

# Iscrizione

La partecipazione all'evento prevede il riconoscimento di 1 credito formativo professionale da parte dell'Ordine degli Avvocati della Provincia di Bologna.

Saranno inoltre distribuiti i moduli per l'autocertificazione dei crediti formativi per Ingegneri come previsto dal Consiglio Nazionale Ingegneri.

La partecipazione è gratuita ma per motivi organizzativi è necessaria l'iscrizione, che può avvenire compilando e inviando il modulo seguente per email o fax ai seguenti recapiti:

**email:** [fiora.cascetta@luel.it](mailto:fiora.cascetta@luel.it)  
**fax:** 051 240085

NOME \_\_\_\_\_

COGNOME \_\_\_\_\_

AZIENDA/ENTE \_\_\_\_\_

C.F. \_\_\_\_\_

TEL \_\_\_\_\_

E-MAIL \_\_\_\_\_

INDIRIZZO \_\_\_\_\_

CAP CITTÀ \_\_\_\_\_

Per ulteriori informazioni  
[www.luel.it/news](http://www.luel.it/news)



## logistica

In auto dall'uscita Bologna/Casalecchio di Reno/  
Tangenziale/Aeroporto/Fiera (*parcheggio interno*)

Dalla stazione: linee TPER 14, 21 e 37.

Dall'aeroporto: raggiungere il centro città poi linee  
TPER 14, 21 e 37.



## Trasporto pubblico locale e certificazione dei servizi: sfide e opportunità dalla NORMA UNI EN 13816

Bologna 19 marzo

Area Convegni  
Stadio Comunale Renato Dall'Ara  
Via Andrea Costa 174

Evento organizzato da



Per informazioni:  
051 240084 [fiora.cascetta@luel.it](mailto:fiora.cascetta@luel.it) [www.luel.it](http://www.luel.it)

# contesto

Proponendo parametri e metodi di misura, la norma UNI-EN 13816:2002 fornisce alle Aziende di TPL le linee guida per la certificazione della qualità del servizio di trasporto pubblico, promuovendo un approccio focalizzato su un elemento centrale ed imprescindibile: il cliente.

In questo senso, certificare un servizio UNI-EN 13816:2002 significa creare e mantenere operativo un sistema di monitoraggio di aree di qualità che assicuri al cliente - corrente e potenziale - un livello qualitativo da buono ad ottimo, agendo su 4 M (Manodopera, Mezzi, Materiali e Metodi).

L'obiettivo di chi eroga un servizio di trasporto pubblico è infatti quello di trasportare persone, garantendo la mobilità dei cittadini sul territorio con standard di qualità adeguati.

# destinatari

Aziende del settore dei Trasporto Pubblico Locale, Enti di regolazione, professionisti del settore, Associazioni.



# agenda

H 9,15 Accoglienza e registrazione partecipanti

H 9,45 AVVIO LAVORI

## Saluti iniziali

*Dott.ssa G. Gualtieri (presidente TPER)*

## IL CONTESTO NORMATIVO

*Dott. Ezio Castagna (Direttore CTM Cagliari) - Moderatore*

H 10.15 Inquadramento normativo e situazione Europea  
[Ing. A. Avallone - TÜV Rheinland]

H 10.45 Il processo di certificazione. Un approccio di qualità con i denti  
[Ing. B. Barabino - Technomobility]

H 11.15 La certificazione lato cliente : le motivazioni, le potenzialità, la comunicazione, il mercato  
[Ing. F. Gazzotti - Lem Reply]

H 11.45 Il punto di vista dell'Agenzia  
[Ing. T. Bonino - SRM Bologna]

H 12.00 Il punto di vista dell'Agenzia  
[Ing. C. De Micheli - AMAT Milano]

H 12.15 CASO STUDIO 1: Le esperienze Europee TMB Barcellona

H 12.45 CASO STUDIO 2: Le esperienze Europee: DPP Praga

H 13.15 PAUSA PRANZO

H 14.30 RIPRESA LAVORI

## LE ESPERIENZE DELLE AZIENDE ITALIANE

*Ing. Daniele Diaz (AD Lem Reply) - Moderatore*

H 14.50 TIEMME SIENA : Dott. M. Pieri

H 15.00 ATVO San Donà del Piave : Ing. S Cerchier

H 15.10 CTM Cagliari : Ing. P. Tilocca

H 15.20 ASF Como : Ing. A. Polacchini

H 15.40 GTT Torino : Ing. A. Tortora

H 15.50 AUTOGUIDOVIE: Dott.ssa I. Biffi

## TAVOLA ROTONDA

*Ing. Roberto Murru*

*(Presidente CTM e Amm. Unico Technomobility) - Moderatore*

**ANAV**

Dott. N. Biscotti

**ASSTRA**

Dott. E. Proia

**TPER**

Dott. T. Palazza

**TTS**

dott.ssa R. Panero

**CLUB ITALIA**

dott. C. Claroni

H 17.30 FINE LAVORI

# i relatori

**Ing. Alessandro Avallone**, Regional Business Field Manager TÜV Rheinland Italia, si occupa della promozione e dello sviluppo dei servizi di Certificazione di Servizio.

**Ing. Franco Gazzotti**, esperienza nel settore delle tecnologie di produzione, per 16 anni Dirigente presso ATC, oggi consulente di importanti aziende italiane nel settore del trasporto pubblico.

**Ing. Benedetto Barabino**, Dottore di Ricerca in Tecnica ed Economia dei Trasporti, oggi in Technomobility srl si occupa di innovazione applicata ai trasporti.

**Ing. Tommaso Bonino**, esperienza nel settore della pianificazione dei trasporti, dal 2003 dirigente tecnico dell'agenzia locale per la mobilità e il TPL di Bologna.

**Ing. Camilla de Micheli**, con una carriera nel settore urbanistica e trasporti, oggi direttore responsabile dell'area attuazione mobilità dell'agenzia AMAT di Milano.

**Dott. Marco Pieri**, Responsabile Area Commerciale e direttore Marketing di Tiemme Spa, società di trasporto pubblico per il sud della Toscana.

**Ing. Stefano Cerchier**, direttore generale della società ATVO, operante in provincia di Venezia e nel Veneto orientale.

**Ing. Proto Tilocca**, Dirigente Pianificazione, Marketing, Qualità, Sistemi Informativi e Parcheggi presso CTM S.p.A. di Cagliari.

**Ing. Annarita Polacchini**, amministratore delegato di ASF autolinee srl, che svolge il servizio di trasporto pubblico locale nella provincia di Como.

**Ing. Andrea Tortora**, dirigente area ambiente, qualità, sicurezza ed energia del gruppo GTT, che opera nelle province di Torino, Alessandria, Asti e Cuneo.

**Dott.ssa Ilaria Biffi**, responsabile sistemi di gestione e formazione Autoguidovie, società privata del trasporto automobilistico