



# **CARTA DEI SERVIZI**

## **TIL S.R.L. – 2024**

# **Carta dei servizi TIL** **2024**



## Sommario

<b>CHI SIAMO – PRESENTAZIONE</b> .....	<b>2</b>
<b>I NOSTRI PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....	<b>2</b>
OBIETTIVITÀ, GIUSTIZIA, IMPARZIALITÀ.....	3
CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.....	3
PARTECIPAZIONE.....	3
CORTESIA E TRASPARENZA.....	4
EFFICIENZA, EFFICACIA, SICUREZZA.....	4
ATTENZIONE ALL’AMBIENTE.....	4
<b>I NOSTRI SERVIZI</b> .....	<b>5</b>
NOLEGGIO DI AUTO ELETTRICHE.....	5
TRASPORTO SCOLASTICO.....	5
NOLEGGIO CON CONDUCENTE AUTOBUS GRANTURISMO.....	5
TRASPORTO PUBBLICO LOCALE URBANO/EXTRAURBANO.....	6
TRASPORTO UTENTI DISABILI.....	6
SERVIZIO DI CAR SHARING.....	7
SERVIZIO DI TRASPORTO A CHIAMATA ALADINO.....	7
LINEE DEL MARE.....	7
GESTIONE INTEGRATA DELLA SOSTA.....	8
<b>UN’AZIENDA CERTIFICATA</b> .....	<b>8</b>
CERTIFICAZIONE QUALITÀ ISO 9001:2015.....	8
<b>LA COMUNICAZIONE CON I CLIENTI</b> .....	<b>8</b>
<b>L’IMPEGNO AMBIENTALE</b> .....	<b>9</b>

## ***CHI SIAMO – PRESENTAZIONE***

Servire la mobilità Reggiana, integrando i servizi di linea con servizi speciali rivolti a particolari categorie di clienti/utenti, è il punto di partenza dello sviluppo di TIL; la ditta è nata nel 1999, come emanazione della attuale controllante ACT, per rispondere all'esigenza di scorporare i servizi non sovvenzionati e si è imposta negli anni, sul territorio reggiano, come leader nell'offerta di trasporti specialistici, grazie all'esperienza maturata nel settore.

Pur essendo organismo di diritto privato (S.r.l.) da sempre è stata controllata interamente da capitali di origine pubblica; allo stato attuale TIL è a Socio Unico, controllata al 100% dal Consorzio ACT.

A sua volta, TIL partecipa come consorziato con una quota maggioritaria di circa il 90% (con piccole variazioni nel tempo a seconda dell'entrata/uscita di altri consorziati) al Consorzio TEA.

## ***I NOSTRI PRINCIPI FONDAMENTALI***

### **OBIETTIVITÀ, GIUSTIZIA, IMPARZIALITÀ**

TIL si ispira, nell'erogazione dei propri servizi, a principi di obiettività, giustizia e imparzialità garantendo parità di trattamento a tutta la clientela a parità di servizio prestato ed evitando pratiche in qualsiasi modo discriminatorie o lesive dei diritti del singolo.

### **CONTINUITÀ DEL SERVIZIO**

TIL, salvo cause di forza maggiore e comunque rispettando le normative di settore, eroga i propri servizi in maniera regolare e continuativa. In caso di interruzione o modifica inaspettata del servizio si impegna ad informare tempestivamente l'utenza onde arrecare il minor disagio possibile.

### **PARTECIPAZIONE**

TIL auspica e favorisce la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio, in un'ottica di collaborazione e reciproco beneficio.

L'utente ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano in possesso delle società; può produrre documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti che aiutino a migliorare il servizio reso; tali contributi verranno attentamente e seriamente vagliati introducendo, se opportuno, modifiche e migliorie ai servizi erogati.

## **CORTESIA E TRASPARENZA**

TIL si impegna ad usare, nei rapporti con la clientela, la massima cortesia, istruendo e formando opportunamente il proprio personale.

Nei rapporti con il cliente il personale dell'azienda è sempre tenuto a identificarsi con nome e cognome; nel caso del personale autista/verificatore/controllore esso è tenuto ad indossare apposita divisa e cartellino che lo identifichino come appartenente alla azienda.

## **EFFICIENZA, EFFICACIA, SICUREZZA**

TIL persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia del servizio erogato, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Tali misure di miglioramento non vengono però mai, in ogni caso, perseguite a scapito della sicurezza del personale e dei trasportati, che resta elemento principale e costante di attenzione dell'azienda.

## **ATTENZIONE ALL'AMBIENTE**

TIL è consapevole che fornire un ottimo servizio al cittadino significa anche rispettare e tutelare il più possibile l'ambiente in cui egli vive e lavora.

Con una costante attenzione all'abbassamento dei fattori di inquinamento e impatto ambientale derivati dalle proprie attività principali e collaterali l'azienda ricerca il modo migliore di operare impattando nella misura minore possibile sull'ambiente circostante.

## ***I NOSTRI SERVIZI***

Sfruttando le specifiche competenze maturate in oltre un decennio di attività, TIL è oggi in grado di fornire una eterogenea molteplicità di servizi.

Occupandoci principalmente di trasporti possiamo senza dubbio affermare che l'elemento che più ci caratterizza è il **"movimento"**: sempre più col passare del tempo esprimiamo questo desiderio di muoverci e di muovere le persone con una dinamica pluralità di servizi, concepiti per servire il pubblico più vasto possibile.

### **NOLEGGIO DI AUTO ELETTRICHE**

#### **Muoversi a inquinamento zero**

Un'idea scaturita quasi per caso parecchi anni fa, oggi rappresenta un'esperienza consolidata a Reggio Emilia. Crediamo fermamente nel principio della responsabilità ambientale che implica il muoversi: il mondo del trasporto non può più ignorare gli impatti che ha sull'ambiente e, il trasporto con mobilità elettrica, rappresenta senza dubbio uno degli strumenti più efficaci per abbattere le emissioni e ridurre gli effetti dell'inquinamento delle nostre città.

In un futuro sempre più focalizzato sull'auto elettrica, TIL, con la sua esperienza e know-how nel settore è pronta a cogliere le sfide che verranno.

### **TRASPORTO SCOLASTICO**

#### **Muovere i nostri figli**

Con un'ampia flotta di scuolabus delle più svariate dimensioni, tutti di fabbricazione recente e con motorizzazioni ecologiche, TIL fa arrivare quotidianamente a scuola i nostri ragazzi in sicurezza e comfort. Il personale autista, altamente professionale e responsabilizzato garantisce con una presenza e attenzione costante uno svolgimento del servizio ottimale ed è punto di riferimento per i giovani utenti, specialmente nelle fasce di età più piccole.

Per gli altri servizi curriculari: spostamenti per piscine, palestre, uscite didattiche entro e fuori provincia, siamo pronti a studiare e provvedere a soluzioni adeguate e su misura per le esigenze dei singoli istituti.

### **NOLEGGIO CON CONDUCENTE AUTOBUS GRANTURISMO**

#### **Muoversi per scoprire il mondo**

Che si debba fare un breve spostamento in provincia, un trasferimento in aeroporto o un viaggio di un paio di settimane in giro per L'Europa la nostra flotta di bus e pullman GT, diversificata con mezzi da 24 a 62 posti, è a disposizione. Un gruppo di autisti esperti, con esperienza pluriennale e ottima conoscenza delle principali mete turistiche europee viene impiegato appositamente per questa

tipologia di servizio e garantisce dunque, assieme ai mezzi moderni e con tutti i confort di serie, la migliore esperienza di viaggio ai gruppi e alle scolaresche.

Ponendo inoltre particolare attenzione all'utenza disabile, siamo in grado di fornire su richiesta il noleggio di bus attrezzati appositamente, con pedana di sollevamento per carrozzine e interni del mezzo, compreso il bagno di servizio, specificamente studiati per disabili non deambulanti.

## **TRASPORTO PUBBLICO LOCALE URBANO/EXTRAURBANO**

### **Muoversi quotidianamente**

TIL collabora da anni insieme all'azienda del trasporto pubblico locale SETA, con l'affidamento di varie linee urbane ed extraurbane. Di particolare rilevanza il trasporto pubblico locale urbano, con le linee specifiche minibus che aiutiamo a mettere in collegamento varie zone strategiche della città di Reggio Emilia (tra cui la stazione alta velocità Mediopanda) attraversando anche il centro storico cittadino. Viene sempre posta particolare attenzione al comfort ed ergonomicità dei mezzi utilizzati, con una particolare sensibilità anche nei confronti dell'utenza disabile.

Siamo impegnati inoltre nello svolgimento di alcuni servizi extraurbani particolarmente critici per la mobilità locale (soprattutto di pendolari e studenti) e funzionali anche alla riduzione dell'inquinamento derivante dal traffico di veicoli privati.

## **TRASPORTO UTENTI DISABILI**

### **Muoversi per aiutare**

TIL favorisce l'integrazione scolastica e lavorativa dell'utenza disabile fornendo un servizio di trasporto su misura per questa fascia "debole" della popolazione, gestendo e coordinando i propri soci del Consorzio TEA (di cui TIL fa parte) nell'erogazione dei trasporti.

Il servizio, svolto in collaborazione con Farmacie Comunali Riunite e i servizi socio-assistenziali provinciali viene gestito in maniera capillare e personalizzata, fornendo trasporti mirati e su richiesta per ogni utente che così ottiene numerosi vantaggi in termini di tempo e comodità, rispetto ad altre modalità maggiormente indifferenziate.

Particolarmente importanti per questa tipologia di servizio i pulmini attrezzati con la massima attenzione al confort e praticità per l'utenza, e la presenza di autisti con esperienza maturata da anni nello specifico settore e che consentono di andare oltre il semplice "trasporto" fornendo un servizio di assistenza in viaggio a tutto tondo, apprezzato sia dai trasportati che dalle loro famiglie, che con fiducia ci affidano i loro cari.

## **SERVIZIO DI CAR SHARING**

### **Muoversi risparmiando risorse**

Nel traffico sempre più congestionato delle nostre città e con un parco auto circolante sempre più numeroso e incentrato sul “veicolo personale monouso”, il nostro efficiente servizio di car sharing consente di far muovere più persone utilizzando meno vetture, rappresentando un’importante sfida nell’ottimizzazione delle risorse scarse disponibili.

TIL aggiunge a questa caratteristica intrinseca del servizio di car sharing ulteriore valore con la scelta di auto e furgoni a motore elettrico o ibrido, oltre a vetture a motore termico che utilizzano carburanti a basso tasso di inquinamento.

## **SERVIZIO DI TRASPORTO A CHIAMATA ALADINO**

### **Muoversi on-demand**

Quando l’utenza che si muove è poco numerosa, come ad esempio nelle ore serali e notturne, oppure nei centri urbani periferici a bassa densità di popolazione, non è efficiente impiegare sistemi di trasporto pubblico strutturati e complessi.

Ecco che dunque entrano in gioco i “servizi a chiamata”; servizi che si attivano solo quando qualcuno ne fa richiesta e che in mancanza di utenza non continuano a generare inutili costi fissi di gestione, sperperando denaro e risorse.

Con un call-center sempre attivo dalle ore 7.00 alle ore 19.00 da lunedì al sabato e la particolare flessibilità operativa siamo in grado di fornire questo tipo di servizio innovativo e dinamico, rivolto certo a una minoranza dell’utenza ma non di meno importante per rendere lo spostarsi, in orari e in zone “di minoranza”, conveniente e soprattutto “democratico”.

## **LINEE DEL MARE**

### **Muoversi per divertirsi e riposare**

Ogni estate famiglie e ragazzi possono passare giornate di divertimento e relax sulle spiagge della riviera romagnola e nei parchi a tema della zona (Mirabilandia, Aquafan, ecc.) a costi convenienti, grazie alle linee giornaliere che mettiamo a disposizione nel periodo che va da giugno a inizio settembre.

Il servizio, nato diversi anni fa con l’esigenza di impiegare il parco bus aziendale in maniere più efficiente, dal momento che d’estate rimane sottoutilizzato, ha riscosso negli ultimi tempi un favore di pubblico e “critica” inaspettatamente alto al quale abbiamo risposto prontamente introducendo ad ogni nuova stagione novità e valore aggiunto, come ad esempio il servizio di hostess a bordo, le convenzioni con Hotel e Bagni della riviera, nuove opzioni tariffarie promozionali sempre più “personalizzate”.

## **GESTIONE INTEGRATA DELLA SOSTA**

### **Muoversi, ma anche fermarsi**

Perché la mobilità non è solo spostamento, ma anche sosta.

Negli ultimi anni TIL ha contribuito, con i propri sistemi tecnologici e il proprio personale a mettere in pratica il piano della sosta progettato dal Comune di Reggio Emilia, gestendo le aree, predisponendo le infrastrutture per il pagamento, allocando risorse per la manutenzione di tali infrastrutture, la vigilanza e la riscossione e dispiegando il proprio personale controllore a garanzia che quanto previsto venisse rispettato dai cittadini.

## ***UN'AZIENDA CERTIFICATA***

### **CERTIFICAZIONE QUALITÀ ISO 9001:2015**

TIL si impegna costantemente nel mantenere un alto livello di prestazione ed efficienza nelle attività dei propri servizi. L'azienda è certificata ISO 9001:2015 da diversi anni per molti dei servizi che offre. Nel dettaglio, TIL è certificata per i seguenti servizi: trasporto pubblico locale urbano ed extraurbano, trasporto pubblico a chiamata, trasporto pubblico a chiamata per disabili, trasporto scolastico, noleggio autobus con conducente per viaggi nazionali ed internazionali, gestione integrata della sosta a pagamento in aree e strutture urbane.

È impegno costante dell'azienda mantenere alti livelli e standard operativi anche per i servizi non ufficialmente certificati ISO 9001:2015: crediamo fermamente nel principio di un metodo di lavoro efficiente e, soprattutto, indirizzato al miglioramento continuo, tramite il continuo ascolto del cliente e del personale dipendente stesso.

## ***LA COMUNICAZIONE CON I CLIENTI***

TIL presta particolare attenzione alla comunicazione con i propri clienti. La trasparenza, principio fondamentale in cui TIL crede, passa da una chiara ed efficace comunicazione.

Il sito istituzionale della nostra azienda (<https://www.til.it/>) mette a disposizione dell'utenza tutte le informazioni necessarie sui vari servizi, i contatti diretti delle varie funzioni aziendali e tutta una serie di documentazione atta a garantire la trasparenza del modo in cui lavoriamo.

Fondamentale è la possibilità per i clienti di poter segnalare dubbi/suggerimenti/reclami attraverso l'apposita sezione del nostro sito aziendale o, in alternativa, tramite i nostri contatti diretti presenti sempre sul nostro sito istituzionale.

## ***L'IMPEGNO AMBIENTALE***

TIL è particolarmente attenta al tema della sostenibilità ambientale: fin dalla sua nascita, l'azienda si è sempre impegnata nel promuovere un modo di muoversi rispettoso dell'ambiente, incentivando l'utilizzo dell'auto elettrica e, di recente, anche di veicoli a tecnologia ibrida e promuovendo il car sharing. Oltre a ciò, l'azienda si impegna anche tramite azioni dirette per il sostegno ambientale del proprio territorio: ad oggi TIL compensa ufficialmente 700 tonnellate di CO<sub>2</sub>, tramite l'acquisto di 700 crediti di sostenibilità favore del parco nazionale e riserva di biosfera Appennino Tosco-Emiliano, attraverso cui vengono promossi e finanziati vari interventi a sostegno della resilienza delle propri foreste contro gli effetti negativi del cambiamento climatico e a difesa della biodiversità.

TIL ha inoltre partecipato al progetto LIFE CITYADAPT3 tramite cui ha contribuito, come co-finanziatore, alla partecipazione del Comune di Reggio Emilia (unico in Italia) a questo progetto internazionale che è consistito nel rimboschimento, realizzato tra il 2021 e il 2022, di 4 parchi pubblici situati in aree urbane e periurbane del Comune di Reggio Emilia attraverso un modello di parco adattivo per contrastare il fenomeno delle isole di calore. Il progetto ha avuto come obiettivo la piantumazione di circa 2.850 nuovi alberi, per migliorare l'utilità dei parchi.