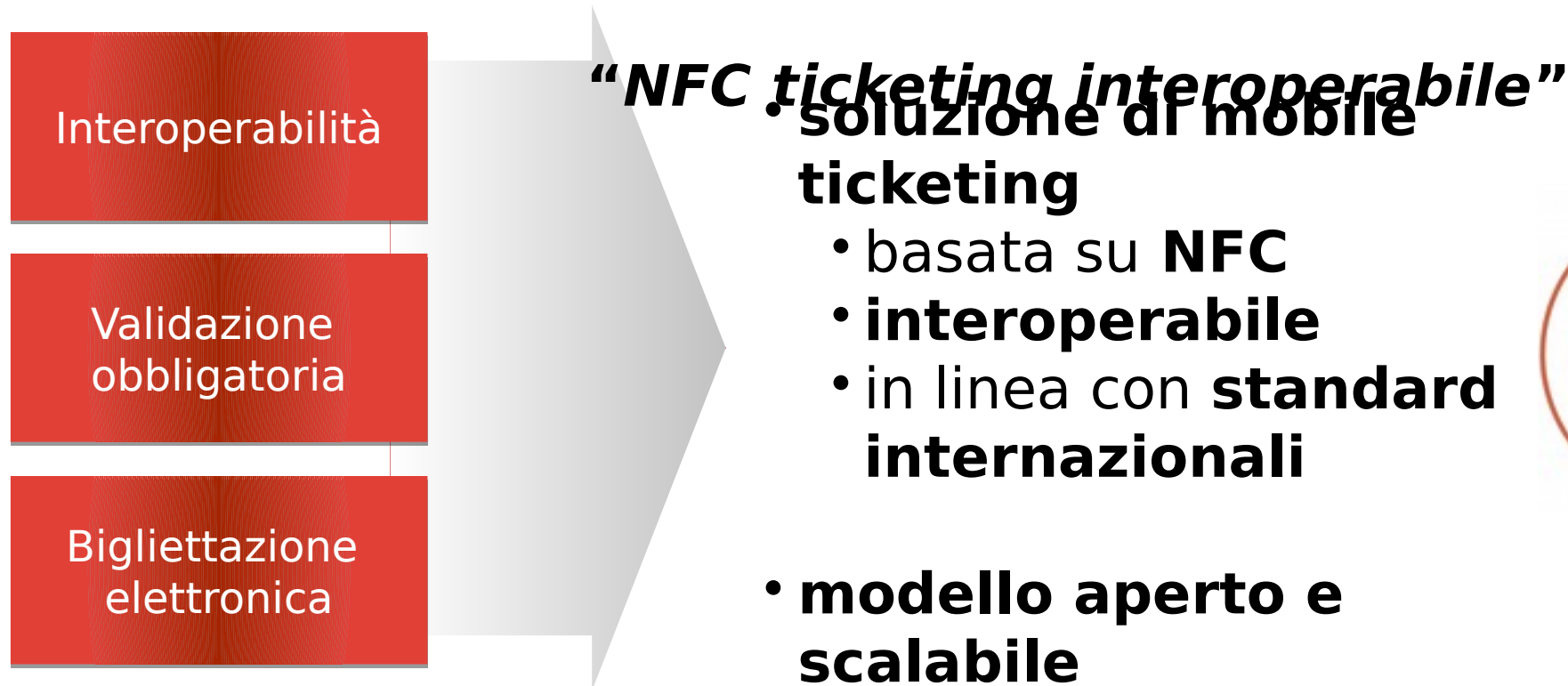
Titoli immateriali caricati su supporto Il progetto NFC in Emilia-Romagna



- ❑ Tutte e 4 le aziende TPL coinvolte
- ❑ APP per vendita titoli di viaggio con **Validazione NFC**
- ❑ bando assegnato APP in fase di sviluppo/test
- ❑ operativo nel primo trimestre 2018

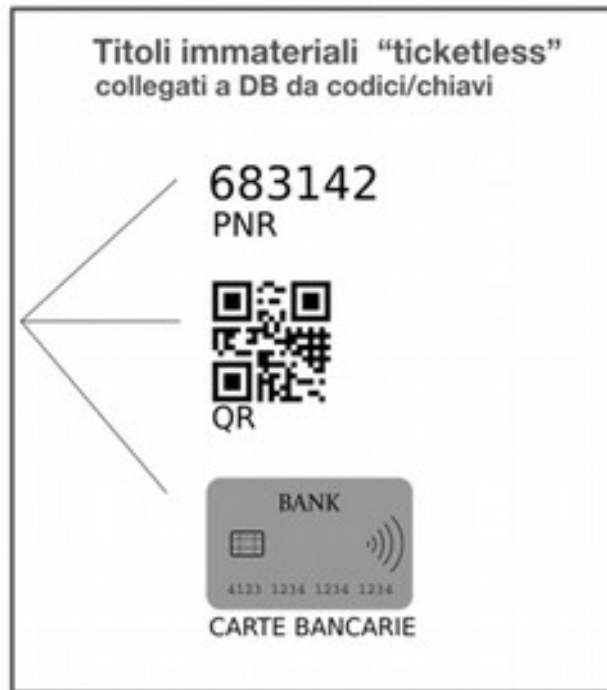
Titoli immateriali caricati su supporto

Il progetto NFC in Emilia-Romagna - Obiettivi di sistema



Titoli immateriali ticketless

Il pagamento con carta di credito



- ❑ Il validatore di bordo, con apposito terminale, accetta il pagamento della corsa singola con carta di credito (modalità contactless, senza PIN).
- ❑ Non è necessaria l'emissione di un biglietto.
- ❑ La verifica avviene mediante l'utilizzo di uno smartphone NFC che legge la carta,
- ❑ la interpreta come chiave e interroga i sistemi di backoffice aziendali

Titoli immateriali ticketless

Il pagamento con carta di credito

Vantaggi

- ❑ nessun prerequisite per il viaggiatore (è sufficiente disporre di una carta di credito contactless)
- ❑ nessuna gestione del contante
- ❑ nessuna gestione logistica di titoli e carte valori
- ❑ ridotta manutenzione (non è presente meccanica in movimento e non si usano materiali di consumo)



La validazione obbligatoria rappresenta un ottimo presupposto per agevolare l'implementazione dei sistemi di bigliettazione elettronica basati su pagamenti EMV. L'uso dello standard EMV nella bigliettazione elettronica introduce un sistema di pagamento che ha insita l'obbligatorietà della validazione essendo appunto obbligatorio, necessariamente e senza eccezioni, "interloquire" attraverso una tappatura con il validatore per aprire il tornello laddove esiste o comunque essere in regola

Grazie per l'attenzione

www.tper.it