

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **TIL S.R.L. – 2025**



## Sommario

|   |           |
|---|-----------|
| <b>CHI SIAMO – PRESENTAZIONE</b>  | <b>3</b>  |
| <b>I NOSTRI PRINCIPI FONDAMENTALI</b>   | <b>4</b>  |
| OBIETTIVITÀ, GIUSTIZIA, IMPARZIALITÀ  | 4         |
| CONTINUITÀ DEL SERVIZIO   | 4         |
| PARTECIPAZIONE  | 4         |
| CORTESIA E TRASPARENZA  | 4         |
| EFFICIENZA, EFFICACIA, SICUREZZA  | 4         |
| ATTENZIONE ALL'AMBIENTE   | 5         |
| <b>I NOSTRI SERVIZI</b>   | <b>5</b>  |
| TRASPORTO PUBBLICO LOCALE URBANO/EXTRAURBANO  | 5         |
| TRASPORTO SCOLASTICO  | 6         |
| TRASPORTO UTENTI DISABILI   | 6         |
| SERVIZIO DI TRASPORTO A CHIAMATA ALADINO E TELEBUS  | 7         |
| LINEE DEL MARE  | 7         |
| NOLEGGIO CON CONDUCENTE AUTOBUS GRANTURISMO   | 8         |
| NOLEGGIO VEICOLI SENZA CONDUCENTE A BREVE E A LUNGO TERMINE E LA PROMOZIONE DEL CAR SHARING | 8         |
| GESTIONE INTEGRATA DELLA SOSTA  | 9         |
| <b>UN'AZIENDA CERTIFICATA</b>   | <b>9</b>  |
| CERTIFICAZIONE QUALITÀ ISO 9001:2015  | 9         |
| <b>LA COMUNICAZIONE CON I CLIENTI</b>   | <b>10</b> |
| <b>L'IMPEGNO AMBIENTALE</b>   | <b>10</b> |

## ***CHI SIAMO – PRESENTAZIONE***

L'Azienda Trasporti Integrati e Logistica srl (TIL srl) nasce nel 1999, come emanazione della attuale controllante ACT, per rispondere all'esigenza di scorporare i servizi non sovvenzionati e imponendosi negli anni, sul territorio reggiano, come leader nell'offerta di trasporti specialistici, grazie all'esperienza maturata nel settore.

La mission principale dell'Azienda consiste nel servire la mobilità reggiana, integrando i servizi di linea con servizi speciali rivolti a particolari categorie di clienti/utenti.

Negli anni, l'Azienda ha gradualmente aumentato la quantità e tipologie dei servizi offerti nell'ambito del trasporto e della mobilità. Ad oggi, TIL srl è impegnata attivamente nell'erogazione dei seguenti servizi:

- Trasporto pubblico locale urbano/extraurbano per la provincia di Reggio Emilia
- Trasporti pubblici specialistici per la provincia di Reggio Emilia:
  - Trasporto scolastico
  - Trasporto utenti disabili
  - Trasporto a prenotazione diurno e notturno (Telebus e Aladino)
  - Trasporto linee del mare (linea estiva che collega la provincia reggiana con la riviera romagnola)
- Noleggio con conducente autobus granturismo
- Noleggio senza conducente di veicoli a breve e a lungo termine, con un'attenzione particolare al noleggio di veicoli elettrici (servizi econoleggio)
- Gestione integrata della sosta a pagamento per il Comune di Reggio Emilia

Pur essendo organismo di diritto privato (S.r.l.), l'Azienda è da sempre 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 due decenni 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.

## **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 garantiscono il collegamento delle varie zone strategiche della città di Reggio Emilia (tra cui la stazione alta velocità Mediopadana) 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.

L'Azienda è inoltre impegnata 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 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, l'Azienda è sempre pronta a studiare e provvedere a soluzioni adeguate e su misura per le esigenze dei singoli istituti.

## **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 comfort 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 TRASPORTO A CHIAMATA ALADINO E TELEBUS**

### **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”.

Nel dettaglio, TIL srl offre due servizi di trasporto a chiamata specifici:

- Servizio Aladino: il servizio di trasporto a chiamata notturno per il Comune di Reggio Emilia, attivo tutti i giorni dalle ore 20:30 alle ore 24:30 e il venerdì e sabato dalle ore 20:30 alle ore 1:30. Il servizio viene svolto con minibus dotati di pedana per l'accesso di utenti in carrozzina
- Servizio Telebus: il servizio di trasporto a chiamata diurno per il Comune di Casina, attivo nei giorni di martedì-giovedì-sabato dalle ore 9:00 alle ore 12:30

## **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 TIL srl mette 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 TIL ha 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”.

## **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 comfort di serie, la migliore esperienza di viaggio ai gruppi e alle scolaresche.

Ponendo inoltre particolare attenzione all'utenza disabile, l'Azienda è 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.

## **NOLEGGIO VEICOLI SENZA CONDUCENTE A BREVE E LUNGO TERMINE E LA PROMOZIONE DEL CAR SHARING**

### **Un uso più responsabile, efficiente e consapevole del veicolo e la promozione del car sharing**

Nei suoi anni di attività, l'Azienda si è progressivamente specializzata nel noleggio senza conducente di autovetture (dai veicoli per trasporto persone ai veicoli commerciali), rispondendo inoltre all'obiettivo comune di una mobilità responsabile da parte della cittadinanza, attraverso un utilizzo più consapevole e soprattutto efficiente del veicolo, riducendo l'impatto ambientale dell'uso dell'autovettura privata. Nell'ambito del noleggio a breve termine, TIL srl offre un comodo e utile servizio di car sharing che consente di far muovere più persone utilizzando meno vetture, rappresentando un'importante sfida nell'ottimizzazione delle risorse scarse disponibili

### **Muoversi con attenzione all'ambiente**

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; pertanto, occorre prestare sempre più attenzione relativa al mondo della mobilità elettrica e dei sistemi di alimentazione ibridi, nell'ottica di abbattere le emissioni e ridurre gli effetti dell'inquinamento delle nostre città.

Per questo motivo TIL ha investito e continua ad investire numerose risorse per garantire che una parte rilevante della propria flotta veicoli a disposizione dei clienti sia a trazione elettrica o a sistema ibrido (plug-in hybrid, full hybrid e mild hybrid). Nel parco auto offerto sono presenti anche veicoli a motore termico, che utilizzano carburanti a basso tasso di inquinamento.



## **Non solo veicoli a noleggio: un'assistenza puntuale e precisa**

Fornire veicoli a noleggio senza conducente risponde all'esigenza di un utilizzo più sostenibile della vetture per le aziende e il privato cittadino, ma è fondamentale che sia accompagnata da un'efficiente assistenza e attenzione alle esigenze del cliente.

TIL srl è sempre attenta alle richieste dei propri clienti, garantendo un servizio di assistenza disponibile e pronto ad intervenire per permettere ai driver di poter fruire in modo ottimale del veicolo in uso in locazione.

## **GESTIONE INTEGRATA DELLA SOSTA**

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

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 1400 tonnellate di CO<sub>2</sub>, tramite l'acquisto di 1400 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. L'iniziativa è attiva dal biennio 2023-2024, da cui l'Azienda ha inizialmente acquistato 500 crediti di sostenibilità (con la compensazione di 500 tonnellate di CO<sub>2</sub>).

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.