



**CARTA
DEI SERVIZI** **2023**

INDICE DELLA CARTA DEI SERVIZI

I.	I principi della carta e il valore del trasporto pubblico locale	5
1.1	Il valore del servizio di trasporto pubblico locale	6
1.2	I principi della carta dei servizi	6
1.3	I presupposti legislativi della carta	7
1.4	Le finalità della carta dei servizi	9
II.	Presentazione dell'azienda	10
2.1	Il contratto di servizio e la gara per l'affidamento del servizio	11
2.2	Il ruolo della Regione	11
2.3	Il profilo di Tpl Fvg	11
2.4	Storia e profilo delle società consorziate	12
2.5	Struttura organizzativa	14
2.6	Risorse umane	14
2.7	Beni immobili	15
2.8	Parco mezzi	15
2.9	Sistemi certificati di gestione	16
2.10	Sostenibilità ambientale	17
III.	Presentazione dei servizi e condizioni generali di trasporto	18
3.1	L'emergenza epidemiologica da COVID-19	19
3.2	Il contesto territoriale e l'offerta di trasporto pubblico locale	19
3.3	I servizi di Tpl Fvg	19
3.4	Il contratto di trasporto	22
3.5	Diritti e doveri dei passeggeri	22
3.6	Innovazione e monitoraggio del servizio	23
3.7	Videosorveglianza e Wi-Fi	23
3.8	Riconoscibilità del personale	24
3.9	La pulizia dei mezzi	25
3.10	Fermate e capolinea	25
3.11	Scioperi e fasce di garanzia	25
3.12	Carrozine e passeggini per bambini	26
3.13	Accessibilità e persone con disabilità e mobilità ridotta	26
3.14	Il sistema LETSmart e il protocollo sulla disabilità	27
3.15	Trasporto di animali	28
3.16	Trasporto di bagagli	28
3.17	Trasporto di biciclette, monopattini e altri mezzi di trasporto personali	29
3.18	Condizioni generali di trasporto sulle motonavi di Tpl Fvg	30
3.19	Condizioni generali di trasporto sulle vetture della trenovia Trieste-Opicina	32

IV. Documenti di viaggio, controlli e sanzioni	33
4.1 Sistema tariffario	34
4.2 Titoli di viaggio	34
4.2.1 Biglietti	34
4.2.2 Abbonamenti	37
4.3 Agevolazioni tariffarie e promozioni commerciali	39
4.4 Abbonamenti agevolati (articolo 34, legge regionale 20 agosto 2007, n. 23)	41
4.5 Tesserini identificativi	42
4.6 La piattaforma di webticketing di Tpl Fvg	42
4.7 Libera circolazione e gratuità	43
4.8 Biglietterie aziendali	44
4.9 Rimborsi e diritto di recesso	44
4.10 Controlli e sanzioni	46
V. Informazione, rapporti con la clientela e contatti	48
5.1 I canali di informazione e di infomobilità	49
5.2 Il processo di gestione dei reclami e il numero di contatti	50
5.3 Presentare un reclamo	51
5.4 I contatti con la clientela	51
5.5 Assistenza e servizi sostitutivi in caso di incidente	52
5.6 Oggetti smarriti	52
5.7 Trattamento dei dati personali e privacy	53
5.8 Canali di comunicazione e recapiti delle aziende consorziate	54
VI. L'indagine di customer satisfaction	57
6.1 Le indagini di customer satisfaction	58
6.2 L'indagine di customer satisfaction sui servizi urbani ed extraurbani	59
6.3 L'indagine di customer satisfaction sui servizi marittimi	63
6.4 Indici generali	64
VII. Indicatori di qualità	66
7.1 Gli indicatori di qualità e la norma UNI EN 13816	67
VIII. Obiettivi 2023	76
8.1 Gli obiettivi per il 2023	78
8.2 Obiettivi di customer satisfaction (servizi urbani ed extraurbani)	77
8.3 Obiettivi di customer satisfaction (servizi marittimi)	78
8.4 Obiettivi di customer satisfaction (indici generali)	79





SEZIONE I

I principi della carta e il valore del trasporto pubblico locale

1.1 Il valore del servizio di trasporto pubblico locale

Il trasporto pubblico locale è uno degli elementi più distintivi e maggiormente percepiti di un territorio: contribuisce a migliorare la qualità della vita, a rendere accessibili le aree periferiche, a formare abitudini e modelli sociali e culturali. Una periferia poco collegata è una periferia che degrada più facilmente, una città scarsamente servita è una città dove è più difficile studiare, curarsi, produrre, divertirsi. La correlazione fra trasporti efficienti e attrattività dei territori è solida e dimostrata: un trasporto pubblico che funziona riduce gli squilibri e contribuisce allo sviluppo delle aree rurali, e incide positivamente anche sul mercato del lavoro e sul mercato immobiliare. Inoltre - ha notato la commissione di studio sul trasporto pubblico locale istituita dal Ministero delle infrastrutture e delle mobilità sostenibili con decreto ministeriale n. 2 del 4 gennaio 2021 - un adeguato livello di diffusione e di qualità del servizio è necessario affinché si possano pienamente esercitare i diritti individuali delle persone: in primo luogo, il diritto alla libertà di circolazione.

1.2 I principi della carta dei servizi

Nel rispetto del Regolamento (UE) n. 181/2011 del 16 febbraio 2011 e della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, questa carta dei servizi si ispira ai principi di seguito enunciati.

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Il gestore del servizio deve ispirarsi, nelle proprie scelte e comportamenti quotidiani, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, l'identità di genere, l'orientamento sessuale, la disabilità, l'età, l'origine etnica e nazionale, la religione e le convinzioni personali. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche e sia fra le diverse categorie di utenti. Il gestore adotta tutte le necessarie misure per assicurare agli anziani e alle persone con disabilità o mobilità ridotta l'accesso ai servizi e alle infrastrutture di trasporto.

SICUREZZA

Il gestore si impegna a fornire ai propri clienti, in ogni situazione, servizi che rispettino i massimi standard di sicurezza, ritenuta un elemento prioritario e inalienabile del servizio.

CONTINUITÀ

Il gestore assicura la continuità e la regolarità del servizio di trasporto pubblico locale, fatti salvi i casi in cui il funzionamento del servizio o la sicurezza del viaggio siano compromessi da fattori esterni, condizioni meteorologiche avverse, catastrofi naturali, emergenze sanitarie o altre cause di forza maggiore. In caso di ritardi, anomalie o cancellazioni, il gestore compie ogni possibile e ragionevole sforzo per ridurre i disagi e informare tempestivamente i passeggeri attraverso i propri canali, anche in merito alle possibili soluzioni e collegamenti alternativi. In caso di sciopero del personale, il gestore del servizio ne dà ampia e tempestiva comunicazione, nel rispetto delle norme vigenti, tramite tutti i canali a propria disposizione. Il gestore assicura in ogni caso lo svolgimento del servizio nelle fasce di garanzia disciplinate dalla legge.

PARTECIPAZIONE

La partecipazione e la collaborazione del cittadino alla prestazione del servizio devono essere garantite e incentivate: il cliente può produrre memorie, documenti, osservazioni e suggerimenti ai quali il gestore dà puntuale riscontro. Il gestore svolge inoltre periodiche indagini demoscopiche per rilevare e valutare la qualità percepita e attesa del servizio, conformandosi alle indicazioni della letteratura scientifica e delle norme internazionali, monitorando altresì il gradimento della clientela attraverso una pluralità di canali e strumenti e pianificando - ogni qual volta sia possibile, utile o necessario - azioni correttive e di miglioramento.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il gestore adotta tutte le misure idonee a garantire giornalmente l'efficienza e l'efficacia del trasporto pubblico locale. D'intesa con gli enti competenti, rende tempestivamente operativi provvedimenti utili a ridurre al minimo i disagi in presenza di eventi che non dipendano dalla normale attività aziendale e che possono impedire, anche parzialmente, il regolare svolgimento del servizio (interruzioni stradali, fenomeni meteorologici, incidenti, manifestazioni pubbliche).

LIBERTÀ DI SCELTA

L'azienda, nell'ambito delle proprie competenze, garantisce il diritto alla mobilità dei cittadini, anche assumendo iniziative che facilitino e promuovano la libertà di scelta tra diverse soluzioni e modalità di trasporto.

1.3 I presupposti legislativi della carta

Questa carta dei servizi è redatta in base alle indicazioni del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 ed è disciplinata dall'articolo 23 della legge regionale 20 agosto 2007, n. 23, che dà attuazione in Friuli Venezia Giulia al decreto legislativo 111/2004 in materia di trasporto pubblico regionale e locale. Più in generale, per la redazione di questa carta si è fatto riferimento alle seguenti fonti normative, che regolano il servizio di trasporto pubblico locale e le attività che sono a esso direttamente o indirettamente collegate:

- (a) regolamento (UE) n. 181/2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus;
- (b) regolamento (UE) n. 679/2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE;
- (c) direttiva (UE) 2016/680 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativa alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali da parte delle autorità competenti a fini di prevenzione, indagine, accertamento e perseguimento di reati o esecuzione di sanzioni penali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la decisione quadro 2008/977/GAI del Consiglio;
- (d) legge 15 giugno 1990, n. 146 (Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati);

- (e) direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici);
- (f) decreto del Presidente della Repubblica 24 luglio 1996, n. 503 (Regolamento recante norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici, spazi e servizi pubblici);
- (g) 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);
- (h) legge 11 aprile 2000, n. 83 (Modifiche e integrazioni della legge 12 giugno 1990, n. 146, in materia di esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e di salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati);
- (i) provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali dell'11 dicembre 2000 in materia di lavoro, previdenza sociale e cartellini identificativi dei lavoratori;
- (j) decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali), come modificato dal decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101 (Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE);
- (k) legge 9 gennaio 2004, n. 4 (Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici);
- (l) decreto legislativo 1 aprile 2004, n. 111 (Norme di attuazione dello statuto speciale della regione Friuli Venezia Giulia concernenti il trasferimento di funzioni in materia di viabilità e trasporti);
- (m) provvedimento del Garante della protezione dei dati personali di data 29 novembre 2012 in merito al trattamento di dati personali connesso all'installazione di un sistema di rilevamento dati e di registrazione di immagini su veicoli del trasporto pubblico locale;
- (n) decreto legge 24 aprile 2017, n. 50 (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 dalla legge 21 giugno 2017, n. 96;
- (o) delibera della Commissione di Garanzia n. 18/138 del 23 aprile 2018;
- (p) decreto ministeriale n. 2 del 4 gennaio 2021 del Ministero delle infrastrutture e della mobilità sostenibili (Composizione della commissione di studio del trasporto pubblico locale);
- (q) legge regionale 17 gennaio 1984, n. 1 (Norme per l'applicazione delle sanzioni amministrative regionali);
- (r) legge regionale 20 agosto 2007, n. 23 (Attuazione del decreto legislativo 111/2004 in materia di trasporto pubblico regionale e locale, trasporto merci, motorizzazione, circolazione su strada e viabilità).

1.4 Le finalità della carta dei servizi

La carta dei servizi è uno strumento operativo attraverso il quale il gestore si impegna a operare secondo principi etici e con l'obiettivo di conservare e incrementare progressivamente la qualità e il valore del servizio di trasporto pubblico locale, garantendo il diritto alla mobilità delle persone e contribuendo al benessere e allo sviluppo economico, sociale e culturale del Friuli Venezia Giulia.

Nella carta, il gestore indica le risorse e gli strumenti a propria disposizione per la realizzazione del servizio, ne descrive le caratteristiche, gli standard di qualità e gli obiettivi, riportando inoltre i risultati dell'indagine di soddisfazione del cliente attraverso cui, con modalità obiettive e trasparenti, sono rilevati i livelli di qualità percepita e attesa.

Il gestore invita altresì la clientela, le associazioni dei consumatori, gli organismi rappresentativi dei territori e le istituzioni che sono portatrici di interesse a partecipare attivamente con richieste, osservazioni, reclami, suggerimenti e segnalazioni al miglioramento continuo dell'offerta.

La carta dei servizi viene annualmente pubblicata, entro il 15 febbraio, sul sito internet del gestore del servizio.



SEZIONE II

Presentazione dell'azienda

2.1 Il contratto di servizio e la gara per l'affidamento del servizio

Tpl Fvg Scarl (Tpl Fvg da qui in poi) è il soggetto aggiudicatario della gara europea a procedura aperta indetta dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia (Regione da qui in poi) per l'affidamento del servizio di trasporto pubblico locale urbano ed extraurbano, tranviario e marittimo sull'intero territorio regionale. Il 15 novembre 2019 Tpl Fvg ha sottoscritto con la Regione un contratto di servizio di durata decennale: il contratto regola l'esercizio del servizio e ne disciplina le caratteristiche, gli standard qualitativi minimi e i tempi e le modalità di esecuzione delle verifiche periodiche sulla qualità e sulla quantità dell'offerta.

2.2 Il ruolo della Regione

La Regione esercita sul servizio di trasporto pubblico locale funzioni di pianificazione, programmazione, indirizzo, coordinamento, monitoraggio e vigilanza e garantisce, anche attraverso l'abbattimento delle barriere architettoniche, il diritto fondamentale alla mobilità. Con il Piano regionale del trasporto pubblico locale, provvede inoltre a definire la rete, i livelli e la classificazione dei servizi di trasporto pubblico, a individuare le forme organizzative più idonee per garantire l'integrazione modale, a promuovere la mobilità delle persone con disabilità e ad assicurare un'equa distribuzione dei servizi sulle diverse aree del territorio.

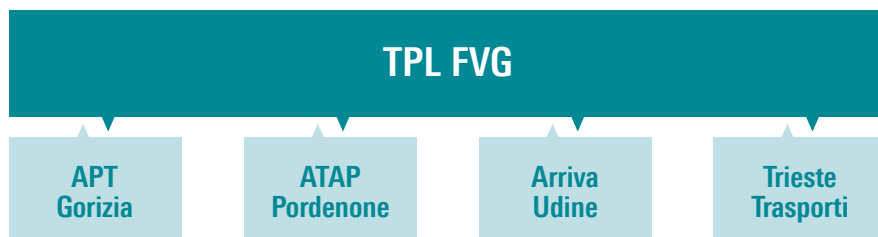
2.3 Il profilo di Tpl Fvg

Tpl Fvg è la società consortile che dall'11 giugno 2020 gestisce in Friuli Venezia Giulia il servizio di trasporto pubblico locale urbano ed extraurbano su gomma, il trasporto marittimo e la linea tranviaria Trieste-Opicina. È uno dei maggiori operatori italiani del settore. Costituitasi nel dicembre 2001 come società a responsabilità limitata, e trasformata in società consortile nel 2009, è oggi formata dalle quattro aziende che precedentemente gestivano il servizio nei propri rispettivi ambiti territoriali:

- Azienda Provinciale Trasporti Spa (Gorizia)
- ATAP Spa (Pordenone)
- Arriva Udine Spa (Udine)
- Trieste Trasporti Spa (Trieste)

Il profondo radicamento delle quattro società consorziate, e il loro bagaglio di autorevolezza, credibilità, esperienza, conferiscono a Tpl Fvg le capacità, le conoscenze e gli strumenti per assicurare un servizio in grado di rispondere adeguatamente ai bisogni e alle istanze dei territori. Attraverso scelte e strategie industriali sostenibili, e con un'offerta accessibile, vantaggiosa, integrata e affidabile, Tpl Fvg persegue l'obiettivo di fare del trasporto pubblico locale una delle prime scelte di mobilità in Friuli Venezia Giulia. Orientata all'innovazione tecnologica, alla centralità del cliente, al dialogo, alla responsabilità sociale e ambientale e all'efficienza dei processi, la società conta, al 31 dicembre 2022, 1.756 addetti, ha un indotto stimato superiore alle 400 persone e restituisce al territorio, at-

traverso le proprie consorziate, oltre 100 milioni di euro all'anno (fra salari, tasse, imposte e acquisti di beni e servizi). L'adozione e il rispetto rigoroso delle procedure disciplinate dalla norma UNI EN 13816:2002 (la cui certificazione è in capo a ciascuna delle quattro aziende consorziate) garantiscono un approccio al servizio orientato al continuo miglioramento delle prestazioni e della qualità erogata, con l'obiettivo di perseguire un livello crescente di soddisfazione dei passeggeri.



SEDE LEGALE E OPERATIVA

- via Caduti di An Nasiriyah 6 | 34170 Gorizia

SEDI OPERATIVE DELLE AZIENDE CONSORZiate

- Azienda Provinciale Trasporti Spa | via Caduti di An Nasiriyah 6 | 34170 Gorizia
- ATAP Spa | via Candiani 26 | 33170 Pordenone
- Arriva Udine Spa | via del Partidor 13 | 33100 Udine
- Trieste Trasporti Spa | via dei Lavoratori 2 | 34144 Trieste

2.4 Storia e profilo delle società consorziate

APT GORIZIA

Nata nel 1976 e sviluppatasi negli anni attraverso una serie di assegnazioni e acquisizioni, APT Gorizia diventa azienda speciale nel 1995 per effetto della legge 142/90 sull'ordinamento delle autonomie locali. Nel 1996 assorbe il Consorzio intercomunale servizi pubblici di Monfalcone (che gestisce il servizio di trasporto pubblico locale a Monfalcone, Staranzano e Ronchi dei Legionari) e la concessionaria del servizio urbano nel comune di Grado. Nel 1998 è la prima azienda italiana di trasporto pubblico locale su gomma a trasformarsi in società per azioni, interamente detenuta della Provincia di Gorizia. Nel 2001 la Regione affida il servizio nell'unità di gestione goriziana a un'associazione temporanea di imprese formata da Saita, Azienda Multiservizi Goriziana e ACT Trieste, con capofila APT. La composizione societaria si modifica negli anni e, nel 2018, con la soppressione della Provincia di Gorizia, il 51% del capitale sociale di APT viene distribuito fra le 25 amministrazioni comunali del territorio. Al 31 dicembre 2022, la maggioranza del capitale sociale è detenuto dai Comuni dell'Isontino;

la parte restante è suddivisa fra ATAP Spa, Fondazione Cassa di Risparmio di Gorizia e AMT Trasporti (in liquidazione). L'azienda gestisce anche un servizio di noleggio di pullman da turismo, un servizio di scuolabus e il trenino turistico di Grado.

ATAP PORDENONE

Nata nel 1976 come azienda speciale del Consorzio per l'esercizio dei trasporti pubblici locali a Pordenone, ATAP acquisisce nel 1993 le linee esercitate in provincia di Pordenone dalla società Autovie Pupin di Spilimbergo e nel 1998 la maggioranza delle Autolinee Giordani, concessionaria dei trasporti extraurbani nel Sacilese e in Val Cellina. Nel 2000 si trasforma in società per azioni e dal primo gennaio dell'anno successivo è affidataria del servizio di trasporto pubblico locale urbano ed extraurbano nell'unità di gestione pordenonese. Il capitale sociale di ATAP è suddiviso tra il Comune di Pordenone, le altre amministrazioni comunali dell'ex provincia pordenonese e la società Nuovo Trasporto Triveneto. Il 6,19% è in capo alla stessa ATAP e alcune quote sono detenute dai dipendenti dell'azienda. ATAP gestisce anche un servizio di noleggio di pullman da turismo e un servizio di scuolabus.

ARRIVA UDINE

Arriva Udine nasce nel 1995 dall'unione di cinque aziende di trasporto del territorio (Collavini, Ferrari, Rosina, Olivo e Autolinee Triestine), con il nome di SAF. Alla fine degli anni Novanta, insieme con Saita e ATM, costituisce un'associazione temporanea d'impresе per partecipare alla gara per l'affidamento del servizio di trasporto pubblico locale nell'unità di gestione udinese. Acquisito il ramo d'azienda dedicato al trasporto pubblico de La Gradese, la società amplia il proprio bacino territoriale di riferimento e nel 2001 diventa concessionaria del servizio nella propria area di competenza, con il nome di Autoservizi FVG Spa - SAF. Nel 2004 entra a far parte del gruppo inglese Arriva plc (oggi di proprietà di Deutsche Bahn), uno dei principali operatori europei del settore. Nel settembre 2020 assume la nuova denominazione Arriva Udine. La maggioranza del capitale sociale dell'azienda è detenuto da Arriva Italia con il 60% delle quote; la parte restante è suddivisa fra il Comune di Udine (21,02%), Friulia Spa (8,31%), ATAP Spa (6,38%), APT Spa (3,20%), il Comune di Gorizia (0,27%), il Comune di Monfalcone (0,21%) e alcune altre amministrazioni comunali dell'Isontino (0,61%). Arriva Udine svolge anche servizi turistici, scuolabus, servizi di noleggio con conducente, transfer e navette.

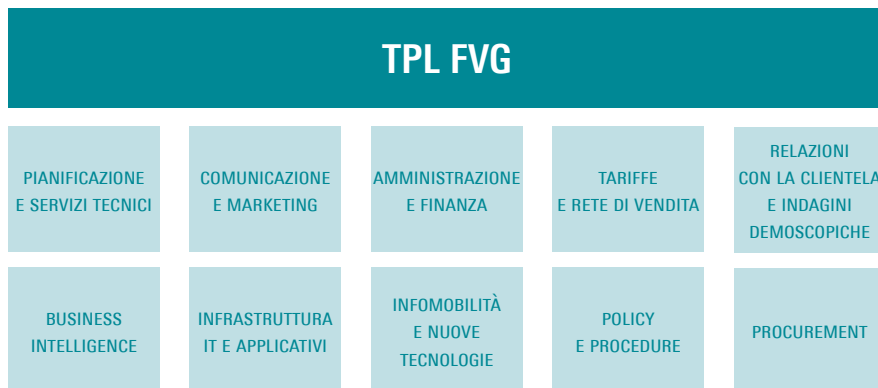
TRIESTE TRASPORTI

Venne istituita nel 1860 a Trieste (capoluogo all'epoca dell'Österreichisches Küstenland, il Litorale austriaco) una delle prime linee italiane di trasporto pubblico locale. Trainata da cavalli e gestita da operatori privati, la linea collegava il giardino pubblico con l'attuale via del Lazzaretto Vecchio. Sedici anni dopo, il 30 marzo 1876 (un anno dopo Parigi e un anno prima di Bologna e Roma), venne inaugurata la prima linea tranviaria ippotrainata, fra il Boschetto e palazzo Rittmeyer. La linea era gestita dalla Società Triestina Tramway. Risale invece al 1900 la prima linea elettrificata in città, e al settembre 1902 la trenovia che ancora oggi collega il centro città con Opicina. Nel 1921 nacque l'Azienda comunale tranvie municipali, che tredici anni dopo si trasformò in ACEGAT e diede vita alle prime filovie. Nel 1977 gli asset trasportistici di ACEGAT confluirono in ACT, insieme con le attività

dell'Azienda comunale navigazione autoservizi di Muggia. Le attività di ACT furono infine trasferite nel 2001 a Trieste Trasporti, che fino al 2020 è stata affidataria del servizio di trasporto pubblico locale nell'unità di gestione triestina. La maggioranza del capitale sociale dell'azienda è oggi detenuto dal Comune di Trieste con il 52,49%. Il 39,93% è in capo ad Arriva Italia, la holding italiana del gruppo Arriva (di proprietà di Deutsche Bahn), lo 0,01% è invece detenuto da Ratp Parigi. Le quote restanti appartengono ai Comuni di Muggia, Duino Aurisina, San Dorligo della Valle, Sgonico e Monrupino. Trieste Trasporti gestisce anche un servizio di noleggio di pullman da turismo, un servizio di hop-on hop-off e un servizio di scuolabus.

2.5 Struttura organizzativa

Tpl Fvg è suddivisa in dieci aree funzionali, ciascuna delle quali ha un proprio responsabile che, avvalendosi dei rispettivi referenti all'interno delle aziende consorziate, svolge attività di pianificazione, indirizzo e coordinamento. Un modello che garantisce da un lato il rispetto degli standard qualitativi e prestazionali e l'uniformità su scala regionale delle procedure e dei processi industriali e, dall'altro, assicura continuità nel rapporto con i territori, vero patrimonio di ciascuna azienda. Nella figura sottostante, la rappresentazione delle dieci aree che fanno capo a Tpl Fvg.



2.6 Risorse umane

Tpl Fvg si avvale complessivamente di 1.756 addetti, dipendenti delle aziende consorziate. Di questi, i conducenti sono 1.380 (78,6%), gli addetti alla manutenzione e gli operai sono 144 (8,2%). Impiegati, controllori, ispettori e agenti accertatori sono 212 (12%). I dirigenti sono otto, i quadri dodici. Al 31 dicembre 2022, dei 1.756 addetti, 220 sono in capo ad APT Gorizia, 231 ad ATAP Pordenone, 544 ad Arriva Udine e 761 a Trieste Trasporti.

In tema di salute e sicurezza, Tpl Fvg incentiva il coinvolgimento attivo di tutto il personale, ritenendo la prevenzione e la riduzione dei rischi e delle probabilità di infortunio elementi centrali della cultura aziendale, anche a tutela dei clienti e per la salvaguardia dei livelli qualitativi del servizio. La società consorzile valorizza altresì le competenze e le eccellenze presenti al proprio interno, sostenendo e accompagnando la crescita professionale e personale dei propri addetti attraverso una pluralità di iniziative e corsi di formazione.

Tpl Fvg e le aziende consorziate hanno inoltre sviluppato un sistema di procedure e controlli finalizzati a prevenire i reati di cui al decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 (Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni, anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300). Attraverso attività di formazione, informazione e comunicazione, le consorziate incoraggiano il consolidamento di un ambiente orientato all'integrità morale, alla responsabilità e alla correttezza dei rapporti, ritenendo che questi siano elementi centrali e irrimandabili per l'attuazione di una efficace politica della legalità.

2.7 Beni immobili

Tpl Fvg, attraverso le proprie consorziate, dispone in regione di una serie di immobili e aree attrezzate destinati alle attività direzionali, tecniche e amministrative e al ricovero e alla manutenzione dei mezzi. La dislocazione di tali beni sul territorio è funzionale alle esigenze logistiche e manutentive. Nella tabella sottostante è indicato il numero di aree e immobili di cui il consorzio, direttamente o indirettamente, dispone.

	NUMERO
SEDI DIREZIONALI E AMMINISTRATIVE	4
AREE ADIBITE A SERVIZI DI BIGLIETTERIA	8
ALTRE INFRASTRUTTURE STRATEGICHE O FUNZIONALI AL SERVIZIO (DEPOSITI ATTREZZATI, RIMESSE, RESIDENZE DI SERVIZIO, AREE DI PARCHEGGIO, UFFICI)	88
TOTALE	100

2.8 Parco mezzi

Tpl Fvg dispone complessivamente di 952 autobus, di cui 415 urbani e 537 extraurbani. L'età media della flotta è di 7,2 anni, un dato affine all'età media degli autobus in Germania (7,6 anni) e in Francia (7,7 anni). In Italia, l'età media dei mezzi del servizio di trasporto pubblico locale è di 12,2 anni. Il rinnovo periodico della flotta e le rigorose procedure di manutenzione programmata e straordinaria alle quali tutti gli autobus sono soggetti ne assicurano la massima efficienza e il minimo impatto ambientale. Tpl Fvg gestisce inoltre sei collegamenti marittimi (con motonavi che sono in

capo alle società armatrici a cui i servizi sono affidati) e un collegamento tranviario, con sei vetture di proprietà del Comune di Trieste.

La ripartizione degli autobus fra le aziende consorziate è rappresentata nella tabella che segue.

	AUTOBUS URBANI	AUTOBUS EXTRAURBANI	FLOTTA
APT GORIZIA	36	85	121
ATAP PORDENONE	28	134	162
ARRIVA UDINE	80	318	398
TRIESTE TRASPORTI	271	0	271
TPL FVG	415	537	952

2.9 Sistemi certificati di gestione

I sistemi certificati di gestione aziendale garantiscono la qualità del servizio erogato da Tpl Fvg per il tramite delle proprie consorziate. Il costante monitoraggio delle attività e dei processi - attraverso un set di regole e procedure codificate a livello internazionale - assicura il rispetto di elevati standard qualitativi e prestazionali. Di seguito sono elencate le certificazioni in capo alle quattro aziende, ciascuna delle quali è soggetta ad audit periodici da parte di enti di certificazione esterni e indipendenti. La certificazione UNI ISO 39001:2016 (che è lo standard internazionale per la gestione della sicurezza stradale) riguarda solo la consorziata ATAP.

- **UNI EN ISO 9001:2015 (Sistemi di gestione per la qualità).** La norma riguarda la gestione della qualità attraverso un processo di continuo e costante miglioramento delle prestazioni.
- **UNI EN ISO 14001:2015 (Sistemi di gestione ambientale).** La norma riguarda la corretta gestione delle responsabilità ambientali in un'ottica di crescente sostenibilità.
- **UNI EN 13816:2002 (Trasporti, logistica e servizi. Trasporto pubblico di passeggeri).** La norma determina la qualità del servizio di trasporto pubblico in funzione del rapporto fra qualità attesa e qualità percepita (dal punto di vista del viaggiatore) e del rapporto fra qualità progettata e qualità erogata (dal punto di vista dell'erogatore).
- **UNI ISO 45001:2018 (Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro).** La norma riguarda la salute e la sicurezza sul lavoro e ha l'obiettivo di minimizzare i rischi, assicurare la salubrità degli ambienti, prevenire incidenti, lesioni e malattie professionali.
- **UNI ISO 39001:2016 (Sistemi di gestione della sicurezza del traffico stradale).** È lo standard internazionale per la gestione della sicurezza stradale, compresi gli aspetti che riguardano la conformità legislativa, con l'obiettivo di ridurre il rischio di incidenti gravi.

	APT GORIZIA	ATAP PORDENONE	ARRIVA UDINE	TRIESTE TRASPORTI
UNI EN ISO 9001:2015	x	x	x	x
UNI EN ISO 14001:2015	x	x	x	x
UNI EN 13816:2002	x	x	x	x
UNI ISO 45001:2018	x	x	x	x
UNI ISO 39001:2016		x		

2.10 Sostenibilità ambientale

In conformità agli obiettivi dell'Agenda 2030 dell'ONU e del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e alle più recenti indicazioni delle istituzioni comunitarie e nazionali, Tpl Fvg ritiene la sostenibilità ambientale un elemento centrale e imprescindibile delle politiche aziendali e regionali di sviluppo. Per questo, le aziende consorziate hanno adottato procedure e comportamenti virtuosi per salvaguardare l'ambiente e ridurre al minimo l'impatto delle attività industriali, identificando e monitorando i potenziali rischi, riducendo gli sprechi e garantendo la rigorosa osservanza delle prescrizioni di legge. Inoltre, come già rilevato, le quattro consorziate sono certificate ai sensi della norma UNI EN ISO 14001:2015. Quelle che seguono sono alcune delle iniziative adottate dalle aziende di Tpl Fvg presso le proprie sedi e i propri depositi:

- pavimentazioni esterne realizzate con mattonelle in cemento mangia-smog;
- impianti fotovoltaici e solari per la produzione di acqua calda sanitaria;
- sistemi per il recupero delle acque meteoriche per il lavaggio dei veicoli;
- sistemi di monitoraggio dei consumi di energia elettrica e delle acque di lavaggio e di scarico;
- gestione efficiente dei rifiuti speciali, con procedure trasparenti e tracciate;
- uso di pneumatici a basso impatto ambientale;
- autobus con motorizzazioni EEV e Euro VI con sistemi antinquinamento e riduzione delle emissioni;
- limitatamente a Udine, autobus alimentati a CNG (compressed natural gas) in uso sulle reti urbana ed extraurbana;
- autobus elettrici operativi a Gorizia e Udine;
- sperimentazione con autobus elettrici avviata a Trieste per implementare dal 2023 l'attuale flotta EEV e Euro 6 con mezzi a trazione elettrica;
- adozione di sistemi innovativi di eco-guida per la riduzione delle emissioni di CO₂ e dei consumi di carburante: monitoraggio degli stili di guida e formazione dei conducenti.



SEZIONE III

Presentazione dei servizi e condizioni generali di trasporto

3.1 L'emergenza epidemiologica da COVID-19

Gli effetti dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 e i provvedimenti che ne sono conseguiti a tutela della salute pubblica e per il contenimento del contagio hanno condizionato anche nella prima parte del 2022 il regolare svolgersi del servizio di trasporto pubblico locale. In particolare, l'obbligo di green pass per tutti i lavoratori introdotto con il decreto-legge 21 settembre 2021, n. 127 e il persistere del contagio fra il personale delle aziende consorziate hanno ciclicamente affaticato il servizio e generato irregolarità e perturbazioni su tutta la rete regionale. Tpl Fvg ha tuttavia quotidianamente profuso ogni possibile sforzo per limitare i disagi alla clientela e assicurare la massima regolarità del servizio, con particolare attenzione ai collegamenti necessari per le attività scolastiche e lavorative.

A oggi, le conseguenze e gli effetti diretti e indiretti della pandemia continuano a percepirsi sulle abitudini sociali e di mobilità delle persone ed è verosimile che, anche in futuro, continueranno a condizionare significativamente anche il servizio di trasporto pubblico locale.

3.2 Il contesto territoriale e l'offerta di trasporto pubblico locale

Il Friuli Venezia Giulia, con una estensione territoriale di 7.932 chilometri quadrati, conta poco meno di 1,2 milioni di abitanti e una densità abitativa di 151 persone per chilometro quadrato. L'offerta di trasporto pubblico locale su gomma da parte di Tpl Fvg è pari, in regione, a 36,3 chilometri per abitante, con un massimo di 56,9 chilometri per abitante a Trieste dove la rete urbana è una delle più capillari d'Italia. Il numero di autobus per 100 mila abitanti è nel 2022 pari a 80, contro una media nazionale di 74. Ogni residente in regione, in media, fa sui mezzi di Tpl Fvg circa 130 viaggi all'anno.

	GORIZIA	PORDENONE	UDINE	TRIESTE
DENSITÀ ABITATIVA (ABITANTI PER KM ²)	291,7	136,3	104,2	1085,3
OFFERTA DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (CHILOMETRI PER ABITANTE)	42,9	25,7	31,7	56,9

3.3 I servizi di Tpl Fvg

L'offerta di Tpl Fvg si articola su un'ampia rete di collegamenti urbani ed extraurbani su gomma: la lunghezza complessiva della rete è superiore ai 6 mila chilometri, le corse quotidiane nei giorni feriali sono circa 12 mila. Con più di 8.700 mila fermate sull'intero territorio regionale, e una produzione annua di 43,4 milioni di chilometri, quello di Tpl Fvg è uno dei più estesi servizi di trasporto pubblico locale su gomma d'Italia. Il consorzio gestisce inoltre sei linee marittime e la storica linea tranviaria Trieste-Opicina (quest'ultima di proprietà del Comune di Trieste).

SERVIZI URBANI

Sviluppato su 820 chilometri di rete, per un totale di oltre 19 milioni di chilometri percorsi all'anno, il servizio urbano di Tpl Fvg riguarda le aree metropolitane di Gorizia, Pordenone, Udine, Trieste, Monfalcone, Grado e, durante la stagione estiva, Lignano Sabbiadoro. La velocità commerciale media è di poco inferiore ai 20 chilometri orari. Il servizio conta complessivamente 124 linee. I passeggeri trasportati nel 2022 sono stati circa 72 milioni, un dato, questo, che soprattutto nella prima parte dell'anno è stato ancora condizionato dall'emergenza epidemiologica.

SERVIZI EXTRAURBANI

Con 5.186 chilometri di rete e 23,7 milioni di chilometri all'anno, il servizio extraurbano di Tpl Fvg serve la quasi totalità dei comuni periferici della regione. Il servizio conta complessivamente 190 linee. La velocità commerciale media è di circa 38 chilometri orari. I passeggeri trasportati nel 2022 sono stati circa 25 milioni. Anche questo dato, come nel caso del servizio urbano, è stato condizionato dall'emergenza pandemica.

VELOCITÀ COMMERCIALE MEDIA (KM/H)	APT GORIZIA	ATAP PORDENONE	ARRIVA UDINE	TRIESTE TRASPORTI
URBANO	20,70	22,71	19,86	16,88
EXTRAURBANO	37,50	38,18	38,54	-

	URBANO	EXTRAURBANO	MISTO	TOTALE
PASSEGGIERI TRASPORTATI TPL FVG (MILIONI)	66,98	20,97	5,71	93,66

CHILOMETRI PROGRAMMATI PER AZIENDA CONSORZIATA	APT GORIZIA	ATAP PORDENONE	ARRIVA UDINE	TRIESTE TRASPORTI	TPL FVG
URBANO	1.454.374	1.461.432	3.499.756	12.911.926	19.327.488
EXTRAURBANO	4.453.525	6.457.377	12.815.078	-	23.725.980
TRENOVIA TRIESTE-OPICINA*	-	-	-	170.290	170.290
SERVIZI SPECIALI E DEDICATI	60.062	57.000	100.542	75.000	292.604
TOTALE	5.967.961	7.975.809	16.415.376	13.157.216	43.516.362

* LINEA TRANVIARIA NON OPERATIVA NEL 2022: IL DATO CHILOMETRICO SI RIFERISCE ALLA PRODUZIONE PROGRAMMATTA EQUIVALENTE SVOLTA CON LA LINEA SOSTITUTIVA 2/

LINEA TRANVIARIA TRIESTE-OPICINA

La linea tranviaria Trieste-Opicina collega il centro città con l'altopiano carsico. Inaugurato nel settembre del 1902, l'impianto (di proprietà del Comune di Trieste) si snoda lungo 5,175 chilometri

di binari, con una pendenza massima del 26 per cento (caratteristica che lo rende unico in Europa). Il servizio, al 31 dicembre 2022, non è operativo a causa di un incidente che il 16 agosto 2016 ha determinato la revoca temporanea del nulla osta all'esercizio pubblico della linea da parte dei competenti uffici del Ministero delle infrastrutture e delle mobilità sostenibili. Alla data di pubblicazione di questa carta dei servizi, sono ancora in corso i lavori di ristrutturazione della linea. La trenovia dispone di sei carrozze, vincolate come bene storico dalla Soprintendenza Archeologia, belle arti e paesaggio del Friuli Venezia Giulia. Dopo l'incidente, il servizio è stato interamente sostituito dalla linea 2/ su gomma e da un servizio di taxi a chiamata.

SERVIZI FLESSIBILI A CHIAMATA

Tpl Fvg ha avviato la sperimentazione di un innovativo sistema di servizi di trasporto flessibili a chiamata che consente di soddisfare adeguatamente il fabbisogno di mobilità in territori dove la domanda è tradizionalmente debole oppure in fasce orarie poco frequentate. Il servizio è stato attivato nel 2022 in Val Degano, in provincia di Udine, e sull'altopiano est a Trieste.

In Val Degano il servizio (denominato UDonDemand) consente di spostarsi fra i comuni di Forni Avoltri, Rigolato, Comeglians, Ovaro e Prato Carnico e, da qui, verso le fermate servite dai tradizionali servizi di linea tra Sappada e Tolmezzo.

A Trieste invece il servizio (denominato TSDemand) collega il centro di Trieste con l'altopiano est e rende più facile raggiungere Opicina e Basovizza dalle località periferiche del Carso (Ferneti, Grozzana, Pesek, Draga Sant'Elia e San Lorenzo), ampliando e integrando l'offerta della linea 51 fra piazza della Libertà e Villa Carsia.

I due servizi sono a prenotazione obbligatoria. Le prenotazioni possono essere richieste tramite call center al numero di telefono 040 9712344 oppure tramite le mobile app dedicate UDonDemand e TSDemand, disponibili per Android e iOS. Tariffe e modalità di utilizzo del servizio sono disponibili sul sito internet di Tpl Fvg.

SERVIZI MARITTIMI

Tpl Fvg gestisce sei linee marittime, cinque delle quali sono stagionali (operative, cioè, nei soli mesi estivi). Delle sei linee gestite nel 2022, due sono da ritenersi sperimentali: il passo barca Lignano Sabbiadoro-Bibione e la linea Grado-Lignano Sabbiadoro, attivata nel 2021 nell'ambito di un progetto finanziato con fondi comunitari dal programma Interreg Italia-Croazia. Tutte le imbarcazioni sono attrezzate per il trasporto di biciclette e garantiscono l'integrazione modale con i servizi automobilistici urbani o extraurbani di Tpl Fvg. Le sei linee, di seguito elencate, nel 2022 hanno complessivamente trasportato 211.686 passeggeri. Maggiori informazioni sui periodi di operatività delle linee stagionali sono disponibili sul sito di Tpl Fvg.

- **Trieste-Muggia.** La linea è attiva tutto l'anno e collega il centro di Trieste con Muggia. Gli approdi sono alla radice del molo Bersaglieri a Trieste e sul lato interno della diga foranea a Muggia. I biglietti sono venduti a bordo dell'imbarcazione.
- **Trieste-Barcola-Grignano-Sistiana.** La linea è attiva solo nei mesi estivi e collega il centro di

Trieste con Barcola, Grignano e Sistiana. Gli approdi sono in riva Nazario Sauro a Trieste (molo Bersaglieri), sul lato interno della diga foranea a Barcola e lungo i moli centrali di Grignano e Sistiana. I biglietti sono venduti a bordo dell'imbarcazione.

- **Trieste-Grado.** La linea è attiva solo nei mesi estivi e collega il centro di Trieste con Grado. Gli approdi sono alla radice del molo Audace a Trieste e al molo Torpediniere a Grado. In presenza di condizioni meteomarine avverse, viene garantito un servizio sostitutivo con autobus e carrello portabici. I biglietti sono venduti a bordo dell'imbarcazione o tramite l'app di Tpl Fvg.
- **Marano Lagunare-Lignano Sabbiadoro.** La linea è attiva solo nei mesi estivi e collega Marano con Lignano Sabbiadoro. Gli approdi sono nel porto di Marano (in corrispondenza della vecchia pescheria) e alla darsena Sbarco dei Pirati a Lignano. I biglietti sono venduti a bordo dell'imbarcazione, tramite la mobile app o presso le biglietterie indicate sul sito internet di Tpl Fvg.
- **passo barca Lignano Sabbiadoro-Bibione.** Servizio sperimentale e stagionale che collega Lignano Sabbiadoro con Bibione, attraversando il fiume Tagliamento. A Lignano l'imbarco si trova nel porto turistico di Marina Uno, alla foce del fiume, mentre sulla sponda opposta l'approdo avviene in corrispondenza della pista ciclabile. I biglietti sono venduti a bordo dell'imbarcazione e presso le biglietterie indicate sul sito internet di Tpl Fvg.
- **Grado-Lignano Sabbiadoro.** Linea sperimentale sostenuta nel 2021 e nel 2022 dal programma Interreg Italia-Croazia, nell'ambito del progetto Mimosa (Maritime and multimodal sustainable passenger transport solutions and services). Attiva da giugno a settembre, ha collegato Grado con Lignano Sabbiadoro, con approdi alla darsena Sbarco dei Pirati a Lignano e lungo il molo Torpediniere a Grado.

3.4 Il contratto di trasporto

Con l'acquisto di un biglietto o di un abbonamento, fra Tpl Fvg e il cliente si instaura un rapporto contrattuale attraverso il quale il gestore si impegna ad assicurare:

- la sicurezza e la tranquillità del viaggio;
- la regolarità del servizio e il rispetto degli orari;
- il decoro e la pulizia dei mezzi;
- la riconoscibilità del personale;
- l'accessibilità agli autobus, alle motonavi e alle infrastrutture di terra, laddove di competenza del gestore;
- l'accesso alle informazioni sul servizio, anche in caso di modifiche, anomalie o perturbazioni;
- l'integrazione modale con altri operatori o mezzi di trasporto, quando ragionevolmente possibile.

Condizioni meteorologiche avverse, catastrofi naturali, emergenze sanitarie, norme straordinarie emanate dalle competenti autorità o altre cause di forza maggiore non ascrivibili a Tpl Fvg possono compromettere o condizionare la regolarità e la continuità del servizio, causando ritardi, perturbazioni, deviazioni o soppressioni. L'azienda, in questi casi, compie ogni possibile sforzo per informare tempestivamente i passeggeri e limitare i disagi alla clientela.

3.5 Diritti e doveri dei passeggeri

Tpl Fvg garantisce il diritto dei passeggeri a usufruire del servizio senza che sia praticata alcuna discriminazione e rendendo disponibili le informazioni sulle regole e sulle condizioni di trasporto. È messa inoltre a disposizione della clientela una pluralità di canali di relazione con l'azienda e una procedura certificata per il trattamento dei reclami.

Il gestore corrisponde altresì i danni causati ai passeggeri per ragioni attribuibili alla responsabilità dell'azienda: sono pertanto esclusi i danni direttamente o indirettamente provocati dalla negligenza o dall'imprudenza dei viaggiatori o dalla mancata osservanza delle norme contenute nei regolamenti di vettura e di motonave.

I passeggeri hanno il dovere di rispettare le norme contenute nei regolamenti di vettura e di motonave e le leggi e le disposizioni delle autorità nazionali e regionali in materia di trasporto pubblico locale, e di essere in possesso, ogni qual volta viaggino a bordo dei mezzi di Tpl Fvg, di un regolare titolo di viaggio in corso di validità.

3.6 Innovazione e monitoraggio del servizio

Tpl Fvg ha attivato un complesso sistema di analisi, pianificazione, controllo e implementazione del servizio basato sul monitoraggio dei dati tramite una piattaforma di business intelligence e su una rete di relazioni sociali e istituzionali che consentono di rilevare una pluralità di elementi e variabili e di dare risposte puntuali e specifiche al fabbisogno dei territori. L'adozione e il rispetto delle procedure disciplinate dalla norma UNI EN 13816:2002 sulla qualità del trasporto pubblico locale garantiscono un approccio al servizio orientato al continuo miglioramento delle prestazioni, con l'obiettivo di perseguire un livello crescente di soddisfazione dei passeggeri.

Oltre a svolgere periodiche analisi demoscopiche per la profilazione della clientela effettiva e potenziale e per la rilevazione della qualità percepita e attesa e dei livelli di conoscenza del servizio, Tpl Fvg ha dotato tutti i propri autobus di un sistema che ne permette il tracciamento e il monitoraggio in tempo reale e di dispositivi contapasseggeri per la misurazione dei flussi e per la conseguente ottimizzazione del servizio. Tale sistema consente di rilevare il numero di persone presenti su ciascuna corsa, l'andamento della domanda di mobilità in regione, i tempi di percorrenza degli autobus, gli eventuali ritardi, i consumi o lo stile di guida dei conducenti, potendo dinamicamente intervenire con azioni correttive. Vengono altresì rilevati e quotidianamente verificati l'attività del call center e l'andamento e i contenuti dei reclami e delle segnalazioni, che misurano il sentiment della clientela ed evidenziano eventuali aree di criticità e malcontento.

3.7 Videosorveglianza e Wi-Fi

Su tutti gli autobus che svolgono servizio urbano, sui mezzi della trenovia Trieste-Opicina e su alcuni mezzi del servizio extraurbano è operativo un sistema di videosorveglianza interno e frontale ester-

no. Le apparecchiature e le relative registrazioni sono utilizzate nel rispetto della normativa vigente e, in particolare, delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali e, laddove esistenti, sulla base di specifici accordi con le Prefetture territorialmente competenti e con le forze di polizia. Ai sensi del decreto legge 24 aprile 2017, n. 50 (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), le rilevazioni dei sistemi di videosorveglianza a bordo dei mezzi possono essere utilizzate anche ai fini del contrasto dell'evasione tariffaria e come mezzo di prova per l'identificazione di eventuali trasgressori che rifiutino di fornire le proprie generalità. In nessun caso le immagini possono essere messe a disposizione della clientela.

I mezzi individuati con appositi pittogrammi sono inoltre dotati di connessione Wi-Fi libera e gratuita. Per utilizzare la connessione Wi-Fi è necessario accettare le condizioni e i termini di utilizzo proposti al primo accesso. L'utente del servizio Wi-Fi di Tpl Fvg si impegna:

- a non utilizzare il servizio per comunicazioni che violino leggi e regolamenti vigenti e a non scambiare, attraverso il servizio, dati, informazioni e contenuti multimediali in violazione della legge sul diritto d'autore o di altri diritti di proprietà intellettuale o industriale;
- a non utilizzare strumenti che possano condizionare negativamente le prestazioni della rete;
- a non utilizzare strumenti che possano violare il diritto alla privacy degli altri utenti;
- a non diffondere attraverso la rete virus, malware o altri programmi dannosi o molesti per altri utenti;
- a non diffondere attraverso la rete immagini, messaggi o altri contenuti multimediali offensivi, diffamatori, osceni, indecenti o che istighino alla violenza o attentino alla dignità e ai diritti delle persone;
- a non diffondere materiale commerciale o pubblicitario non richiesto;
- a non danneggiare, distruggere o cercare di accedere senza autorizzazione a dati o dispositivi altrui.

Tpl Fvg, in qualunque momento, può sospendere il servizio qualora si verificano violazioni o anomalie al sistema. In nessun caso l'azienda può essere ritenuta responsabile del mancato o inesatto adempimento da parte del cliente di regolamenti o norme nazionali o comunitarie in relazione all'uso del servizio o alla tutela di dati con carattere di riservatezza.

3.8 Riconoscibilità del personale

Tpl Fvg pone il rapporto con il cliente al centro della propria attenzione. Il personale che opera a diretto contatto con i passeggeri partecipa a programmi di formazione per lo sviluppo delle competenze relazionali ed è soggetto a rigorose disposizioni regolamentari. Inoltre, al fine di rendersi riconoscibile, tutto il personale che opera per Tpl Fvg è dotato di un cartellino identificativo ogni qualvolta svolga attività per le quali siano previsti rapporti con il pubblico. Il cartellino identificativo riporta in evidenza il numero di matricola e la fotografia del dipendente.

3.9 La pulizia dei mezzi

La pulizia e il decoro degli autobus sono elementi essenziali ai fini del comfort e della qualità del servizio. Tramite le aziende consorziate, con procedure consolidate e l'uso di prodotti e detergenti professionali, Tpl Fvg svolge quotidiane attività di pulizia ordinaria e straordinaria. Particolare attenzione è dedicata alla cabina di guida, ai sedili, ai mancorrenti, ai pavimenti e alla rimozione di eventuali graffi. Altresì, vengono periodicamente lavati i cristalli e le carrozzerie dei mezzi. Dall'inizio dell'emergenza epidemiologica, i sedili vengono inoltre igienizzati e disinfettati con prodotti specifici e gli ambienti periodicamente sanificati. Analoghe operazioni vengono effettuate a bordo delle motonavi. Controlli a campione sono svolti da personale ispettivo; inoltre, con cadenza annuale, un istituto specializzato è incaricato di svolgere una approfondita indagine di mystery client su tutta la rete urbana ed extraurbana regionale. Le quattro aziende consorziate nel 2022 hanno complessivamente realizzato sulle proprie flotte circa 240 mila interventi di pulizia ordinaria, 80 mila interventi di sanificazione e 135 mila lavaggi esterni.

3.10 Fermate e capolinea

Le fermate del servizio di trasporto pubblico locale (che sono di proprietà delle amministrazioni comunali territorialmente competenti) sono identificate da un'apposita segnaletica e sono autorizzate dalla Regione Friuli Venezia Giulia ai sensi delle norme nazionali e regionali vigenti. Tutte le fermate del servizio, a eccezione dei capolinea, sono a richiesta: al sopraggiungere dell'autobus occorre manifestare con un gesto evidente del braccio l'intenzione di salire a bordo.

Per scendere dal mezzo in corrispondenza di fermate diverse dai capolinea occorre segnalare la propria intenzione con adeguato anticipo, utilizzando l'apposito pulsante di prenotazione. Non sono mai consentite la salita o la discesa dall'autobus quando questo non si trovi all'interno di un'area di fermata o nel caso abbia già ripreso la marcia dopo una sosta.

La salita e la discesa dagli autobus sono consentite solo alle fermate dove sia indicato, sulle apposite paline informative, il corrispondente numero di linea e solo per le corse per le quali la fermata sia espressamente prevista (salvo diverse indicazioni in presenza di perturbazioni del servizio o deviazioni di percorso).

3.11 Scioperi e fasce di garanzia

In caso di sciopero del personale, Tpl Fvg ne dà ampia e tempestiva comunicazione nel rispetto delle norme vigenti. Lo svolgimento del servizio è in ogni caso assicurato nelle fasce orarie di garanzia previste da ciascuna azienda consorziata (riportate di seguito), secondo le modalità comunicate attraverso il sito internet di Tpl Fvg e gli altri canali informativi a disposizione del gestore.

FASCE DI GARANZIA APT GORIZIA

- dalle 6:00 alle 8:59 e dalle 12:00 alle 14:59

FASCE DI GARANZIA ARRIVA UDINE

- dalle 6:00 alle 9:00 e dalle 12:00 alle 15:00

FASCE DI GARANZIA ATAP PORDENONE**SERVIZIO URBANO**

- dalle 6:00 alle 9:00 e dalle 12:30 alle 15:30 (periodo invernale, giornate feriali)
- dalle 6:00 alle 9:00 e dalle 17:00 alle 20:00 (periodo estivo, giornate feriali)
- dalle 9:15 alle 12:15 e dalle 17:00 alle 20:00 (domeniche e giornate festive)

SERVIZIO EXTRAURBANO

- dalle 6:00 alle 8:30 e dalle 12:30 alle 16:00 (giornate feriali)
- dalle 9:15 alle 12:15 e dalle 17:00 alle 20:00 (domeniche e giornate festive)

FASCE DI GARANZIA TRIESTE TRASPORTI

- dalle 6:00 alle 9:00 e dalle 13:00 alle 16:00

3.12 Carrozine e passeggini per bambini

Sugli autobus di Tpl Fvg è consentito viaggiare con passeggini o carrozine per bambini purché essi siano conformi alla vigente normativa e siano rispettate le prescrizioni contenute nel regolamento di vettura.

3.13 Accessibilità e persone con disabilità o mobilità ridotta

Tpl Fvg garantisce il diritto delle persone con disabilità o mobilità ridotta a usufruire dei servizi di trasporto pubblico locale secondo le modalità prescritte dalla vigente normativa. L'accesso e la discesa autonoma dagli autobus delle persone con disabilità o mobilità ridotta su sedia a rotelle possono avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate dotate di marciapiedi idonei e autorizzate dalle competenti autorità, dove l'uso di rampe o elevatori possa avvenire in condizioni di sicurezza concretamente realizzabili. In corrispondenza di fermate dove tali condizioni non sussistano, la salita e la discesa dai mezzi possono avvenire solo con l'ausilio di un accompagnatore e sotto l'esclusiva responsabilità dello stesso. Il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta su sedia a rotelle può essere limitato o negato nei seguenti casi:

- qualora la configurazione del veicolo, delle infrastrutture, delle fermate o delle stazioni renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto in sicurezza della persona con disabilità o a mobilità ridotta;
- qualora i mezzi non siano, per qualunque ragione, idonei alla salita, alla discesa o al trasporto delle carrozine.

Qualora si verificassero tali situazioni, le persone con disabilità o mobilità ridotta possono richiedere di essere accompagnate a bordo, senza sedia a rotelle, da una persona di propria fiducia in grado di assicurarne il corretto posizionamento e la piena assistenza per l'intera durata del viaggio.

Non è mai ammesso il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta che utilizzino sedie a rotelle le quali non consentano, per forma, altezza o dimensione, l'allacciamento in sicurezza delle apposite cinture di ritenuta; in particolare, sono esclusi gli scooter elettrici e tutti i dispositivi a questi assimilabili. Il trasporto non è inoltre ammesso quando il peso complessivo del cliente, della sedia a rotelle e di altri dispositivi medici eventualmente collegati sia superiore ai 300 chilogrammi.

Il cliente in sedia a rotelle deve segnalare con adeguato anticipo al conducente del mezzo la fermata alla quale intende scendere. Il conducente provvederà a fermare il mezzo in corrispondenza della fermata oppure avviserà il cliente qualora la fermata non fosse accessibile o non consentisse l'uscita della pedana in condizioni ottimali.

3.14 Il sistema LETIsmart e il protocollo sulla disabilità

Tpl Fvg ha sottoscritto un protocollo d'intesa con la Consulta regionale delle associazioni delle persone con disabilità e delle loro famiglie e con l'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti del Friuli Venezia Giulia. Obiettivi del documento sono favorire l'autonomia sugli autobus delle persone cieche o con disabilità visiva tramite l'impiego del sistema LETIsmart, e assicurare un monitoraggio costante della conformità e dell'adeguatezza delle iniziative intraprese da Tpl Fvg in tema di accessibilità del servizio.

LETIsmart è una tecnologia dedicata all'orientamento, al riconoscimento e alla fruizione dei servizi di pubblica utilità in contesti urbani ed extraurbani, con una particolare attenzione ai servizi di trasporto pubblico locale. La tecnologia consente alle persone con disabilità visiva di dialogare vocalmente con degli speciali radiofari installati a bordo dei mezzi, oppure in corrispondenza di semafori, esercizi commerciali o di altre aree di interesse. Per quanto riguarda il servizio di trasporto pubblico locale, LETIsmart dà modo alle persone con disabilità visiva di ricevere informazioni vocali sulla linea e sulla direzione degli autobus in arrivo e, al contempo, di prenotare la fermata dei mezzi attivando, attraverso il bastone bianco, un segnalatore acustico collocato in prossimità del posto di guida.

LETIsmart è una tecnologia brevettata, certificata dall'Irifer (l'Istituto per la ricerca, la formazione e la riabilitazione nella disabilità visiva) e dall'Aniomap (l'Associazione nazionale istruttori orientamento mobilità autonomia personale); dal 2022 è standard nazionale dell'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti ed è inserita nelle linee guida nazionali sull'infomobilità di Asstra, l'associazione nazionale che riunisce le principali aziende italiane del trasporto pubblico locale. Sperimentata nel 2018 sugli autobus della rete urbana di Trieste, la tecnologia è oggi installata su tutti i mezzi impegnati nei servizi urbani di Trieste, Udine, Gorizia, Pordenone, Monfalcone, Grado e Lignano Sabbiadoro.

Il protocollo sottoscritto con la Consulta regionale delle associazioni delle persone con disabilità e delle loro famiglie e con l'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti del Friuli Venezia Giulia (che impegna Tpl Fvg ad adottare LETIsmart quale tecnologia di riferimento per l'autonomia delle persone con disabilità visiva) prevede due ulteriori fasi di sviluppo:

- **FASE 1.** Installazione su tutti i mezzi urbani di Tpl Fvg di appositi radiofari finalizzati a fornire al passeggero che si trova a bordo informazioni sul viaggio in tempo reale (destinazione e

prossima fermata).

- **FASE 2.** Installazione della tecnologia LETIsmart anche sui mezzi del servizio extraurbano.

3.15 Trasporto di animali

Su tutti i mezzi di Tpl Fvg è possibile viaggiare accompagnati da animali d'affezione senza che per essi sia dovuto un titolo di viaggio ulteriore rispetto a quello dovuto per il conduttore, a condizione che siano rispettate le indicazioni del regolamento di vettura e quanto prescritto dalla legge regionale 11 ottobre 2012, n. 20 (Norme per il benessere e la tutela degli animali di affezione).

Ai passeggeri che conducono animali d'affezione spetta la sorveglianza sugli animali trasportati per l'intera durata del viaggio. Qualora l'animale insudici o deteriori il mezzo o provochi danni a persone o cose, o determini reazioni allergiche nei passeggeri, il conduttore è tenuto al risarcimento del danno provocato.

Su ciascun mezzo non è mai ammesso il trasporto di più di due animali contemporaneamente (cani guida esclusi) né il trasporto di animali la cui coabitazione possa compromettere la sicurezza del viaggio e dei passeggeri: qualora a bordo di una vettura fossero contestualmente presenti animali fra i quali vi sia una evidente incompatibilità, i conduttori degli animali potranno essere invitati dal personale aziendale a scendere dal mezzo. Gli animali possono essere allontanati anche in caso di affollamento o qualora arrechino disturbo ai viaggiatori.

I cani possono salire a bordo solo se muniti di museruola e guinzaglio, indipendentemente dalla taglia e dalla struttura fisica. Per i cani di piccola taglia o che si trovino in particolari condizioni anatomiche, fisiologiche o patologiche che impediscano l'uso della museruola, è consentito l'uso di trasportini, gabbie, ceste o altri contenitori privi di spigoli che devono completamente contenere l'animale. Devono viaggiare all'interno di trasportini, gabbiette o ceste anche i gatti e gli altri animali d'affezione di piccola taglia. Non è mai consentito salire a bordo con passeggeri per animali.

3.16 Trasporto di bagagli

Ogni passeggero ha diritto, sotto la propria responsabilità, di trasportare gratuitamente sui mezzi di Tpl Fvg un bagaglio a mano. Sui servizi urbani, la dimensione maggiore del bagaglio non dev'essere superiore ai 70 centimetri e la somma delle due dimensioni minori non deve superare gli 85 centimetri. Sui servizi extraurbani, le dimensioni massime del bagaglio sono di 40 x 30 x 15 centimetri. Fanno eccezione le cartelle da disegno, che possono eccedere tali dimensioni.

SERVIZIO EXTRAURBANO

A bordo degli autobus che svolgono servizio extraurbano e che siano provvisti di vano portabagagli, e compatibilmente con lo spazio a disposizione, i passeggeri hanno diritto al trasporto gratuito di un secondo bagaglio le cui dimensioni non possono eccedere i 70 x 50 x 30 centimetri. I bagagli - che devono essere riposti negli appositi vani - devono recare l'indicazione del nome, dell'indirizzo e del

recapito telefonico del proprietario. Per bagagli ulteriori, il trasporto è consentito a fronte dell'acquisto di un titolo di viaggio ordinario per ciascun bagaglio, oltre a quello dovuto per il passeggero.

SERVIZIO URBANO

Sugli autobus che svolgono servizio urbano, per i bagagli a mano le cui dimensioni siano superiori a quelle indicate o per i bagagli ulteriori rispetto al primo, il trasporto è consentito a fronte dell'acquisto di un titolo di viaggio ordinario per ciascun bagaglio, oltre a quello dovuto per il passeggero. Non è mai consentito il trasporto di più di tre bagagli per passeggero, anche se rientranti nelle dimensioni precedentemente indicate.

3.17 Trasporto di biciclette, monopattini e altri mezzi di trasporto personali

Biciclette, monopattini e altri mezzi di trasporto personali possono essere trasportati a bordo dei mezzi di Tpl Fvg nel rispetto di quanto disciplinato dal regolamento di vettura, di seguito sintetizzato.

SERVIZIO URBANO

Sugli autobus del servizio urbano possono essere trasportate di norma solo biciclette pieghevoli racchiuse in apposite sacche prive di spigoli e la cui dimensione e forma non compromettano in alcun modo la sicurezza dei viaggiatori, lo scorrimento delle persone all'interno del mezzo e la funzionalità delle porte. Le sacche devono preferibilmente essere posizionate nell'area dedicata alle persone con disabilità motoria e addossate alla perimetrazione dell'autobus, e devono altresì essere saldamente custodite dal cliente per l'intera durata del viaggio. Le persone con disabilità o mobilità ridotta in sedia a rotelle, le carrozzine e i passeggeri per bambini hanno sempre la precedenza e la priorità sugli spazi disponibili. Sono esclusi dal trasporto i tricicli, i tandem, le cargo bike, le biciclette reclinate, le biciclette elettriche e a pedalata assistita e altri mezzi assimilabili il cui ingombro e la cui forma non consentano di salvaguardare la sicurezza del viaggio.

I monopattini elettrici o a spinta o altri mezzi di trasporto personali (come one-wheel, segway o skateboard elettrici o tradizionali) possono essere trasportati purché risposti in una apposita sacca e, quando possibile, piegati. Nel caso in cui le dimensioni delle sacche superino quelle disciplinate dal regolamento di vettura per i bagagli, il trasporto è consentito a fronte dell'acquisto di un titolo di viaggio ulteriore oltre a quello dovuto per il passeggero. Il personale aziendale, a proprio insindacabile giudizio, può proibire il trasporto di sacche ritenute eccessivamente ingombranti o potenzialmente pericolose.

SERVIZIO EXTRAURBANO

Sugli autobus del servizio extraurbano è consentito, di norma su prenotazione, il trasporto gratuito di una bicicletta per passeggero fino a esaurimento degli spazi disponibili nelle apposite bagagliere oppure, laddove presenti, sui portabici esterni o nei carrelli portabici. Nel caso in cui il trasporto avvenga all'interno delle bagagliere, le biciclette devono sempre essere piegate e riposte, a cura del cliente, in apposite sacche: il carico e lo scarico delle biciclette può avvenire esclusivamente dal lato della porta di ingresso dei passeggeri e solo in corrispondenza di capolinea o fermate dove siano garantite condizioni di sicurezza concretamente realizzabili.

Per prenotare il trasporto di una bicicletta è possibile inviare alle aziende consorziate una comunicazione ai seguenti indirizzi di posta elettronica, con almeno 48 ore di anticipo, indicando il punto di imbarco e la destinazione (in assenza di prenotazione, il trasporto non potrà essere garantito):

- SERVIZI DI APT GORIZIA: segreteria@aptgorizia.it
- SERVIZI DI ATAP PORDENONE: prenotazioni@atap.pn.it
- SERVIZI DI ARRIVA UDINE: info@arrivaudine.it

Il carico e lo scarico delle biciclette, indipendentemente dalle modalità di trasporto, devono sempre avvenire, salvo diverse indicazioni aziendali, a cura del cliente e sotto la responsabilità dello stesso. Il cliente deve altresì assicurarsi che le biciclette siano correttamente posizionate e, in presenza di carrelli o portabici posteriori, siano correttamente fissate negli appositi alloggiamenti. Sono esclusi dal trasporto i tricicli, i tandem, le cargo bike, le biciclette reclinabili e altri mezzi assimilabili il cui ingombro e la cui forma non consentano di salvaguardare la sicurezza del viaggio, e le biciclette il cui manubrio abbia una larghezza superiore ai 50 centimetri.

I monopattini a spinta possono essere gratuitamente trasportati sugli autobus del servizio extraurbano purché piegati, risposti in una apposita sacca e conservati all'interno della bagagliaia. In assenza di bagagliaia, si applicano le disposizioni valide per il servizio urbano.

Nel caso di biciclette, monopattini o skateboard elettrici trasportati in bagagliaia, il cliente deve aver cura di rimuovere la batteria e conservarla con sé per l'intera durata del viaggio. Non possono in nessun caso essere trasportati in bagagliaia mezzi di trasporto personale dai quali non sia possibile rimuovere la batteria. In assenza di bagagliaia oppure nel caso in cui non sia possibile rimuovere la batteria, si applicano le disposizioni valide per il servizio urbano.

Laddove siano previsti servizi dedicati al cicloturismo o al trasporto di biciclette con l'ausilio di carrelli portabici in particolari periodi dell'anno o aree della regione, le modalità per la prenotazione e l'utilizzo del servizio sono sempre comunicate attraverso il sito www.tplfvg.it e gli altri canali informativi a disposizione dell'azienda.

3.18 Condizioni generali di trasporto sulle motonavi di Tpl Fvg

A bordo delle motonavi di Tpl Fvg tutti i passeggeri sono soggetti all'autorità del comandante, al quale sono attribuiti i poteri e le prerogative disciplinate dal Codice della navigazione: i passeggeri devono sempre attenersi alle prescrizioni e alle indicazioni del personale di bordo anche quando tali indicazioni non fossero espressamente previste dal regolamento di motonave.

A bordo e nelle vicinanze delle aree di imbarco e sbarco, i passeggeri devono improntare la propria condotta alla massima prudenza e diligenza, vigilando sulla propria sicurezza e su quella delle persone che sono sotto la propria custodia, in particolare in presenza di condizioni meteorologiche avverse. I bambini di età inferiore ai 12 anni devono sempre viaggiare accompagnati da un adulto. Tpl Fvg non risponde dei danni causati ai passeggeri, alle loro cose e ai loro bagagli quando l'evento derivi dall'inosservanza di regole o disposizioni vigenti, dalla violazione delle prescrizioni dal comandante o da atti di negligenza o imprudenza compiuti dall'inizio dell'imbarco e fino al compimento dello sbarco.

In caso di nebbia o di condizioni meteorologiche avverse, il servizio può subire variazioni o essere sospeso: è facoltà del comandante, per motivi inerenti alla sicurezza dei viaggiatori, interrompere la navigazione, diminuire la velocità o sostare in luoghi non previsti dal programma di esercizio.

La prenotazione del posto non è mai consentita. In caso di sovraffollamento o di condizioni meteorologiche avverse, il comandante può impedire l'imbarco dei passeggeri anche se questi siano in possesso di un regolare titolo di viaggio. L'imbarco di passeggeri manifestamente affetti da malattie gravi o comunque pericolose per la sicurezza della navigazione o per l'incolumità delle persone è soggetto ad autorizzazione da parte delle autorità sanitarie. Sulle motonavi non sono ammesse persone in evidente stato di agitazione o di ubriachezza.

Tutti i passeggeri devono essere muniti di un regolare titolo di viaggio. Biglietti e abbonamenti si acquistano direttamente a bordo delle imbarcazioni oppure, laddove previsto, presso le biglietterie indicate sul sito internet www.tplfvg.it o tramite la mobile app aziendale.

PERSONE CON DISABILITÀ

Il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta in sedia a rotelle è ammesso previa autorizzazione del comandante che si esprime dopo aver valutato le condizioni generali del viaggio. Sedie a rotelle e ausili ortopedici devono essere posizionati in base alle indicazioni del personale di bordo e non devono mai impedire la circolazione delle persone o compromettere la sicurezza dei passeggeri.

BAMBINI IN ETÀ PRESCOLARE E CARROZZINE

I bambini in età prescolare devono essere tenuti in braccio e ne deve essere assicurata la sorveglianza per l'intera durata del viaggio: eventuali passeggini o carrozzine, quando ammessi a bordo, devono viaggiare chiusi e devono essere riposti, su indicazione del comandante, dove non impediscano la circolazione delle persone e non compromettano la sicurezza della navigazione.

BICICLETTE

A bordo delle motonavi è ammesso il trasporto di biciclette fino a esaurimento dei posti disponibili nelle apposite rastrelliere o negli spazi a esse dedicati. Per il trasporto delle biciclette è dovuto un biglietto la cui tariffa è stabilita dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ed è pubblicata sul sito internet www.tplfvg.it. Dal trasporto sono esclusi i tandem, le cargo bike, le biciclette reclinabili, i tricicli e le biciclette elettriche a pedalata assistita quando queste possano impedire, per peso, forma o dimensioni, che sia salvaguardata la sicurezza del viaggio.

ANIMALI D'AFFEZIONE

I viaggiatori che conducono animali d'affezione sulle motonavi di Tpl Fvg devono avere cura che gli stessi non sporchino e non creino disturbo o danno agli altri passeggeri o all'imbarcazione. Qualora l'animale insudici o deteriori la motonave o provochi danni a persone o cose, o determini reazioni allergiche nei passeggeri, il conduttore è tenuto al risarcimento del danno provocato. Agli animali può essere impedito l'accesso all'imbarcazione in caso di affollamento o qualora arrechino disturbo ai viaggiatori o sia potenzialmente compromessa la sicurezza dei passeggeri. Su ciascuna imbarcazione non è mai ammesso il trasporto di più di due animali contemporaneamente (cani guida esclusi) né il trasporto di animali la cui coabitazione possa compromettere la sicurezza del viaggio e dei passeggeri.

I cani possono salire a bordo solo se muniti di museruola e guinzaglio, indipendentemente dalla taglia e dalla struttura fisica dell'animale. Per i cani di piccola taglia o che si trovino in particolari condizioni anatomiche, fisiologiche o patologiche che impediscano l'uso della museruola, è consentito l'uso di trasportini, gabbie, ceste o altri contenitori privi di spigoli che devono completamente contenere l'animale. Devono viaggiare all'interno di trasportini, gabbiette o ceste anche i gatti e gli altri animali d'affezione di piccola taglia. Non è mai consentito salire a bordo con passeggini per animali.

BAGAGLI, MONOPATTINI E ALTRI MEZZI DI TRASPORTO PERSONALI

I passeggeri hanno diritto al trasporto gratuito di un bagaglio ciascuno la cui dimensione maggiore non sia superiore ai 70 centimetri e la cui somma delle due dimensioni minori non superi gli 85 centimetri. Per i bagagli di dimensioni superiori è dovuto un biglietto di importo corrispondente a quello dovuto per le biciclette. I bagagli sono sempre soggetti al permesso d'imbarco da parte del comandante che può, a proprio insindacabile giudizio, proibire il trasporto di bagagli ritenuti eccessivamente ingombranti o potenzialmente pericolosi. I bagagli devono essere riposti negli appositi alloggiamenti oppure sotto il proprio sedile o in spazi indicati dal personale di bordo.

I monopattini elettrici o a spinta o altri mezzi di trasporto personali (come one-wheel, segway o skateboard elettrici o tradizionali) possono essere trasportati come un normale bagaglio purché riposti in una apposita sacca e, quando possibile, piegati.

3.19 Condizioni generali di trasporto sulle vetture della trenovia Trieste-Opcina

Per il servizio della trenovia Trieste-Opcina si devono intendere validamente applicabili tutte le disposizioni previste dal regolamento di vettura e da questa carta dei servizi, fatta eccezione per le seguenti attività:

- trasporto di carrozzine e passeggini per bambini;
- trasporto di carrozzine per persone con disabilità o mobilità ridotta;
- trasporto di biciclette.

Per tali attività è prevista, al capo IV del regolamento di vettura, una sezione specificatamente dedicata al servizio tranviario.



SEZIONE IV

Documenti di viaggio, controlli e sanzioni

4.1 Sistema tariffario

Ai sensi dell'articolo 9 della legge regionale 20 agosto 2007, n. 23, il sistema tariffario del servizio di trasporto pubblico locale in Friuli Venezia Giulia è in capo alla Regione che, con delibera di Giunta, ne definisce l'articolazione e gli adeguamenti periodici. La Regione disciplina altresì le gratuità e le eventuali agevolazioni e scontistiche. Le tariffe del servizio sono pubblicate sul sito internet aziendale (www.tplfvg.it) e sono tenute costantemente aggiornate.

4.2 Titoli di viaggio

Per viaggiare sui mezzi di Tpl Fvg, tutti i passeggeri devono essere muniti di un regolare titolo di viaggio (biglietto o abbonamento), che deve essere conservato integro per l'intera durata del percorso. I titoli di viaggio danno diritto a beneficiare esclusivamente del servizio indicato sugli stessi, sono personali e non cedibili e devono essere esibiti, in caso di controllo, agli agenti accertatori di Tpl Fvg. Al momento di acquistare un titolo, il cliente è tenuto a verificare che i dati riportati su di esso siano corretti, con particolare riferimento al nominativo, alla tariffa, alla tratta e al tipo di servizio. I biglietti di Tpl Fvg non hanno scadenza e non possono essere rimborsati né sostituiti, anche in presenza di variazioni tariffarie. Nei giorni festivi la durata dei biglietti a tempo per i servizi urbani, indipendentemente dal supporto, è di quattro ore. Di seguito sono riportate le principali tipologie di biglietti e abbonamenti con le relative modalità di acquisto e di convalida.

4.2.1 BIGLIETTI

BIGLIETTI SU SUPPORTO CARTACEO PER IL SERVIZIO URBANO

Acquistabili presso le biglietterie, le rivendite o le emettitrici automatiche di Tpl Fvg, i biglietti su supporto cartaceo devono essere convalidati tramite gli appositi dispositivi non appena si sale a bordo del mezzo, e in ogni caso prima della fermata successiva. In caso di malfunzionamento dei dispositivi di convalida, il cliente deve prontamente avvisare il conducente: non è mai consentito l'annullamento manuale dei titoli di viaggio da parte del passeggero, salvo diverse indicazioni dell'azienda. Non sono considerati validi i titoli di viaggio alterati, imbrattati, strappati, tagliati o convalidati in spazi diversi da quelli appositamente riservati.

BIGLIETTO ORARIO DA 60 O 75 MINUTI SU SUPPORTO CARTACEO

La validità dei biglietti a tempo decorre dal momento della convalida. Il loro uso è consentito esclusivamente all'interno dell'area urbana di riferimento.

BIGLIETTO GIORNALIERO PER LA RETE URBANA LOCALE SU SUPPORTO CARTACEO

I biglietti giornalieri per la rete urbana locale scadono alla mezzanotte del giorno di convalida. Il loro uso è consentito esclusivamente all'interno dell'area urbana di riferimento.

BIGLIETTO GIORNALIERO PER L'INTERA RETE URBANA REGIONALE SU SUPPORTO CARTACEO

I biglietti giornalieri per l'intera rete urbana regionale scadono alla mezzanotte del giorno di convalida.

lida. Consentono di viaggiare su tutte le reti urbane della regione (Udine, Trieste, Gorizia, Pordenone, Monfalcone, Grado e Lignano Sabbiadoro). I biglietti giornalieri per la rete urbana regionale non possono mai essere utilizzati per viaggiare sulle linee del servizio extraurbano.

BIGLIETTO PLURICORSE DA 60 O 75 MINUTI SU SUPPORTO CARTACEO

I biglietti pluricorse consentono di effettuare 10 viaggi all'interno dell'area urbana di riferimento e possono essere utilizzati da più persone nell'ambito della stessa corsa, a condizione che il numero di convalide corrisponda al numero di passeggeri e che il biglietto possa sempre essere esibito, in caso di controllo, da uno dei passeggeri. La validità di ciascuna corsa decorre dal momento della convalida.

BIGLIETTI ELETTRONICI PER IL SERVIZIO URBANO

BIGLIETTI ELETTRONICI GIORNALIERI E DA 60 O 75 MINUTI ACQUISTATI VIA APP O SITO WEB

I biglietti elettronici a tempo o giornalieri si possono acquistare tramite la mobile app di Tpl Fvg (sezione ACQUISTA BIGLIETTI) oppure dal sito internet www.tplfvg.it (dopo aver inserito origine e destinazione del viaggio nella sezione TRAVEL PLANNER e aver selezionato una delle opzioni proposte). Una volta effettuato l'acquisto, i biglietti compaiono nel proprio account nella sezione I MIEI TITOLI della app. Si può pagare con carta di credito, PostePay, SatisPay e borsellino elettronico ricaricabile. Per norme anticontraffazione, i biglietti elettronici non si possono stampare né condividere o trasferire da un account o da un dispositivo all'altro: in presenza di anomalie o per informazioni sull'uso dei titoli elettronici, è possibile contattare il servizio clienti di Tpl Fvg ai recapiti indicati nell'apposita sezione di questa carta dei servizi. I biglietti elettronici devono essere convalidati inquadrando l'apposito QR code non appena si sale a bordo, e in ogni caso prima della fermata successiva. La validità dei biglietti a tempo decorre dal momento della convalida; i biglietti giornalieri, invece, scadono alla mezzanotte del giorno di attivazione. Come accade per i biglietti cartacei, anche i biglietti elettronici non hanno scadenza e non possono essere rimborsati né sostituiti, anche in presenza di variazioni tariffarie.

BIGLIETTI GIORNALIERI O DA 60 MINUTI ACQUISTATI VIA SMS

Il servizio di mobile ticketing via SMS è al momento attivo esclusivamente sulle reti italiane degli operatori Vodafone e WindTre. Il pagamento avviene con credito telefonico e i biglietti sono già convalidati: l'acquisto deve sempre essere fatto prima di iniziare il viaggio. La validità dei biglietti decorre dall'orario di ricevimento della conferma di acquisto (che viene di norma inviata pochi istanti dopo aver richiesto il biglietto): in assenza di conferma, il biglietto non può mai ritenersi valido. Nel caso non si ricevesse il messaggio di conferma, occorre verificare di avere sufficiente credito telefonico o che sul proprio smartphone non siano interdetti i servizi a pagamento. I biglietti giornalieri valgono fino alla mezzanotte del giorno di acquisto. Al prezzo dei biglietti acquistati via SMS bisogna sempre aggiungere il costo del messaggio applicato dal proprio operatore telefonico. L'acquisto avviene inviando al numero 4850850 un messaggio di testo con le keyword di seguito indicate:

- **UD** (biglietto da 60 minuti per il servizio urbano di Udine)
- **LIG** (biglietto da 60 minuti per il servizio urbano di Lignano Sabbiadoro)
- **POR** (biglietto da 60 minuti per il servizio urbano di Pordenone)

- **TST** (biglietto da 60 minuti per il servizio urbano di Trieste)
- **GOR** (biglietto da 60 minuti per il servizio urbano di Gorizia)
- **GRA** (biglietto da 60 minuti per il servizio urbano di Grado)
- **MON** (biglietto da 60 minuti per il servizio urbano di Monfalcone)
- **UDG** (biglietto giornaliero per il servizio urbano di Udine)
- **LIGG** (biglietto giornaliero per il servizio urbano di Lignano)
- **PORG** (biglietto giornaliero per il servizio urbano di Pordenone)
- **TSTG** (biglietto giornaliero per il servizio urbano di Trieste)
- **GORG** (biglietto giornaliero per il servizio urbano di Gorizia)
- **GRAG** (biglietto giornaliero per il servizio urbano di Grado)
- **MONG** (biglietto giornaliero per il servizio urbano di Monfalcone)

BIGLIETTI PER IL SERVIZIO EXTRAURBANO

BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE SU SUPPORTO CARTACEO

Acquistabili presso le biglietterie e le rivendite di Tpl Fvg, i biglietti di corsa semplice per il servizio extraurbano hanno un'articolazione tariffaria suddivisa in 18 fasce, in base alla distanza chilometrica fra origine e destinazione (le tariffe sono pubblicate sul sito www.tplfvg.it ed esposte presso le biglietterie aziendali). I biglietti extraurbani devono essere convalidati tramite gli appositi dispositivi non appena si sale a bordo, e in ogni caso prima della fermata successiva. In caso di malfunzionamento dei dispositivi di convalida, il cliente deve prontamente avvisare il conducente: non è mai consentito l'annullamento manuale dei titoli di viaggio da parte del cliente, salvo diverse indicazioni dell'azienda. Non sono considerati validi i biglietti alterati, imbrattati, strappati, tagliati o convalidati in spazi diversi da quelli appositamente riservati. Il loro uso è consentito esclusivamente lungo la tratta indicata sul titolo (in entrambe le direzioni). L'accesso ai servizi di Tpl Fvg sulla direttrice Udine-Gemona-Tarvisio è consentito anche ai viaggiatori in possesso di titoli di viaggio integrati emessi dal gestore dei servizi ferroviari.

BIGLIETTO ELETTRONICO DI CORSA SEMPLICE

I biglietti elettronici per il servizio extraurbano si possono acquistare tramite la mobile app di Tpl Fvg (sezione **CALCOLA PERCORSO**) oppure dal sito internet www.tplfvg.it, dopo aver inserito origine e destinazione del viaggio nella sezione **TRAVEL PLANNER** e aver selezionato una delle opzioni proposte. Una volta effettuato l'acquisto, i biglietti compaiono nel proprio account nella sezione **I MIEI TITOLI** della app. Si può pagare con carta di credito, PostePay, SatisPay e borsellino elettronico ricaricabile. I biglietti per il servizio extraurbano hanno un'articolazione tariffaria suddivisa in 18 fasce, in base alla distanza chilometrica fra origine e destinazione (le tariffe sono pubblicate sul sito www.tplfvg.it ed esposte presso le biglietterie aziendali). Per norme anticontraffazione, i biglietti elettronici non si possono stampare né condividere o trasferire da un account o da un dispositivo all'altro: in presenza di anomalie o per informazioni sull'uso dei titoli elettronici, è possibile contattare il servizio clienti di Tpl Fvg ai recapiti indicati nell'apposita sezione di questa carta dei servizi. I biglietti elettronici devono essere convalidati inquadrando l'apposito QR code non appena si sale a bordo, e in ogni caso prima della fermata successiva. Il loro uso è consentito esclusivamente lungo la tratta indicata sul

titolo, in entrambe le direzioni. L'accesso ai servizi di Tpl Fvg sulla direttrice Udine-Gemona-Tarvisio è consentito anche ai viaggiatori in possesso di titoli di viaggio integrati emessi dal gestore dei servizi ferroviari.

4.2.2 ABBONAMENTI

Gli abbonamenti per il servizio di trasporto pubblico locale sono documenti fiscali a tutti gli effetti e possono pertanto essere utilizzati sia per detrarre il costo in dichiarazione dei redditi e sia a fini welfare: non è previsto, al momento dell'acquisto, il rilascio di scontrini o ricevute. Non è altresì possibile modificare un abbonamento dopo l'acquisto né trasferirne a terzi la titolarità. Tutti gli abbonamenti devono ritenersi validi esclusivamente per il servizio, la durata, il percorso o l'area urbana indicati sugli stessi.

Per conservare gli abbonamenti in formato elettronico e poterli esibire, in caso di controllo, dalla mobile app di Tpl Fvg, è necessario registrarsi sul sito internet www.tplfvg.it e inserire i dati completi dell'intestatario (nome, cognome, codice fiscale e tesserino identificativo): accedendo con le stesse credenziali all'app di Tpl Fvg, l'abbonamento sarà automaticamente abbinato al profilo dell'intestatario e potrà essere esibito dal cliente in formato elettronico (possono registrarsi anche utenti che non abbiano ancora compiuto i 18 anni).

Le diverse tipologie di abbonamento, la durata e le tariffe sono indicate sul sito internet di Tpl Fvg al link: <https://tplfvg.it/it/le-tariffe/abbonamenti>.

ABBONAMENTI ACQUISTATI PRESSO LE BIGLIETTERIE DI TPL FVG O LE RIVENDITE SUL TERRITORIO

Gli abbonamenti acquistati presso le biglietterie o le rivendite di Tpl Fvg devono essere conservati integri e, in caso di controllo, esibiti in originale oppure in formato elettronico dall'app di Tpl Fvg, insieme con il tesserino identificativo o con un valido documento di identità: in nessun caso può essere esibita una fotocopia o un'immagine elettronica dell'abbonamento. In caso di smarrimento, se ne può gratuitamente richiedere la ristampa presso una delle biglietterie aziendali territorialmente competenti. Con l'eccezione degli abbonamenti per il servizio urbano acquistati dalle emittitrici automatiche (sui quali il cliente è tenuto a indicare manualmente il proprio nome e il periodo di validità), gli abbonamenti di Tpl Fvg non devono mai essere convalidati a bordo dei mezzi.

ABBONAMENTI ACQUISTATI DALLA PIATTAFORMA DI WEBTICKETING DI TPL FVG

Gli abbonamenti acquistati tramite la piattaforma di webticketing di Tpl Fvg (disponibile all'indirizzo internet <https://abbonamentionline.tplfvg.it>) possono essere stampati oppure conservati in formato elettronico sul proprio smartphone, sia in pdf (a condizione che sia sempre verificabile il QR code presente sul titolo) e sia nella mobile app di Tpl Fvg. In caso di smarrimento del titolo cartaceo, esso può essere ricaricato e ristampato accedendo alla propria area personale della piattaforma di webticketing. Gli abbonamenti acquistati online non devono mai essere convalidati a bordo dei mezzi e, in caso di controllo, devono essere esibiti insieme con il tesserino identificativo di Tpl Fvg oppure con un valido documento di identità.

ARTICOLAZIONE TARIFFARIA DEGLI ABBONAMENTI PER IL SERVIZIO EXTRAURBANO

Gli abbonamenti per il servizio extraurbano hanno un'articolazione tariffaria suddivisa in 18 fasce, in base alla distanza chilometrica fra origine e destinazione (le tariffe sono pubblicate sul sito www.tplfvg.it ed esposte presso le biglietterie aziendali). Sono disponibili abbonamenti quindicinali, mensili, semestrali, scolastici e annuali per corse illimitate oppure abbonamenti quindicinali e mensili utilizzabili per cinque giorni alla settimana e per due corse al giorno. Inoltre, a fronte della presentazione da parte del cliente di una autocertificazione per ragioni lavorative, sono acquistabili abbonamenti quindicinali e mensili utilizzabili per tre giorni alla settimana e per due corse al giorno. Al percorso extraurbano può sempre essere abbinato un abbonamento per la rete urbana della località di origine o destinazione. Gli abbonamenti extraurbani non vanno mai convalidati a bordo e devono ritenersi validi, in entrambe le direzioni, esclusivamente per la durata e la tratta indicate sugli stessi.

ABBONAMENTI UNICI REGIONALI

Introdotti nel 2022, gli abbonamenti unici regionali consentono l'accesso a tutte le reti urbane della regione o a tutti i servizi urbani ed extraurbani di Tpl Fvg entro un'area geografica definita. Le diverse tipologie di abbonamento, le località ricomprese nell'area prescelta e le relative tariffe sono disponibili su www.tplfvg.it.

ABBONAMENTO INTERA RETE URBANA REGIONALE

Titolo di viaggio quindicinale, mensile o plurimensile che consente l'accesso a tutti i servizi urbani di Tpl Fvg (Gorizia, Grado, Lignano, Monfalcone, Pordenone, Trieste e Udine), entro i limiti di validità dell'abbonamento stesso.

ABBONAMENTO HINTERLAND

Titolo di viaggio quindicinale, mensile o plurimensile valido su tutti i servizi regionali urbani ed extraurbani offerti in un raggio di 14 chilometri da un punto di origine scelto dal cliente, fra Gorizia, Monfalcone, Pordenone o Udine.

ABBONAMENTO UNICO REGIONALE ENTRO I 50 KM

Titolo di viaggio quindicinale, mensile o plurimensile valido su tutti i servizi regionali urbani ed extraurbani offerti in un raggio di 50 chilometri da un punto di origine scelto dal cliente, fra Gorizia, Grado, Lignano Sabbiadoro, Monfalcone, Pordenone, Trieste o Udine.

ABBONAMENTO UNICO REGIONALE OLTRE I 50 KM

Titolo di viaggio quindicinale, mensile o plurimensile che consente di viaggiare su tutte le reti urbane regionali e su tutti i servizi extraurbani di Tpl Fvg.

ABBONAMENTI SCOLASTICI A TARIFFA ORDINARIA

Gli abbonamenti annuali scolastici a tariffa ordinaria, acquistabili sia per i servizi urbani e sia per i servizi extraurbani, hanno una durata di dieci mesi e decorrono dal 1° settembre oppure dal 1° ottobre di ogni anno (e scadono pertanto il 30 giugno o il 31 luglio dell'anno successivo). Per acquistare un abbonamento scolastico a tariffa ordinaria non è necessario essere studenti e non ci sono limiti di età né vincoli di residenza anagrafica: gli abbonamenti annuali scolastici differiscono dalle altre

tipologie di abbonamento unicamente per la durata e per il fatto che la loro decorrenza non è libera ma prefissata.

ABBONAMENTI PER IL MESE DI MAGGIO PROLUNGATO FINO AL TERMINE DELL'ANNO SCOLASTICO

Per i soli studenti, esiste la possibilità di acquistare un abbonamento mensile per il mese di maggio prolungato a giugno fino al termine dell'anno scolastico. Il costo del titolo è pari alla tariffa ordinaria dell'abbonamento mensile maggiorata di un importo pari alla metà del costo del corrispondente abbonamento quindicinale.

4.3 Sconti e agevolazioni tariffarie

SCONTO DEL 5% SUGLI ABBONAMENTI ACQUISTATI ONLINE

Su tutti gli abbonamenti acquistati online viene automaticamente applicato uno sconto del 5%, indipendentemente dal tipo di abbonamento o dalla sua durata.

ABBONAMENTI SCOLASTICI AGEVOLATI PER STUDENTI RESIDENTI IN FRIULI VENEZIA GIULIA

La Regione Friuli Venezia Giulia ha istituito uno speciale abbonamento sperimentale agevolato destinato agli studenti residenti in Friuli Venezia Giulia che non abbiano ancora compiuto i 27 anni d'età e che siano regolarmente iscritti all'università o a un istituto superiore equiparato, a una scuola superiore, a un istituto professionale riconosciuto o a una scuola dell'obbligo, e che utilizzino il servizio di trasporto pubblico di Tpl Fvg per andare a lezione. L'agevolazione, che si applica unicamente agli abbonamenti scolastici che decorrono dal 1° settembre oppure dal 1° ottobre di ogni anno (con durata 10 mesi), consiste in uno sconto del 50 per cento sulla corrispondente tariffa ordinaria. Prima di acquistare il titolo, è necessario autocertificare (entro i termini comunicati di anno in anno dalla Regione e da Tpl Fvg) lo status di studente, l'età e l'istituto frequentato tramite la piattaforma di webticketing di Tpl Fvg (<https://abbonamentionline.tplfvg.it>). Una volta approvata la domanda di agevolazione, il cliente ne riceve conferma via posta elettronica e, da quel momento, può recarsi in una qualunque biglietteria per acquistare il titolo a tariffa scontata oppure può procacciare all'acquisto direttamente online. L'agevolazione è applicabile sia agli abbonamenti per i servizi urbani, sia agli abbonamenti per i servizi extraurbani e sia agli abbonamenti misti. Come per gli abbonamenti scolastici ordinari, anche gli abbonamenti scolastici agevolati hanno una durata di dieci mesi. Le modalità e i termini per presentare la domanda di agevolazione sono annualmente pubblicati sul sito internet di Tpl Fvg. Lo sconto è cumulabile con altre agevolazioni e offerte commerciali con l'esclusione dell'agevolazione Ardis riservata agli studenti universitari.

FORMULA FAMIGLIA

La promozione FORMULA FAMIGLIA permette di applicare uno sconto a scalare, dal 20 al 70 per cento, su tutti gli abbonamenti acquistati online o presso le rivendite e le biglietterie di Tpl Fvg da intestatari facenti parte dello stesso nucleo familiare. Le percentuali di sconto sono le seguenti:

- 20% di sconto sul secondo abbonamento acquistato;
- 50% di sconto sul terzo abbonamento acquistato;

- 70% di sconto sugli abbonamenti successivi.

Gli sconti si applicano esclusivamente ad abbonamenti dello stesso tipo e con la stessa decorrenza. Nel caso gli abbonamenti vengano contestualmente acquistati, lo sconto maggiore viene applicato all'abbonamento con la tariffa più elevata. Per accedere a FORMULA FAMIGLIA è necessario essere anagraficamente residenti in Friuli Venezia Giulia e autocertificare - dal menù AUTOCERTIFICAZIONI della piattaforma di webticketing di Tpl Fvg - la composizione del proprio nucleo familiare: dopo che l'autocertificazione sia stata presa in carico e approvata da Tpl Fvg, gli sconti vengono automaticamente applicati sia online e sia presso le rivendite e le biglietterie aziendali. Le agevolazioni di FORMULA FAMIGLIA sono cumulabili sia con l'agevolazione regionale per gli studenti residenti in Friuli Venezia Giulia e sia con lo sconto del 5% previsto per gli abbonamenti acquistati online.

FIDELITY UNDER 26

La FIDELITY UNDER 26 è un'agevolazione riservata a tutti i clienti anagraficamente residenti in Friuli Venezia Giulia e che non abbiano ancora compiuto i 27 anni di età. L'iniziativa premia i viaggiatori fidelizzati con uno sconto fisso del 30% su tutte le tipologie di abbonamento, indipendentemente dal canale di acquisto. Per accedere all'agevolazione è necessario che l'intestatario sia stato abbonato per almeno 240 giorni all'anno nei cinque anni precedenti (dal computo sono esclusi i vecchi abbonamenti tipografici sui quali il cliente indicava a penna il proprio nome e cognome). Non è richiesta alcuna domanda o autocertificazione: in presenza dei requisiti richiesti, il sistema applica automaticamente lo sconto. La promozione è cumulabile con l'agevolazione regionale per gli studenti residenti in Friuli Venezia Giulia, con l'agevolazione Ardis e con lo sconto del 5% previsto per gli abbonamenti acquistati online, ma non con gli sconti di FORMULA FAMIGLIA o con altre iniziative commerciali di Tpl Fvg.

SCONTO OVER 65

La formula OVER 65 è un'agevolazione introdotta dalla Regione Friuli Venezia Giulia che, a partire dal 2023, abbatte del 50% il costo degli abbonamenti semestrali o annuali acquistati da chi risiede anagraficamente in Friuli Venezia Giulia e abbia compiuto i 65 anni di età. Indipendentemente dal canale di acquisto, l'agevolazione viene automaticamente applicata a tutti coloro che siano in possesso dei requisiti richiesti: i requisiti (età e residenza) vengono rilevati dal sistema dal tesserino identificativo del cliente (necessario per chiunque intenda sottoscrivere un abbonamento con Tpl Fvg). L'acquisto può essere fatto in qualunque momento dell'anno: non ci sono domande né autocertificazioni da presentare e non sono previste soglie di reddito. Lo sconto OVER 65 è cumulabile sia con le riduzioni tariffarie previste dalla promozione FORMULA FAMIGLIA e sia con lo sconto del 5% che si applica a tutti gli abbonamenti acquistati online.

AGEVOLAZIONE ARDIS

L'iniziativa è rivolta agli studenti iscritti a un istituto universitario o superiore del Friuli Venezia Giulia ed è promossa e sostenuta dall'Agenzia regionale per il diritto allo studio. La misura prevede uno sconto del 30% sugli abbonamenti di durata annuale di Tpl Fvg e del 20% sugli abbonamenti di durata mensile e semestrale. Gli acquisti devono essere effettuati tra i mesi di ottobre e luglio, dal

giorno 25 al giorno 15 di ciascun mese. Per accedere al beneficio è necessario autocertificare - dal menù ARDIS della piattaforma di webticketing di Tpl Fvg - di essere iscritto a uno dei seguenti istituti o programmi, non oltre il primo anno fuori corso:

- Università degli Studi di Trieste e di Udine;
- Conservatori di Musica Tartini di Trieste e Tomadini di Udine;
- Istituti Tecnologici Superiori (ITS) del Friuli Venezia Giulia;
- Accademia delle Belle Arti G.B. Tiepolo;
- studenti Erasmus;
- master e corsi di dottorato di ricerca presso la Sissa di Trieste.

Una volta approvata l'autocertificazione, il cliente ne riceve conferma via posta elettronica e, da quel momento, può recarsi in una qualunque biglietteria per acquistare il titolo a tariffa scontata oppure può procere all'acquisto direttamente online. Il beneficio si rivolge anche agli studenti che non siano residenti in Friuli Venezia Giulia e non è cumulabile con l'agevolazione regionale sugli abbonamenti scolastici per gli studenti che risiedono in regione. Non sono previste soglie di reddito.

4.4 Abbonamenti agevolati (articolo 34, legge regionale 20 agosto 2007, n. 23)

Gli abbonamenti agevolati sono abbonamenti rilasciati alle persone con disabilità o con invalidità in possesso dei requisiti previsti dall'articolo 34 della legge regionale 20 agosto 2007, n. 23. Valgono 12 mesi solari e consentono di viaggiare sull'intera rete del servizio urbano indicato sull'abbonamento oppure, nel caso l'abbonamento riguardi il servizio extraurbano, su un massimo di cinque percorsi scelti dal cliente. Il costo annuale degli abbonamenti agevolati è pari all'1,5% della corrispondente tariffa ordinaria. Il costo raddoppia nel caso in cui l'avente diritto abbia bisogno di un accompagnatore.

Per accedere all'agevolazione è innanzi tutto necessario rivolgersi allo SPORTELLO TRASPORTO PUBBLICO AGEVOLATO della Regione Friuli Venezia Giulia, che provvede a certificare il possesso dei requisiti. La richiesta di beneficio può essere presentata esclusivamente online dal sito internet della Regione. I recapiti degli uffici regionali e le modalità di presentazione della domanda sono disponibili su www.regione.fvg.it. Una volta certificato il possesso dei requisiti, il cliente può recarsi personalmente presso una biglietteria aziendale con un valido documento d'identità per acquistare il titolo. Laddove al beneficiario non fosse possibile recarsi personalmente presso gli sportelli di Tpl Fvg, può essere delegato un familiare, l'amministratore di sostegno o l'associazione di categoria a cui il beneficiario appartiene.

L'attestazione rilasciata dalla Regione può essere permanente o con rivedibilità: pertanto, nel caso in cui s'intenda rinnovare un abbonamento agevolato, è prima necessario verificare che l'attestazione rilasciata dalla Regione non sia scaduta. Se l'attestazione è in corso di validità, per il rinnovo ci si può direttamente rivolgere alle biglietterie aziendali.

L'abbonamento agevolato è nominativo e personale e riporta esclusivamente il nome del beneficiario. Nel caso il beneficiario abbia diritto a un accompagnatore, il nome di quest'ultimo non viene mai indicato sull'abbonamento. Tuttavia, nel caso sia esercitata tale opzione, il beneficiario è sempre

obbligato a viaggiare accompagnato.

Dagli abbonamenti agevolati sono sempre escluse le linee marittime.

Le biglietterie di Tpl Fvg autorizzate al rilascio di abbonamenti agevolati sono le seguenti:

APT GORIZIA

- Gorizia (piazzale Martiri per la Libertà d'Italia, interno stazione FS)
- Monfalcone (via Fratelli Rosselli 13)
- Grado (piazza Carpaccio)
- Trieste (piazza della Libertà 9, interno autostazione)

ARRIVA UDINE

- Udine (via Europa Unita 95, fronte stazione FS, solo il martedì e il giovedì)
- Udine (via Europa Unita 37, autostazione, solo il martedì e il giovedì)
- Tolmezzo (via Carnia Libera 1944, 45, autostazione)
- Latisana (via Beorchia, autostazione)
- Cervignano (piazza Marconi 11, autostazione)

ATAP PORDENONE

- Pordenone (piazzale Caduti di Nassiriya e di tutte le Missioni di Pace 1)
- Spilimbergo (via Ponte Roitero 2)

TRIESTE TRASPORTI

- Trieste (via dei Lavoratori 2, dal 10 al 25 di ogni mese, preferibilmente su appuntamento prenotabile via web o tramite call center).

4.5 Tesserini identificativi

Per acquistare un abbonamento al servizio di trasporto pubblico locale, indipendentemente dalla durata e dal canale di acquisto, occorre essere in possesso di un tesserino identificativo di Tpl Fvg. I tesserini sono personali e non cedibili, hanno una durata di cinque anni e identificano il cliente in maniera univoca: in caso di controllo, devono essere esibiti (insieme con l'abbonamento) in alternativa a un documento di identità. I tesserini si possono richiedere o rinnovare gratuitamente presso le biglietterie aziendali o le rivendite sul territorio, portando con sé una fototessera e la copia di un documento d'identità e del proprio codice fiscale (unitamente all'apposito modulo disponibile sul sito internet di Tpl Fvg). Altrimenti si possono richiedere online dalla piattaforma di webticketing al costo di 5 euro: in tal caso, viene immediatamente rilasciato un tesserino provvisorio a cui segue, entro 60 giorni, l'invio a domicilio di quello definitivo. In caso di smarrimento del tesserino, se ne può richiedere copia alle biglietterie aziendali al costo di 5 euro.

4.6 La piattaforma di webticketing di Tpl Fvg

Raggiungibile all'indirizzo web <https://abbonamentionline.tplfvg.it>, la piattaforma di webticketing di Tpl Fvg consente di acquistare tutte le tipologie di abbonamento con uno sconto del 5% pagando

con carta di credito, PayPal, MyBank o PostePay. Prima dell'acquisto è necessario associare alla propria area personale il tesserino identificativo della persona che intende acquistare l'abbonamento, facendo clic su **AGGIUNGI TESSERA IN ELENCO**. Se ancora non si dispone di un tesserino identificativo, è possibile richiederlo online (al costo di 5 euro) facendo clic su **DOMANDA DI RILASCIO NUOVA TESSERA** e compilando l'apposito form. Non esiste un limite al numero di tesserini associabili a uno stesso account.

Una volta acquistato, l'abbonamento viene inviato in tempo reale al cliente all'indirizzo di posta elettronica associato al profilo. Inoltre, fino al termine della sua validità, il titolo può essere in qualunque momento scaricato e stampato facendo clic sulla prima icona che compare alla sinistra del nome dell'intestatario.

L'indirizzo di posta elettronica associato al proprio account è un campo chiave che consente non solo l'accesso alla piattaforma di webticketing ma anche alla mobile app e al sito internet aziendale: il cliente pertanto non lo può mai modificare autonomamente. Per richiedere la sostituzione del proprio indirizzo email, si può scrivere al servizio clienti di Tpl Fvg ai recapiti indicati nell'apposita sezione di questa carta dei servizi.

La piattaforma di webticketing è anche l'unico canale attraverso cui è possibile inviare all'azienda l'autocertificazione necessaria per ottenere lo sconto sugli abbonamenti scolastici riservato agli studenti residenti in Friuli Venezia Giulia, quello dell'ARDIS per gli studenti universitari e quello previsto dalla promozione **FORMULA FAMIGLIA**.

I titolari di partita IVA che, a fronte dell'acquisto di uno o più abbonamenti, desiderassero l'emissione della fattura elettronica, devono inviare prima dell'acquisto una richiesta di abilitazione all'indirizzo di posta elettronica webticketing@arrivaudine.it, indicando i propri dati fiscali (nome e cognome, denominazione o ragione sociale e partita IVA) e l'indirizzo telematico per il recapito della fattura tramite sdi (sistema di interscambio), costituito da un codice destinatario di sette cifre. Tutti gli acquisti effettuati dopo l'abilitazione dell'account saranno regolati con fattura elettronica.

4.7 Libera circolazione e gratuità

Possono viaggiare gratuitamente su tutti gli autobus e le motonavi di Tpl Fvg:

- gli appartenenti alla polizia locale, in divisa e limitatamente ai servizi di trasporto svolti nell'ambito del territorio comunale di propria competenza;
- gli ufficiali e gli agenti appartenenti ai corpi delle forze di polizia muniti di apposito tesserino, sulla base di specifiche intese stipulate con la Regione Friuli Venezia Giulia ai sensi delle vigenti disposizioni;
- i bambini di età inferiore ai 10 anni non compiuti, purché accompagnati da un familiare in possesso di un regolare titolo di viaggio (si intendono per familiari i genitori naturali, i genitori affidatari e i parenti di secondo grado: nonni, fratelli e sorelle, purché abbiano compiuto il quattordicesimo anno d'età).

4.8 Biglietterie e rivendite

Tpl Fvg può contare, al 31 dicembre 2022, su una capillare rete di 1.340 biglietterie, rivendite ed emettitrici automatiche in tutti i comuni del territorio regionale, così suddivise:

- **16 BIGLIETTERIE CORE**, dove è possibile acquistare tutte le tipologie di biglietti e abbonamenti e dove è possibile richiedere assistenza e informazioni sul servizio;
- **213 BIGLIETTERIE ACTIVE (O RIVENDITE)**, dove è possibile acquistare tutte le tipologie di biglietti e abbonamenti con l'esclusione degli abbonamenti agevolati per persone con invalidità (articolo 34, legge regionale 20 agosto 2007, n. 23);
- **985 BIGLIETTERIE BASIC**, dove è possibile acquistare biglietti, ma non abbonamenti;
- **126 EMETTITRICI AUTOMATICHE (TICKET VENDING MACHINE)**, installate presso stazioni, auto-stazioni o alle principali fermate del servizio.

Inoltre, sono installate sulla flotta di Tpl Fvg 74 emettitrici di bordo (dalle quali è possibile acquistare il biglietto in contanti) e 189 dispositivi digitali per l'acquisto del titolo a bordo con carta di credito, carta di debito o dispositivi NFC collegati (come smartphone e smartwatch). L'installazione di questi dispositivi è in corso e proseguirà durante il 2023.

Tramite il sito www.tplfvg.it è possibile ricercare su mappa la biglietteria o l'emettitrice automatica più vicina e consona alle proprie esigenze.

4.9 Rimborsi e diritto di recesso

Ai sensi della lettera m, articolo 47, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, il diritto di recesso non si applica ai titoli di viaggio del servizio di trasporto pubblico locale (la norma è disponibile sul sito internet dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti): i biglietti e gli abbonamenti di Tpl Fvg non possono pertanto essere rimborsati. L'azienda si riserva tuttavia di valutare richieste particolari o specificatamente motivate (per esempio, in caso di decesso dell'abbonato).

Non sono altresì previsti rimborsi, neppure in forma parziale, qualora il servizio subisca sospensioni, interruzioni o ritardi per cause di forza maggiore e non direttamente ascrivibili a Tpl Fvg, salvo i casi in cui tali rimborsi non siano espressamente previsti e disciplinati dalla normativa nazionale o regionale.

Nel caso in cui venga acquistato un abbonamento o un biglietto da una emettitrice automatica e il dispositivo non risponda correttamente alle istruzioni, non eroghi il resto o non emetta il titolo di viaggio, è possibile contattare il servizio clienti ai recapiti indicati nell'apposita sezione di questa carta dei servizi per richiedere una verifica e la restituzione della somma eventualmente dovuta.

Se si acquista un biglietto elettronico tramite l'app di Tpl Fvg o via SMS e questo non si materializza correttamente sul proprio dispositivo, è possibile richiedere al servizio clienti di Tpl Fvg una verifica dell'anomalia e, nel caso in cui non sia possibile recuperare il titolo, lo storno della somma eventualmente pagata.

Non è mai previsto il rimborso di un titolo di viaggio che, per scelta del cliente o per ragioni personali (malattia, infortunio, rinuncia agli studi, nuova sede di lavoro, altro), non sia stato utilizzato o lo sia stato solo in parte.

Per gli abbonamenti scolastici agevolati riservati agli studenti residenti in Friuli Venezia Giulia, l'eventuale rimborso (laddove riconosciuto da Tpl Fvg) viene determinato come differenza tra l'importo pagato dal cliente per l'acquisto del titolo e il valore delle mensilità utilizzate calcolato al costo del corrispondente abbonamento mensile a tariffa ordinaria.

Per anomalie del servizio per cause direttamente ascrivibili a Tpl Fvg, sono previsti i rimborsi indicati nella tabella che segue.

CASISTICHE

RIMBORSO

<ul style="list-style-type: none"> • cancellazione del servizio • partenza dal capolinea con un ritardo superiore ai 30 minuti • partenza dal capolinea in anticipo 	EFFETTUAZIONE DEL VIAGGIO CON MEZZI O SERVIZI ALTERNATIVI LADDOVE DISPONIBILI, OPPURE RIMBORSO DEL TITOLO DI VIAGGIO CON UNA MAGGIORAZIONE DEL 50%
<ul style="list-style-type: none"> • mancata coincidenza alle fermate, laddove prevista, a causa di partenze anticipate o di arrivi in ritardo per cause direttamente imputabili a Tpl Fvg 	A FRONTE DELL'ESIBIZIONE DELL'ABBONAMENTO O DEL BIGLIETTO REGOLARMENTE CONVALIDATO, RIMBORSO CON 3 BIGLIETTI PER LA TRATTA OGGETTO DEL DISSERVIZIO
<ul style="list-style-type: none"> • modifica delle condizioni previste dall'abbonamento in possesso del cliente per ragioni sopraggiunte e direttamente imputabili a Tpl Fvg 	RIMBORSO DELLA QUOTA PARTE NON UTILIZZATA
<ul style="list-style-type: none"> • perdita o danneggiamento della sedia a ruote o di altre attrezzature o dispositivi in uso a persone con disabilità o mobilità ridotta 	IMMEDIATA MESSA A DISPOSIZIONE DI UNA SEDIA A RUOTE PER CONSENTIRE LA PROSECUZIONE DEL VIAGGIO PRESSO UNO DEI CENTRI REGIONALI DI INTERSCAMBIO MODALE
<ul style="list-style-type: none"> • tutti i disservizi elencati in questa tabella 	OMAGGIO DI UN TITOLO DI VIAGGIO UTILIZZABILE SULLA TRATTA OGGETTO DEL DISSERVIZIO

COME RICHIEDERE I RIMBORSI

Per gli abbonamenti e le casistiche espressamente previste dalla tabella, la domanda di rimborso va inviata - entro 72 ore dall'evento - all'indirizzo di posta elettronica protocollo@cert.tplfvg. Al messaggio va allegato il modulo scaricabile dal sito internet www.tplfvg.it alla sezione RIMBORSI: nel modulo devono essere compiutamente documentati i fatti (località, giorno, ora, linea, fermata), la spesa eventualmente sostenuta e le motivazioni della richiesta. Al cliente sarà fornita una risposta entro 20 giorni lavorativi.

In tutti gli altri casi (anomalie del servizio di mobile ticketing, malfunzionamento delle emettitrici automatiche, altro) è possibile utilizzare i canali del servizio clienti indicati nell'apposita sezione di questa carta dei servizi. Per i biglietti acquistati online e da dispositivi mobili con carta di credito o credito telefonico, il rimborso può avvenire esclusivamente tramite lo stesso canale attraverso il quale si è eseguito il pagamento.

4.10 Controlli e sanzioni

Tpl Fvg accerta, tramite le aziende consorziate, le violazioni di propria competenza mediante agenti espressamente incaricati e muniti di apposito documento di riconoscimento. Abilitati a effettuare i controlli previsti dall'articolo 13 della legge 24 novembre 1981, n. 689 (compresi quelli necessari per l'identificazione del trasgressore, anche accompagnandolo a terra e richiedendo l'intervento delle forze di polizia), gli agenti accertatori hanno il compito di fornire assistenza a bordo e di dissuadere e sanzionare eventuali comportamenti illeciti. Gli agenti svolgono verifiche nell'intero arco della giornata (sia in divisa e sia in borghese), concentrando la propria attenzione in orari e lungo direttrici dove l'elusione tariffaria è più frequente. Tutti i passeggeri sono tenuti a esibire, su richiesta, un titolo di viaggio e un valido documento d'identità (oppure, in alternativa, il tesserino identificativo di Tpl Fvg). I controlli possono avvenire sia a bordo e sia a terra (ai capolinea e alle fermate), in fase di discesa dai mezzi.

Al fine di assicurare maggiori livelli di sicurezza e un più efficace contrasto al fenomeno dell'evasione tariffaria, Tpl Fvg può affidare le attività di prevenzione, accertamento e contestazione delle violazioni anche a guardie giurate e ad altri soggetti non appartenenti agli organici aziendali, purché abilitati da Tpl Fvg. Tpl Fvg mantiene in ogni caso, tramite le aziende consorziate, la responsabilità del corretto svolgimento delle attività di verifica.

Il mancato rispetto da parte del viaggiatore delle norme contenute nel regolamento di vettura o l'utilizzo del servizio senza un regolare titolo di viaggio comportano l'applicazione di una sanzione amministrativa i cui importi sono riferiti nella tabella riportata nella pagina seguente. Qualora la stessa violazione venga ripetuta nell'arco dell'anno solare, si applica una sanzione aumentata della metà. I titoli di viaggio su supporto cartaceo che non siano ritenuti validi o regolari vengono ritirati dagli agenti accertatori.

Entro il termine di sessanta giorni dalla contestazione è ammesso il pagamento di una somma pari a un terzo della sanzione massima prevista.

Il pagamento delle sanzioni può essere fatto direttamente all'agente accertatore (laddove previsto) oppure secondo le modalità indicate da ciascuna azienda consorziate, riportate sul verbale di accertamento o sui rispettivi siti internet aziendali.

I clienti sprovvisti di abbonamento che, entro i cinque giorni successivi all'accertamento, presentano a una biglietteria aziendale un abbonamento regolarmente emesso o validato in data anteriore a quella dell'accertamento, sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa di 5 euro.

RICORSI E SCRITTI DIFENSIVI

In caso di mancata conciliazione dell'illecito, il trasgressore maggiorenne, o l'esercente patria

potestà, ha la facoltà di inviare entro 60 giorni uno scritto difensivo all'ufficio sanzioni dell'azienda consorziata territorialmente competente tramite PEC o raccomandata, oppure, in alternativa, di presentarsi personalmente presso gli uffici. Con la presentazione di uno scritto difensivo, il cliente rinuncia al pagamento della sanzione in misura ridotta. Agli scritti difensivi viene fornita entro 30 giorni una risposta da cui potrà derivare l'archiviazione del verbale di contestazione, la riduzione della sanzione oppure la conferma della violazione.

I recapiti degli uffici sanzioni delle aziende consorziate sono indicati di seguito.

UFFICI SANZIONI	APT GORIZIA	ATAP PORDENONE	ARRIVA UDINE	TRIESTE TRASPORTI
INDIRIZZO	via Caduti di An Nasiriyah 6 Gorizia	piazzale Caduti di Nassirya e di tutte le missioni di pace 1 Pordenone	via del Partidor 13 Udine	via dei Lavoratori 2 Trieste
TELEFONO	0481 593511	0434 224411	0432 608111	040 7795332
MAIL	sanzioni@aptgorizia.it	sanzioni@atap.pn.it	sanzioni@arrivaudine.it	illecitiamministrativi@triestetrasporti.it

Nella tabella che segue sono indicati gli importi delle sanzioni a misura intera e ridotta e le principali casistiche.

VIOLAZIONI E IMPORTO DELLE SANZIONI	SANZIONE A MISURA RIDOTTA	SANZIONE A MISURA INTERA
SENZA TITOLO DI VIAGGIO		
BIGLIETTO SCADUTO		
BIGLIETTO CONVALIDATO IN PRESENZA DEGLI AGENTI ACCERTATORI		
BIGLIETTO NON CONVALIDATO	70,00 euro	210,00 euro
BIGLIETTO SU SUPPORTO CARTACEO CONVALIDATO PIÙ VOLTE	più il costo del biglietto a tariffa ordinaria ed eventuali spese di procedimento	più il costo del biglietto a tariffa ordinaria ed eventuali spese di procedimento
BIGLIETTO VALIDO PER UN'ALTRA TRATTA O UN ALTRO SERVIZIO		
ABBONAMENTO SCADUTO		
TITOLO DI VIAGGIO ALTERATO O CONTRAFFATTO		
ABBONAMENTO INTESTATO A UNA PERSONA TERZA		
ALTRE VIOLAZIONI ACCERTATE DALL'AGENTE VERIFICATORE		
VIOLAZIONI GENERICHE DEL REGOLAMENTO DI VETTURA	36,00 euro	108,00 euro
ABBONAMENTO DIMENTICATO E SUCCESSIVAMENTE ESIBITO	5,00 euro	-



SEZIONE V

Informazione, rapporti con la clientela e contatti

5.1 I canali di informazione e di infomobilità

Tpl Fvg ha sviluppato un sistema organico di canali e strumenti per informare in tempo reale la clientela su tutto ciò che riguarda il servizio di trasporto pubblico locale in Friuli Venezia Giulia: deviazioni, perturbazioni, orari, durata del viaggio, percorsi, scioperi, tariffe, agevolazioni. Oltre al personale addetto all'assistenza, alle biglietterie e al servizio clienti, quelli che seguono sono le principali modalità di informazione.

SITO INTERNET

Disponibile all'indirizzo web www.tplfvg.it, il sito internet di Tpl Fvg è la fonte primaria di tutte le informazioni riguardanti il servizio. È aggiornato in tempo reale e consente di consultare e scaricare gli orari, conoscere lo stato dei collegamenti, visualizzare i regolamenti di vettura e motonave, consultare le tariffe. Inoltre, permette di sporgere un reclamo o inviare richieste, segnalazioni o suggerimenti. È in grado di adattarsi a qualunque dispositivo, fisso e mobile.

TRAVEL PLANNER

Raggiungibile dal sito internet aziendale (sezione IL VIAGGIO) oppure direttamente dall'indirizzo web <https://www.mycicero.it/tplfvg-go/tpwebportal/it>, il travel planner di Tpl Fvg consente di verificare le possibili soluzioni di viaggio fra un'origine e una destinazione date, e di acquistare online il biglietto corrispondente.

FAQ

Sezione del sito internet www.tplfvg.it costantemente aggiornata con le domande più frequenti della clientela e le relative risposte.

PIATTAFORMA DI WEBICKETING

Disponibile all'indirizzo web <https://abbonamentonline.tplfvg.it>, la piattaforma di webticketing di Tpl Fvg consente di acquistare abbonamenti (o di simularne l'acquisto) con uno sconto del 5% rispetto alle tariffe ordinarie.

MOBILE APP TPL FVG

La mobile app di Tpl Fvg, disponibile per Android e iOS, fornisce informazioni su eventuali modifiche e perturbazioni del servizio e indicazioni in tempo reale sul passaggio dei mezzi, e consente inoltre di acquistare biglietti urbani ed extraurbani in modo facile e sicuro, potendo pagare con carta di credito, SatisPay, PostePay e borsellino elettronico. È anche possibile associare all'app il proprio abbonamento ed esibirlo così in formato elettronico.

CALL CENTER

Operativo tutti i giorni, festivi compresi, dalle 6:00 alle 22:00, il call center fornisce informazioni sul servizio e sui termini e sulle condizioni di utilizzo. Può inoltre raccogliere segnalazioni, suggerimenti, richieste e reclami.

MONITOR DI BORDO

Gli autobus del servizio urbano sono dotati di monitor di bordo attraverso i quali vengono comunicati la destinazione, la prossima fermata, l'orario previsto di arrivo e altre informazioni sul servizio.

Sugli autobus del servizio extraurbano sono invece installati display per annunciare la prossima fermata, anche in forma vocale.

ORARI ELETTRONICI E QR CODE

Su tutti gli orari esposti alle fermate è presente un QR code attraverso il quale il cliente può accedere a informazioni in tempo reale sul servizio e sul transito dei mezzi. In corrispondenza di alcune delle principali fermate del servizio urbano, sono inoltre installati degli orari elettronici che consentono di verificare i minuti mancanti al transito degli autobus e le rivendite più vicine.

SOCIAL MEDIA

Attraverso i social media, l'azienda comunica le proprie offerte e le caratteristiche e le modalità d'uso del servizio e, in tempo reale, le principali perturbazioni o modifiche a orari e percorsi. Tpl Fvg è presente su Facebook, Twitter, Instagram e LinkedIn.

MONITOR E TOTEM INFORMATIVI

Tpl Fvg sta installando sul territorio, nelle aree a maggiore frequentazione, monitor informativi e totem con tecnologia touch screen per la consultazione di orari e informazioni dinamiche sul servizio. Attualmente sono 45 i dispositivi installati.

5.2 Il processo di gestione dei reclami

La gestione dei reclami è disciplinata da procedure e tempistiche rigorose ed è resa possibile da una piattaforma di customer relationship management e gestione documentale che ottimizza il processo e mette in relazione con il servizio clienti tutti i reparti delle aziende consorziate. Questo consente di effettuare verifiche puntuali su quanto segnalato, di dare risposte circostanziate e di intraprendere azioni correttive o adottare i provvedimenti che, di volta in volta, si dovessero ritenere utili o necessari. I reclami sono così uno strumento per rilevare eventuali criticità, monitorare la conformità e la qualità del servizio, individuare gli ambiti dove concentrare l'attenzione e attivare azioni di miglioramento.

I reclami vengono conservati da Tpl Fvg per un tempo massimo di tre anni: allo scadere dei tre anni, tutti i dati personali dei clienti vengono definitivamente rimossi, mentre sono conservate, per meri fini statistici, le informazioni relative ai fatti segnalati o contestati (informazioni rese tuttavia anonime). I reclami con possibili implicazioni o ricadute giudiziarie (per esempio, relativi a incidenti stradali gravi o a fatti avvenuti a bordo dei mezzi) possono essere conservati fino a un massimo di cinque anni, a discrezione di Tpl Fvg.

L'azienda si impegna a rispondere ai reclami entro un massimo di 20 giorni lavorativi: laddove l'istruttoria o la verifica dei fatti richiedesse un tempo maggiore, il cliente ne viene prontamente informato, prima della scadenza dei termini.

Nel 2022 Tpl Fvg ha complessivamente gestito 3.693 reclami: all'82,3% di essi si è dato riscontro entro 20 giorni lavorativi. Il restante 17,7% ha invece richiesto più di 20 giorni di istruttoria.

Nella tabella che segue è riportato il numero complessivo di reclami con i relativi tempi di risposta.

NUMERO DI RECLAMI E TEMPI DI RISPOSTA	2022	2021
NUMERO DI RECLAMI	3.693	2.139
numero di risposte inviate entro 20 giorni lavorativi	3.038	2.077
<i>% di risposte inviate entro 20 giorni lavorativi</i>	82,26	97,10
numero di risposte inviate oltre il 20° giorno lavorativo	655	62
<i>% di risposte inviate oltre il 20° giorno lavorativo</i>	17,74	2,90

5.3 Presentare un reclamo

Al fine di tutelare i passeggeri e garantire il miglioramento continuo del servizio, Tpl Fvg mette a disposizione diverse modalità e canali di ascolto attraverso cui è possibile sporgere un reclamo: 1) call center; 2) modulo disponibile sul sito internet aziendale; 3) lettera in carta libera. Le informazioni che pervengono a Tpl Fvg attraverso questi canali sono raccolte e gestite dal servizio clienti e ottengono riscontro, salvo eccezioni, entro 20 giorni lavorativi. Quando un cliente presenta un reclamo tramite il sito web o tramite call center, e sceglie la posta elettronica come modalità di risposta, riceve entro pochi minuti un messaggio di benvenuto con allegato il testo del proprio reclamo. I reclami devono contenere tutte le informazioni utili a ricostruire compiutamente i fatti. La privacy del cliente è sempre garantita ai sensi della normativa vigente.

I reclami possono essere presentati con le seguenti modalità:

- chiamando il call center di Tpl Fvg ai numeri 800 052040 (da rete fissa) o 040 9712343 (da rete mobile), tutti i giorni dalle 6:00 alle 22:00;
- compilando e inviando l'apposito modulo presente sul sito internet www.tplfvg.it alla voce RECLAMI;
- inviando una lettera in carta libera per posta ordinaria agli indirizzi di Tpl Fvg o di una delle aziende consorziate.

I reclami non possono essere presentati via mail, attraverso i social media o tramite Whatsapp.

5.4 I contatti con la clientela

I reclami hanno rappresentato nel 2022 il 3,14% dei 117.546 contatti complessivamente gestiti con i clienti da Tpl Fvg sui propri canali. A questi si devono aggiungere i contatti - esclusi dal computo della tabella che segue - direttamente gestiti dalle aziende consorziate e quelli gestiti sui canali social.

Tpl Fvg ha gestito nel 2022 una media di 9.795 contatti al mese, in crescita del 23,5% rispetto all'anno precedente: i contatti telefonici gestiti dal call center sono stati 52.673, i messaggi ricevuti via Whatsapp sono stati 32.882, quelli gestiti tramite live chat sono stati 15.080. Le mail sono state 4.216 e le pec 105. La percentuale di telefonate gestite sul totale delle telefonate gestibili è stata pari al 84,8 per cento.

Nella tabella che segue è riportato il numero complessivo di contatti sui principali canali di Tpl Fvg.

NUMERO DI CONTATTI PER CANALE	2022	2021	VAR. %
A) RECLAMI	3.693	2.139	72,6%
B) SEGNALAZIONI PRESENTATE TRAMITE IL FORM DISPONIBILE SU WWW.TPLFVG.IT	4.216	2.978	41,5%
C) RICHIESTE, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI PRESENTATI TRAMITE EMAIL	4.897	3.427	42,9%
D) PEC E POSTA ORDINARIA	105	47	123,4%
E) MESSAGGI WHATSAPP RICEVUTI	32.882	28.882	13,8%
F) MESSAGGI WHATSAPP INVIATI	21.160	17.816	18,7%
G) TELEFONATE PERVENUTE AL CALL CENTER	75.308	73.700	2,2%
DI CUI			
<i>TELEFONATE GESTIBILI (IN ORARIO E NON ABBANDONATE)</i>	<i>62.082</i>	<i>57.097</i>	<i>8,7%</i>
<i>TELEFONATE NON GESTIBILI (FUORI ORARIO O ABBANDONATE PRIMA DELLA RISPOSTA)</i>	<i>13.226</i>	<i>16.603</i>	<i>-20,3%</i>
H) TELEFONATE GESTITE DAL CALL CENTER	52.673	44.691	17,8%
I) LIVE WEBCAT	15.080	13.006	15,9%
CONTATTI TOTALI GESTITI (A+B+C+D+E+H+I)	117.546	95.170	23,5%

5.5 Assistenza e servizi sostitutivi in caso di incidente

In caso di incidenti stradali in cui siano coinvolti mezzi di Tpl Fvg, l'azienda garantisce su tutta la rete un'assistenza ai clienti proporzionata alla gravità dei fatti. Per incidenti o guasti che impediscano la prosecuzione del viaggio, il consorzio mette a disposizione dei clienti mezzi sostitutivi per raggiungere la destinazione o la più vicina stazione di interscambio oppure, in alternativa, un idoneo punto di attesa e di ristoro da cui ripartire.

In caso di perdita o danneggiamento di sedie a ruote per persone con disabilità o mobilità ridotta, o di altri dispositivi per la mobilità e l'assistenza dei passeggeri, e in presenza di una comprovata responsabilità di Tpl Fvg, il gestore provvede a risarcire il cliente e a mettere a disposizione nelle principali autostazioni una sedia sostitutiva per assicurare la regolare prosecuzione del viaggio.

5.6 Oggetti smarriti

Gli oggetti smarriti e rinvenuti dal personale aziendale a bordo dei mezzi di Tpl Fvg sono disciplinati ai sensi degli articoli 927 e 928 del Codice civile. A Gorizia, Pordenone e Udine essi vengono messi a disposizione della clientela nei giorni successivi al ritrovamento presso l'ufficio del servizio clienti territorialmente competente. Il ritiro degli oggetti rinvenuti può avvenire, su prenotazione, secondo le modalità concordate telefonicamente con l'operatore.

Per gli oggetti smarriti sui mezzi del servizio urbano ed extraurbano di APT Gorizia, è a disposizione un form al seguente link: www.apgorizia.it/oggetti-smarriti.

Gli oggetti rinvenuti e non reclamati vengono rimessi all'ufficio oggetti smarriti del Comune capoluogo territorialmente competente. I beni deperibili o in cattivo stato di conservazione e per i quali

non sia stato possibile individuare il proprietario in tempo utile vengono distrutti o smaltiti secondo l'ordinaria procedura prevista per i rifiuti solidi urbani.

Qualora il proprietario dell'oggetto rinvenuto, che sia in grado di dimostrare la proprietà attraverso elementi distintivi e riconoscibili, risiede in un Comune diverso da quello dove l'oggetto è messo a disposizione o sia impossibilitato a ritirarlo di persona, Tpl Fvg provvede, su richiesta e con spese a carico del proprietario, a inviare l'oggetto, tramite raccomandata, al sindaco del Comune dove il proprietario risiede.

Gli oggetti rinvenuti sugli autobus del servizio di Trieste Trasporti sono rimessi al competente ufficio oggetti smarriti del Comune di Trieste, dove sono a disposizione della clientela dai giorni successivi al ritrovamento. I recapiti di ciascuna azienda consorziata e del Comune di Trieste sono indicati nella tabella che segue.

OGGETTI SMARRITI	APT GORIZIA	ATAP PORDENONE	ARRIVA UDINE	TRIESTE TRASPORTI
INDIRIZZO	via Caduti di An Nasiriyah 6 Gorizia	via Prasecco 58 Pordenone	via del Partidor 13 Udine	Comune di Trieste piazza Unità d'Italia 4 Trieste
TELEFONO	0481 593511	0434 224411	0432 608111	040 6754656
MAIL	segreteria@aptgorizia.it	atappn@atap.pn.it	oggettismarriti@arrivaudine.it	oggetti.smarriti@comune.trieste.it

5.7 Trattamento dei dati personali e privacy

Tpl Fvg considera prioritaria la tutela della privacy dei propri clienti. Il trattamento dei dati personali, improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, avviene mediante procedure e strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza dell'interessato e a evitare il rischio di perdita, accesso non autorizzato, uso illecito e diffusione dei dati. Fra Tpl Fvg e le aziende consorziate è stipulato un accordo di contitolarità ai sensi dell'articolo 26 del regolamento (UE) 2016/679. In ogni momento, il cliente ha la facoltà di esercitare i diritti disciplinati dagli articoli 13, 15, 18, 19 e 21 del medesimo regolamento, e in particolare:

- ha il diritto di ottenere la conferma dell'esistenza di dati che lo riguardano, anche se non ancora comunicati, e di averne comunicazione in forma intelligibile;
- ha il diritto di richiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali, l'integrazione, la rettifica, la cancellazione degli stessi o la limitazione dei trattamenti che lo riguardano;
- ha il diritto alla portabilità dei dati;
- ha il diritto di proporre un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, seguendo le procedure e le indicazioni pubblicate sul sito web dell'Autorità.

I clienti possono esercitare i propri diritti inviando una mail all'indirizzo privacy@tplfvg.it. L'esercizio dei diritti non è soggetto ad alcun vincolo di forma ed è sempre gratuito.

5.8 Canali di comunicazione e recapiti delle aziende consorziate

Tpl Fvg gestisce una pluralità di canali di comunicazione con la clientela. L'elenco riportato di seguito ne contiene i riferimenti e le modalità di accesso, le finalità e i tempi di risposta (che tuttavia possono variare, anche significativamente, in base al traffico, al numero di richieste o alla complessità del problema esposto).

CANALI DI COMUNICAZIONE	RIFERIMENTI	USO, FINALITÀ E TEMPI DI RISPOSTA
FORM PER I RECLAMI	https://tplfvg.it/it/assistenza-clienti	Consente di reclamare per disservizi, inefficienze, disfunzioni e altre eventuali anomalie o non conformità rilevate dal cliente: i reclami devono contenere dati e informazioni sufficienti per consentire all'azienda di verificare compiutamente i fatti e intervenire di conseguenza. Tpl Fvg garantisce una risposta scritta o verbale entro 20 giorni lavorativi.
FORM PER SEGNALAZIONI, INFORMAZIONI, ASSISTENZA, PRECISAZIONI, CHIARIMENTI, SUGGERIMENTI	https://tplfvg.it/it/assistenza-clienti	Consente di richiedere informazioni, assistenza, precisazioni o chiarimenti, dare suggerimenti e, più in generale, dialogare con l'azienda su tutto ciò che riguarda il servizio. Compatibilmente con il numero di richieste, Tpl Fvg cerca di assicurare un riscontro entro poche ore.
PEC	protocollo@cert.tplfvg.it	Per comunicazioni formali da parte di enti, istituzioni, fornitori o professionisti.
MAIL SERVIZIO CLIENTI	servizioclienti@tplfvg.it	Consente di richiedere informazioni, assistenza, precisazioni o chiarimenti, dare suggerimenti e, più in generale, dialogare con l'azienda su tutto ciò che riguarda il servizio di trasporto pubblico locale. Il canale non gestisce reclami sul servizio. Tpl Fvg garantisce una risposta scritta o verbale nel più breve tempo possibile.
WEBCHAT	https://tplfvg.it/it/assistenza-clienti	La webchat è operativa ogni giorno, festivi compresi, dalle 6:00 alle 22:00. Fornisce informazioni e assistenza su linee, orari e percorsi e su tutti i servizi di Tpl Fvg. Il canale non gestisce reclami sul servizio. Compatibilmente con il numero di richieste, Tpl Fvg cerca di assicurare un riscontro entro poche ore.

WHATSAPP	334 6847542	<p>Il canale dà assistenza sulle procedure di web e mobile ticketing (acquisto di abbonamenti online, biglietti elettronici, modifica dell'indirizzo di posta elettronica associato al profilo, recupero delle credenziali, difficoltà di accesso o registrazione, tesserini identificativi, abbonamenti scolastici, agevolazioni tariffarie, cancellazione account). Il canale non gestisce reclami sul servizio né fornisce informazioni su linee, percorsi e orari. Compatibilmente con il numero di richieste, Tpl Fvg cerca di assicurare una risposta entro poche ore. Il numero non è abilitato a ricevere telefonate né SMS.</p>
CALL CENTER	<p>da rete fissa: 800 052040 da rete mobile: 040 9712343</p>	<p>Il call center è operativo ogni giorno, festivi compresi, dalle 6:00 alle 22:00. Fornisce informazioni e assistenza su linee, orari e percorsi e su tutti i servizi di Tpl Fvg. Il tempo medio di attesa è di circa 30 secondi, ma può variare in base al numero di telefonate in ingresso. Il canale può anche accogliere reclami per inefficienze, disfunzioni e altre eventuali anomalie o non conformità del servizio: in tal caso il cliente deve fornire le proprie generalità e le informazioni necessarie per consentire all'azienda di verificare compiutamente i fatti e intervenire di conseguenza.</p>
SOCIAL MEDIA	Facebook, Instagram, Twitter, Youtube, LinkedIn	<p>I canali social sono prevalentemente utilizzati per informare la clientela su tutto ciò che riguarda il trasporto pubblico locale in Friuli Venezia Giulia (perturbazioni, deviazioni, orari, agevolazioni e offerte commerciali, iniziative e novità di Tpl Fvg o delle aziende consorziate). In nessun caso possono essere gestiti reclami tramite i social media. Tpl Fvg assicura il massimo impegno per dare riscontro anche ai messaggi pervenuti tramite questi canali ma la priorità è sempre data ai canali precedentemente indicati.</p>
RESPONSABILE DELLE RELAZIONI CON LA CLIENTELA		<p>Michele Scozzai michele.scozzai@tplfvg.it</p>

SEDE LEGALE E OPERATIVA**Tpl Fvg Scarl**

via Caduti di An Nasiriyah 6
34170 Gorizia (GO)

TEL +39 040 9712343

MAIL servizioclienti@tplfvg.it

PEC protocollo@cert.tplfvg.it

www.tplfvg.it

SEDI OPERATIVE E RECAPITI DELLE AZIENDE CONSORZiate

	APT GORIZIA	ATAP PORDENONE	ARRIVA UDINE	TRIESTE TRASPORTI
INDIRIZZO	via Caduti di An Nasiriyah 6 34170 Gorizia	via Candiani 26 33170 Pordenone	via del Partidor 13 33100 Udine	via dei Lavoratori 2 34144 Trieste
TELEFONO	0481 593511	0434 224411	0432 608111	040 7795111
FAX	0481 593555	0434 224410	0432 608807	040 7795257
PEC	segreteria.aptgo@legalmail.it	pec.atappn@legalmail.it	arrivaudine@legalmail.it	mail@cert.triestetrasporti.it
MAIL	segreteria@aptgorizia.it	atappn@atap.pn.it	info@arrivaudine.it	mail@triestetrasporti.it



SEZIONE VI

L'indagine di customer satisfaction

6.1 Le indagini di customer satisfaction

Tpl Fvg svolge una costante attività di monitoraggio del sentiment della clientela al fine di rilevare eventuali aree di criticità e di pianificare e attuare azioni correttive o di miglioramento. Tale attività è resa possibile da una pluralità di strumenti, tra cui l'analisi delle segnalazioni e dei reclami, un'indagine periodica di mystery client e una indagine annuale di customer satisfaction. Quest'ultima, svolta da un istituto demoscopico indipendente, intende valutare le aspettative e il livello di soddisfazione della clientela sul servizio erogato, conformandosi ai più recenti orientamenti della letteratura scientifica sulla customer satisfaction measurement nei servizi pubblici locali e alla norma internazionale UNI EN 13816:2002 sulla qualità dei servizi di trasporto pubblico di passeggeri. Gli obiettivi sono promuovere e mantenere un approccio orientato alla qualità e al miglioramento continuo del servizio e focalizzare l'attenzione sulle esigenze e sulle aspettative dei clienti.

La seconda edizione dell'indagine di customer satisfaction di Tpl Fvg è stata condotta dall'istituto Demos Marketing International e si è svolta tra i mesi di luglio e agosto 2022 per quanto riguarda i servizi marittimi e tra i mesi di ottobre e novembre 2022 per quanto riguarda i servizi su gomma. Le interviste hanno complessivamente riguardato una campione di 6.627 persone, 5.700 delle quali intervistate sui servizi su gomma e 927 intervistate sui servizi marittimi.

Le interviste sui servizi urbani ed extraurbani su gomma devono ritenersi statisticamente rappresentative della popolazione residente in Friuli Venezia Giulia. Il numero di interviste per ambito provinciale è stato determinato in proporzione al numero di persone residenti (ISTAT 2021): le interviste in provincia di Trieste sono state 1.200 (il 22% del totale), quelle in provincia di Gorizia 700 (12%), quelle in provincia di Udine 2.300 (40%) e quelle in provincia di Pordenone 1.500 (26%). Le interviste, condotte da operatori qualificati, si sono svolte sia alle fermate del servizio oppure a bordo degli autobus (in modalità CAPI) e sia telefonicamente (in modalità CATI): quelle telefoniche sono state il 60%, quelle face-to-face il 40 per cento. L'intervallo di confidenza dell'indagine è del 92%, il margine di errore è del 2 per cento: significa, cioè, che esiste una probabilità del 92% che il campione intervistato abbia risposto come avrebbe risposto l'intera popolazione regionale, con un margine di errore del ± 2 per cento.

Le interviste sui servizi marittimi, invece, si sono completamente svolte a bordo delle motonavi o agli approdi delle linee, in modalità CAPI. Le 927 persone intervistate sono sufficientemente e adeguatamente rappresentative della clientela dei servizi marittimi di Tpl Fvg (che, con l'eccezione della linea annuale Trieste-Muggia, è una clientela che si muove per lo più per svago o turismo).

Tutte le persone che hanno partecipato alle due indagini sono utilizzatrici, quanto meno occasionali, dei servizi di Tpl Fvg e hanno un'età superiore ai 14 anni.

Le attività di indagine sono totalmente tracciabili e verificabili. I questionari e il data base delle risposte sono conservati presso la sede dell'istituto demoscopico. Per l'elaborazione e l'analisi statistica delle informazioni sono stati impiegati i software Spss e NET Promoter Score.

Nelle tabelle che seguono sono indicate, per entrambe le indagini, le caratteristiche del campione intervistato, una sintesi dei risultati e il confronto con i livelli di qualità percepita nel 2021.

6.2 L'indagine di customer satisfaction sui servizi urbani ed extraurbani

COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE (GENERE)	TPL FVG	APT GORIZIA	ATAP PORDENONE	ARRIVA UDINE	TRIESTE TRASPORTI
UOMINI	2.619	301	688	1.092	538
DONNE	2.983	375	788	1.178	642
NON DICHIARA	98	24	24	30	20
TOTALE	5.700	700	1.500	2.300	1.200

COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE (ETÀ)	14-18	19-26	27-45	46-65	OVER 65	TOTALE
NUMERO DI RISPONDENTI	1.308	1.825	872	980	715	5.700
%	23	32	15	17	13	100

COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE (PROFESSIONE)	LAVORATORI	STUDENTI	PENSIONATI	NON OCCUPATI	TOTALE
NUMERO DI RISPONDENTI	2.242	2.301	687	470	5.700
%	39	40	13	8	100

COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE (TITOLO DI STUDIO)	NESSUNO O NON DICHIARA	LICENZA ELEMENTARE O MEDIA	SCUOLA SUPERIORE	LAUREA	TOTALE
NUMERO DI RISPONDENTI	247	1.647	2.686	1.120	5.700
%	4	29	47	20	100

FREQUENZA DI UTILIZZO	TUTTI I GIORNI O QUASI	3/4 GIORNI PER SETTIMANA	1/2 GIORNI PER SETTIMANA	OCCASIONALMENTE	TOTALE
NUMERO DI RISPONDENTI	2.723	1.142	761	1.074	5.700
%	48	20	13	19	100

SERVIZIO PREVALENTEMENTE USATO	URBANO	EXTRAURBANO	TOTALE
NUMERO DI RISPONDENTI	2.649	3.051	5.700
%	47	53	100

FINALITÀ DI UTILIZZO	LAVORO	STUDIO	TEMPO LIBERO	TURISMO	ALTRO	TOTALE
NUMERO DI RISPONDENTI	1.689	2.135	1.142	44	690	5.700
%	30	37	20	1	12	100

TITOLO DI VIAGGIO PREVALENTEMENTE USATO	ABBONAMENTO SEMESTRALE, ANNUALE O SCOLASTICO	ABBONAMENTO QUINDICINALE O MENSILE	BIGLIETTO CARTACEO	BIGLIETTO ELETTRONICO	TOTALE
NUMERO DI RISPONDENTI	2.446	1.191	1.253	810	5.700
%	43	21	22	14	100

DA QUANTI ANNI LE PERSONE INTERVISTATE UTILIZZANO IL TRASPORTO PUBBLICO	DA MENO DI UN ANNO	DA 1 A 5 ANNI	DA OLTRE 5 ANNI	TOTALE
NUMERO DI RISPONDENTI	813	2.447	2.440	5.700
%	14	43	43	100

Nelle tabelle che seguono sono riportate le valutazioni medie espresse dal campione intervistato rispetto a una serie di indicatori che riguardano rispettivamente gli aspetti tangibili del servizio, l'affidabilità e la sicurezza, l'accessibilità, la fruibilità e gli aspetti relazionali. Tutte le valutazioni sono espresse in decimi, sia per quanto riguarda la qualità percepita e sia per quanto riguarda la qualità attesa. Per ciascun item sono inoltre riportati: 1) la frequenza percentuale delle risposte con una valutazione della qualità percepita positiva (ovvero compresa fra 6 e 10); 2) il customer satisfaction score (css), ovvero la differenza fra la qualità percepita e la qualità attesa (indicatore che viene ritenuto

neutro o positivo quando è superiore a -2 e critico quando è inferiore o uguale a -2).

La qualità percepita è il livello di qualità percepita dal cliente: la percezione che i clienti hanno della qualità erogata dipende dall'esperienza personale, dalla conoscenza e dalle informazioni sul servizio (non necessariamente fornite da Tpl Fvg), dalla frequenza di utilizzo e, non ultimo, dallo status sociale del cliente (occupazione, età, titolo di studio). Si tratta di un valore che può ampiamente discostarsi dai livelli di qualità effettivamente erogati.

La qualità attesa è invece il livello di qualità esplicitamente o implicitamente richiesto dal cliente. Anche in questo caso il valore dipende dalle esperienze personali del viaggiatore. L'emergenza epidemiologica, e tutto ciò che ne è conseguito, ha verosimilmente avuto su entrambi i valori un impatto significativo, ma difficilmente quantificabile.

ASPETTI TANGIBILI DEL SERVIZIO 2022	RETE E COPERTURA ORARIA	FREQUENZA	PULIZIA INTERNA DEI MEZZI	PULIZIA ESTERNA DEI MEZZI	PULIZIA DELLE FERMATE	ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	COMFORT GLOBALE
QUALITÀ PERCEPITA (A)	7,61	7,50	7,86	7,83	7,57	7,45	7,68
% RISPOSTE 6-10	91,8	88,6	94,6	94,6	90,0	89,0	92,3
QUALITÀ ATTESA (B)	8,90	8,73	8,53	7,74	8,27	8,67	8,62
CSS (A-B)	-1,29	-1,23	-0,67	+0,09	-0,70	-1,27	-0,94
QUALITÀ PERCEPITA 2021	7,02	6,97	7,09	6,97	7,00	6,98	7,06
DIFFERENZA 2022/2021	+0,59	+0,53	+0,77	+0,86	+0,57	+0,47	+0,62

AFFIDABILITÀ E SICUREZZA 2022	PUNTUALITÀ	CONTINUITÀ E REGOLARITÀ	DURATA DEL VIAGGIO	STILE DI GUIDA	SICUREZZA DEL VIAGGIO (SINISTROSITÀ)	SICUREZZA PERSONALE	ADEGUATEZZA INFOMOBILITÀ	ADEGUATEZZA INFOMOBILITÀ IN PRESENZA DI ANOMALIE	ADEGUATEZZA INFORMAZIONI CALL CENTER	ADEGUATEZZA INFORMAZIONI ALLE FERMATE
QUALITÀ PERCEPITA (A)	7,62	7,69	7,81	7,49	7,84	7,61	7,43	7,28	6,99	7,24
% RISPOSTE 6-10	89,1	92,4	93,2	88,2	94,0	90,5	89,1	87,2	84,3	86,5
QUALITÀ ATTESA (B)	9,01	9,02	8,63	8,82	9,17	9,16	8,42	8,62	8,12	8,55
CSS (A-B)	-1,39	-1,33	-0,82	-1,33	-1,33	-1,55	-0,99	-1,34	-1,13	-1,31
QUALITÀ PERCEPITA 2021	7,00	7,07	7,11	7,09	7,08	7,05	nd	7,01	nd	nd
DIFFERENZA 2022/2021	+0,62	+0,62	+0,70	+0,40	+0,76	+0,56	-	-	-	-

ACCESSIBILITÀ E FRUIBILITÀ 2022	ASPETTI RELAZIONALI 2022							
	FACILITÀ D'USO DEL SERVIZIO	REPERIBILITÀ TITOLI DI VIAGGIO	SERVIZI DI WEBTICKETING	SERVIZI DI MOBILE TICKETING	FUNZIONALITÀ DISPOSITIVI DI CONVALIDA DI BORDO	SERVIZI DI INTEGRAZIONE MODALE	RICONOSCIBILITÀ E ACCESSIBILITÀ DELLE FERME	SERVIZI PER PERSONE CON DISABILITÀ
QUALITÀ PERCEPITA (A)	7,87	7,98	7,49	7,62	7,52	7,23	7,65	7,27
% RISPOSTE 6-10	94,0	95,7	84,7	89,7	89,6	87,3	92,3	85,0
QUALITÀ ATTESA (B)	8,95	8,91	8,28	8,27	7,74	8,49	8,71	9,35
CSS (A-B)	-0,08	-1,26	-0,79	-0,65	-0,22	-1,26	-1,06	-2,08
QUALITÀ PERCEPITA 2021	6,99	6,99	6,87	6,92	7,00	6,94	7,08	6,95
DIFFERENZA 2022/2021	+0,88	+0,99	+0,62	+0,70	+0,52	+0,29	+0,57	+0,32

ASPETTI RELAZIONALI 2022	ASPETTI RELAZIONALI 2022				
	PERSONALE DI GUIDA	PERSONALE DI BIGLIETTERIA	PROFESSIONALITÀ DEL SERVIZIO CLIENTI	ADEGUATEZZA E TEMPESTIVITÀ DELLE RISPOSTE AI RECLAMI	ADEGUATEZZA DELLE RISPOSTE ALLE RICHIESTE DI ASSISTENZA
QUALITÀ PERCEPITA (A)	7,41	7,60	7,35	7,26	7,27
% RISPOSTE 6-10	88,7	92,3	90,7	88,5	86,9
QUALITÀ ATTESA (B)	8,47	8,28	8,23	8,57	8,68
CSS (A-B)	-1,06	-0,68	-0,88	-1,31	-1,41
QUALITÀ PERCEPITA 2021	7,08	7,05	7,03	6,96	nd
DIFFERENZA 2022/2021	+0,33	+0,55	+0,32	+0,30	-

6.3 L'indagine di customer satisfaction sui servizi marittimi

COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE (GENERE)	NUMERO DI RISPONDENTI	%
UOMINI	406	44
DONNE	521	56
TOTALE	927	100

COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE (ETÀ)	14-18	19-26	27-45	46-65	OVER 65	TOTALE
NUMERO DI RISPONDENTI	79	114	276	327	131	927
%	9	12	30	34	15	100

COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE (PROFESSIONE)	LAVORATORI	STUDENTI	PENSIONATI	NON OCCUPATI	TOTALE
NUMERO DI RISPONDENTI	595	168	145	19	927
%	63	18	17	2	100

COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE (TITOLO DI STUDIO)	NESSUNO O NON DICHIARA	LICENZA ELEMENTARE O MEDIA	SCUOLA SUPERIORE	LAUREA	TOTALE
NUMERO DI RISPONDENTI	120	127	363	317	927
%	13	14	39	34	100

TITOLO DI VIAGGIO PREVALENTEMENTE USATO	BIGLIETTO	ABBONAMENTO	TOTALE
NUMERO DI RISPONDENTI	760	167	927
%	82	18	100

VALUTAZIONE GLOBALE 2022	TPL FVG (MEDIA PONDERATA)	LINEE APT GORIZIA	LINEE ARRIVA UDINE	LINEE TRIESTE TRASPORTI
QUALITÀ PERCEPITA (A)	8,92	8,43	8,92	9,23
QUALITÀ ATTESA (B)	9,35	8,96	9,34	9,60
CSS (A-B)	-0,43	-0,53	-0,42	-0,37
QUALITÀ PERCEPITA 2021	8,15	8,36	8,01	7,32
DIFFERENZA 2022/2021	+0,77	+0,07	+0,91	+1,91

6.4 Indici generali

- **NET PROMOTER SCORE.** Si ottiene rivolgendo al campione la seguente domanda: in una scala da 1 a 10, con quale probabilità consiglierebbe l'uso del servizio di Tpl Fvg a un amico? Sono *destrattori* coloro che assegnano un punteggio da 1 a 6; sono *passivi* coloro che assegnano un punteggio da 7 a 8; sono *promotori* coloro che assegnano un punteggio da 9 a 10.
- **CUSTOMER SATISFACTION INDEX.** Viene calcolato combinando i valori rilevati in ciascuna sezione del questionario e facendone una sintesi, in una scala da 1 a 10.

INDICI GENERALI DI SODDISFAZIONE 2022	TPL FVG	APT GORIZIA	ATAP PORDENONE	ARRIVA UDINE	TRIESTE TRASPORTI
NET PROMOTER SCORE	7,62	7,53	7,73	7,50	7,64
% PROMOTORI	27,3	15,9	34,6	29,3	21,1
% SODDISFATTI O PASSIVI	53,2	72,1	39,0	49,8	66,5
% DETRATTORI	19,5	12,0	26,4	20,9	12,4
CUSTOMER SATISFACTION INDEX	7,53	7,56	7,68	7,48	7,74
NET PROMOTER SCORE 2021	7,86	6,00	8,50	8,10	7,80
CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2021	7,03	6,04	8,60	6,53	6,77





SEZIONE VII

Indicatori di qualità

7.1 Gli indicatori di qualità e la norma UNI EN 13816

Nelle pagine seguenti sono riportati gli indicatori di qualità del servizio al 31 dicembre 2022. La struttura dei dati è coerente con il sistema di controllo di gestione di Tpl Fvg e con quanto richiesto dalla Regione Friuli Venezia Giulia. Il gestore ne assicura un rilevamento costante al fine di perseguire il miglioramento dei parametri ogni qual volta sia ragionevolmente possibile farlo, conformemente a quanto disciplinato dalla norma UNI EN 13816 sul trasporto pubblico di passeggeri.

La norma, in particolare, si basa sul concetto di ciclo della qualità del servizio, che mette in rapporto la qualità attesa e percepita dal cliente (rilevata tramite le indagini di customer satisfaction, l'analisi dei reclami e, più in generale, delle relazioni con la clientela) con la qualità progettata ed erogata dal gestore.

- **QUALITÀ DEL SERVIZIO ATTESA.** È il livello di qualità esplicitamente o implicitamente richiesto dal cliente. Il livello di qualità può essere considerato come la somma di un numero di criteri di qualità ponderati. È possibile valutare il peso relativo di tali criteri tramite analisi qualitative.
- **QUALITÀ DEL SERVIZIO PROGETTATA.** È il livello di qualità che il fornitore del servizio intende erogare ai clienti. Il dato è influenzato dal livello di qualità attesa dai clienti, da pressioni esterne e interne, da situazioni contingenti e da limiti tecnici e di bilancio.
- **QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATA.** È il livello della qualità ottenuto su base quotidiana. La qualità erogata è misurata dal punto di vista del cliente. È possibile misurare la qualità erogata utilizzando matrici di osservazione e statistiche.
- **QUALITÀ DEL SERVIZIO PERCEPITA.** È il livello di qualità percepito dal cliente. La percezione che i clienti hanno della qualità erogata dipende dall'esperienza personale del servizio, dalle informazioni che il cliente riceve sul servizio e dall'ambiente personale.

La differenza tra le varie qualità del servizio esprimee quanto segue:

- il divario tra la QUALITÀ ATTESA e la QUALITÀ PROGETTATA esprime il grado in cui il gestore riesce a focalizzare i propri sforzi sulle aree ritenute importanti dai clienti;
- la differenza tra la QUALITÀ PROGETTATA e la QUALITÀ EROGATA è la misura dell'efficienza del gestore nel perseguimento dei propri obiettivi;
- il divario tra la QUALITÀ EROGATA e la QUALITÀ PERCEPITA è in funzione della conoscenza del servizio da parte del cliente e di eventuali esperienze personali o riferite sul servizio (la qualità percepita può significativamente discostarsi dalla qualità erogata);
- la differenza tra la QUALITÀ ATTESA e la QUALITÀ PERCEPITA può essere considerata come il grado di soddisfazione del cliente.

La qualità complessiva del trasporto pubblico locale è determinata da un grande numero di criteri, che la norma UNI EN 13816 raggruppa in otto categorie: 1) disponibilità (ambito territoriale, orari, frequenza e modalità di trasporto); 2) accessibilità; 3) informazioni (diffusione sistematica di notizie e informazioni per la pianificazione del viaggio); 4) tempo; 5) attenzione al cliente; 6) comfort; 7) sicurezza (senso di protezione personale); 8) impatto ambientale (effetto sull'ambiente che deriva dall'erogazione del servizio).

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	URBANO	EXTRAURBANO	MARITTIMO	
RETE E COPERTURA ORARIA	1.1	copertura del territorio servito				
	1.1.1	numero di residenti / numero di fermate	GO 360 PN 765 UD 730 TS 164	GO 216 PN 181 UD 146	-	
1.2	frequenza delle corse (estensione del servizio nell'arco della giornata e nel corso dell'anno)	1.2.1	% linee urbane con intervallo non superiore ai 10 minuti	GO 0% PN 0% UD 4% TS 18%	-	
		1.2.2	% linee extraurbane con intervallo non superiore ai 40 minuti	-	GO 8% PN 0% UD 0%	-
1.3	distanza media fermate	1.2.3	ore mediamente servite in un giorno feriale	21	20	13
		1.2.4	numero di giorni feriali di servizio nel 2022	305	305	305
1.3	distanza media fermate	1.3.1	km totali del reticolo / n. di fermate	0,75 (dato complessivo)	-	

1.4	percezione del livello del servizio	1.4.1	% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6 sulla rete e sulla copertura oraria del servizio (tra parentesi il dato 2021)	92% (81%)
-----	-------------------------------------	-------	--	------------------

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	URBANO	EXTRAURBANO	MARITTIMO
REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ MEZZI	2.1	velocità commerciale del servizio	2.2.1	km/h	
			GO 20,0 PN 22,7 UD 19,8 TS 16,9	GO 37,5 PN 38,2 UD 38,5	
	2.2	percezione del livello del servizio	2.3.1	% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6 sulla puntualità del servizio (tra parentesi il dato 2021)	89% (79%)

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	URBANO	EXTRAURBANO	MARITTIMO
INFORMAZIONI	3.1 informazioni	numero di biglietterie con personale		1.214 (dato complessivo)	
	3.2 call center	fascia oraria di attività del call center	6:00-22:00 (tutti i giorni della settimana)		
		% telefonate gestite sul totale delle telefonate gestibili		84,8% (dato complessivo)	
	3.3 disponibilità mappa della rete, tariffe, orari delle linee, carta dei servizi	numero di copie cartacee di libretti orari stampate nell'anno		140.000 (dato complessivo)	
	3.4 informazioni in palina	% fermate con orario palina	100%	100%	100%
	3.5 infomobilità	n. di fermate con dispositivi digitali per gli orari		190 (dato complessivo)	
		% veicoli urbani dotati di monitor di bordo	100%		
		numero di totem e monitor digitali per l'infomobilità installati a terra		45 (dato complessivo)	
		n. di monitor digitali per l'infomobilità installati a terra presso i centri di interscambio modale (CIMR)		31 (dato complessivo)	
	3.6 emergenze e variazioni	numero di accessi al sito internet aziendale (2022)			2.247.546
	n. di segnalazioni e avvisi unici pubblicati sui canali digitali di informazione sulle variazioni e sulle perturbazioni del servizio		788 (dato complessivo)		
3.7 percezione del livello del servizio	% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6 sulla tempestività dell'infomobilità (tra parentesi il dato 2021)			89% (79%)	

FATTORE DI QUALITÀ**INDICATORE****UNITÀ DI MISURA****URBANO****EXTRAURBANO****MARITTIMO****FACILITÀ D'USO DEL SERVIZIO**

4.1	vendita biglietti			
4.1.1		numero di rivendite (CORE, ACTIVE, BASIC)		1.214 (dato complessivo)
4.1.2		numero di emettrici automatiche a terra		126 (dato complessivo)
4.1.3		numero di emettrici di bordo e di dispositivi contactless per l'acquisto di biglietti sul bus		263 (dato complessivo)
4.1.4		mobile app (numero di utenti attivi al 31/12/2022)		61.709 (dato complessivo Android + iOS)

4.2	percezione del livello del servizio	% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6 sulla facilità d'uso del servizio (tra parentesi il dato 2021)		94% (84%)
5.1	sinistrosità	numero di incidenti /100.000 km	1,04 (dato complessivo)	-
5.2	vetustà dei mezzi	% vetture con età uguale o superiore ai 10 anni sul totale delle vetture	29,2% (dato complessivo)	-
5.2.2		% di vetture con un'età compresa fra i 5 e i 9 anni sul totale delle vetture	37,4% (dato complessivo)	-
5.2.3		% di vetture con età inferiore ai 5 anni sul totale delle vetture	33,4% (dato complessivo)	-
5.3	età media dei mezzi	età media della flotta (anni)	7,20 (dato complessivo)	-

5.4	percezione del livello di sicurezza	% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6 sulla sicurezza del servizio in termini di sinistrosità (tra parentesi il dato 2021)		94% (81%)
-----	-------------------------------------	---	--	------------------

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	URBANO	EXTRAURBANO	MARITTIMO
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE	6.1 sicurezza personale	6.1.1	% mezzi urbani con telecamere a bordo	100%	
	6.2 percezione del livello di sicurezza	6.2.1	% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6 sulla sicurezza personale a bordo (tra parentesi il dato 2021)		90% (81%)
AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO	7.1 continuità del servizio: svolgimento del servizio come da programma giornaliero	7.1.1	% di corse non svolte sul totale delle corse programmate (escluse le corse perse per sciopero o per cause collegate all'emergenza epidemiologica)	0,78%	0,08%
	7.2 percezione del livello di affidabilità	7.2.1	% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6 sulla regolarità del servizio (tra parentesi il dato 2021)		92% (79%)

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	URBANO	EXTRAURBANO	MARITTIMO
COMFORT DEL SERVIZIO	8.1 affollamento	numero di passeggeri trasportati (il numero di passeggeri trasportati sui servizi extraurbani comprende anche i passeggeri dei servizi misti)	66,38 mln	26,68 mln	211.686
	8.1.1				
	8.1.2	load factor medio	9,42%	7,87%	-
8.2	qualità della guida per il comfort	% reclami sulla condotta e sullo stile di guida sul totale dei reclami			2,9% (dato complessivo)
8.3	percezione del livello di comfort	% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6 sul comfort del servizio (tra parentesi il dato 2021)			92% (80%)
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DELLE VETTURE	9.1	pulizia delle vetture	% reclami per pulizia interna non adeguata		0,18% (dato complessivo)
	9.1.1				
	9.1.2	numero di interventi di pulizia	238.473		(dato complessivo)
9.1.3	numero di sanificazioni	83.465		(dato complessivo)	-
9.2	percezione del livello di pulizia	% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6 sulla pulizia interna dei mezzi (tra parentesi il dato 2021)			94% (81%)

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	URBANO	EXTRAURBANO	MARITTIMO
SERVIZI PER VIAGGIATORI CON RIDOTTA CAPACITÀ MOTORIA	10.1 servizi per viaggiatori con ridotta capacità motoria				
	10.1.1	% di vetture con rampa o sollevatore	100%	30,8%	-
	10.1.2	% di vetture con pianale ribassato	100%	15,9%	-
	10.2 percezione del livello del servizio	% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6 sull'accessibilità del servizio (tra parentesi il dato 2021)			85% (85%)
INTEGRAZIONE MODALE	11.1 trasporto bici	numero di rastrelliere portabici installate	23 (dato complessivo)		6
	11.1.2	numero di servizi bicibus con carrello	-	4	-
	11.1.3	numero di mezzi extraurbani attrezzati per il trasporto di biciclette	-	369	6
	11.1.4	numero di corse in arrivo o in partenza da fermate in coincidenza (linee di 1° livello + linee con coincidenza programmata)	-	2.087	-
	11.3 percezione del livello di integrazione	% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6 sull'integrazione modale del servizio (tra parentesi il dato 2021)			87% (79%)
ASPETTI RELAZIONALI E COMUNICAZIONALI DEL PERSONALE	12.1 correttezza e cortesia	% reclami sul comportamento del personale sul totale dei reclami		12,6% (dato complessivo)	
	12.2 percezione complessiva	% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6 sulla cortesia e sulla professionalità del personale di guida (tra parentesi il dato 2021)			88% (87%)

FATTORE DI QUALITÀ

INDICATORE

UNITÀ DI MISURA

URBANO

EXTRAURBANO

MARITTIMO

RELAZIONI CON LA CLIENTELA

13.1	reclami, suggerimenti, segnalazioni e contatti complessivamente gestiti	13.1.1	numero di canali e modalità con cui il cliente può sporgere reclamo		3 (dato complessivo)
13.1.2			% risposte scritte ai reclami entro 20 giorni		82,3% (dato complessivo)
13.1.3			% reclami sul totale dei contatti gestiti		3,14% (dato complessivo)
13.1.4			% segnalazioni e suggerimenti pervenuti tramite il sito internet sul totale dei contatti gestiti		3,58% (dato complessivo)
13.1.5			numero di contatti complessivamente gestiti (reclami, segnalazioni, email, PEC, lettere, telefonate, whatsapp, live chat)		117.546 (dato complessivo)

13.2

percezione del livello del servizio	13.2.1	% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6 sulla cortesia e sulla professionalità del servizio clienti (tra parentesi il dato 2021)			90% (84%)
-------------------------------------	--------	---	--	--	------------------

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

14.1	inquinamento atmosferico	14.1.1	% di vetture ecologiche sul totale delle vetture	99,5%	95,7%
14.1.2			% vetture a metano sul totale delle vetture	13,2%	2,9%
14.1.3			carbon footprint (kg di CO ₂ prodotta per passeggero trasportato)	0,59	4,16
14.2	inquinamento acustico	14.2.1	% vetture a bassa rumorosità e con rumorosità parziale sul totale delle vetture	14,4%	3,5%

14.3

percezione complessiva	14.3.1	% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6 sull'attenzione e il rispetto per l'ambiente da parte dell'azienda (tra parentesi il dato 2021)			89% (79%)
------------------------	--------	--	--	--	------------------



SEZIONE VIII

Obiettivi 2023

8.1 Gli obiettivi per il 2023

Nelle tabelle che seguono sono riportati gli obiettivi di qualità per il 2023. Per il perseguimento di tali obiettivi, Tpl Fvg pianifica e intraprende azioni correttive e di miglioramento che possano consentire, anno dopo anno, di intervenire sulle principali criticità rilevate tramite le indagini demoscopiche, il monitoraggio degli standard di servizio, l'analisi dei reclami e, più in generale, delle relazioni con la clientela.

8.2 Obiettivi di customer satisfaction (servizi urbani ed extraurbani)

ASPETTI TANGIBILI DEL SERVIZIO	RETE E COPERTURA ORARIA	FREQUENZA	PULIZIA INTERNA DEI MEZZI	PULIZIA ESTERNA DEI MEZZI	PULIZIA DELLE FERIMATE	ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	COMFORT GLOBALE
QUALITÀ PERCEPITA 2022	7,61	7,50	7,86	7,83	7,57	7,45	7,68
OBIETTIVI 2023	7,70	7,50	7,90	7,90	7,57	7,50	7,70

AFFIDABILITÀ E SICUREZZA	PUNTUALITÀ	CONTINUITÀ E REGOLARITÀ	DURATA DEL VIAGGIO	STILE DI GUIDA	SICUREZZA DEL VIAGGIO (SINISTROSITÀ)	SICUREZZA PERSONALE	ADEGUATEZZA INFOMOBILITÀ	ADEGUATEZZA INFOMOBILITÀ IN PRESENZA DI ANOMALIE	ADEGUATEZZA INFORMAZIONI CALL CENTER	ADEGUATEZZA INFORMAZIONI ALLE FERIMATE
QUALITÀ PERCEPITA 2022	7,62	7,69	7,81	7,49	7,84	7,61	7,43	7,28	6,99	7,24
OBIETTIVI 2023	7,70	7,70	7,81	7,50	7,90	7,61	7,50	7,30	7,00	7,30

ACCESSIBILITÀ E FRUIBILITÀ	FACILITÀ D'USO DEL SERVIZIO	REPERIBILITÀ TITOLI DI VIAGGIO	SERVIZI DI WEBTICKETING	SERVIZI DI MOBILE TICKETING	FUNZIONALITÀ DISPOSITIVI DI CONVALIDA DI BORDO	SERVIZI DI INTEGRAZIONE MODALE	RICONOSCIBILITÀ E ACCESSIBILITÀ DELLE FERME	SERVIZI PER PERSONE CON DISABILITÀ
	QUALITÀ PERCEPITA 2022	7,87	7,98	7,49	7,62	7,52	7,23	7,65
OBIETTIVI 2023	7,90	8,00	7,50	7,65	7,60	7,30	7,65	7,30

ASPETTI RELAZIONALI	PERSONALE DI GUIDA	PERSONALE DI BIGLIETTERIA	PROFESSIONALITÀ DEL SERVIZIO CLIENTI	ADEGUATEZZA E TEMPESTIVITÀ DELLE RISPOSTE AI RECLAMI	ADEGUATEZZA DELLE RISPOSTE ALLE RICHIESTE DI ASSISTENZA
	QUALITÀ PERCEPITA 2022	7,41	7,60	7,35	7,26
OBIETTIVI 2023	7,50	7,60	7,40	7,30	7,30

8.3 Obiettivi di customer satisfaction (servizi marittimi)

VALUTAZIONE GLOBALE	TPL FVG (MEDIA PONDERATA)	LINEE APT GORIZIA	LINEE ARRIVA UDINE	LINEE TRIESTE TRASPORTI
	QUALITÀ PERCEPITA 2022	8,92	8,43	8,92
OBIETTIVI 2023	8,95	8,50	8,95	9,30

8.4 Obiettivi di customer satisfaction (indici generali)

- **NET PROMOTER SCORE.** Si ottiene rivolgendo al campione la seguente domanda: in una scala da 1 a 10, con quale probabilità consiglierebbe l'uso del servizio di Tpl Fvg a un amico? Sono *detrattori* coloro che assegnano un punteggio da 1 a 6; sono *passivi* coloro che assegnano un punteggio da 7 a 8; sono *promotori* coloro che assegnano un punteggio da 9 a 10.
- **CUSTOMER SATISFACTION INDEX.** Viene calcolato combinando i valori rilevati in ciascuna sezione del questionario e facendone una sintesi, in una scala da 1 a 10.

INDICI GENERALI DI SODDISFAZIONE	TPL FVG	APT GORIZIA	ATAP PORDENONE	ARRIVA UDINE	TRIESTE TRASPORTI
NET PROMOTER SCORE 2022	7,62	7,53	7,73	7,50	7,64
CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2022	7,53	7,56	7,68	7,48	7,74
OBIETTIVI NET PROMOTER SCORE 2023	7,70	7,60	7,80	7,60	7,70
OBIETTIVI CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2023	7,60	7,60	7,70	7,50	7,80

OBIETTIVI 2023

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	URBANO	EXTRAURBANO	MARITTIMO
INFORMAZIONI					
3.1	informazioni	numero di biglietterie con personale			1.215 (dato complessivo)
3.2	call center	% telefonate gestite sul totale delle telefonate gestibili			85% (dato complessivo)
3.3	disponibilità mappa della rete, tariffe, orari delle linee, carta dei servizi	numero di copie cartacee di libretti orari stampate nell'anno			140.000 (dato complessivo)
3.4	informazioni in palina	% fermate con orario palina	100%		100%
3.5	infomobilità	n. di fermate con dispositivi digitali per gli orari			201 (dato complessivo)
		% veicoli urbani dotati di monitor di bordo	100%		-
		numero di totem e monitor digitali per l'infomobilità installati a terra			60 (dato complessivo)
		n. di monitor digitali per l'infomobilità installati a terra presso i centri di interscambio modale (CIMR)			35 (dato complessivo)
		numero di accessi al sito internet aziendale			2.500.000

OBIETTIVI 2023

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	URBANO	EXTRAURBANO	MARITTIMO
FACILITÀ D'USO DEL SERVIZIO	4.1 vendita biglietti				
	4.1.1	numero di rivendite (CORE, ACTIVE, BASIC)		1.215 (dato complessivo)	
	4.1.2	numero di emettrici automatiche a terra		126 (dato complessivo)	
SICUREZZA DEL VIAGGIO	4.1.3	numero di emettrici e dispositivi contactless per l'acquisto di biglietti a bordo		350 (dato complessivo)	
	5.1	sinistrosità		1,04 (dato complessivo)	
	5.3	età media dei mezzi		7,20 (dato complessivo)	
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE	6.1	sicurezza personale	100%		
	7.1	continuità del servizio: svolgimento del servizio come da programma giornaliero		0,78%	0,08%

OBIETTIVI 2023

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	URBANO	EXTRAURBANO	MARITTIMO
COMFORT DEL SERVIZIO	8.1 affollamento	8.1.2 load factor medio	9,42%	7,87%	-
	8.2 qualità della guida per il comfort	8.2.1 % reclami sulla condotta e sullo stile di guida sul totale dei reclami		2,9% (dato complessivo)	
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DELLE VETTURE	9.1 pulizia delle vetture	9.1.1 % reclami per pulizia interna non adeguata		0,15% (dato complessivo)	
		9.1.2 numero di interventi di pulizia	240.000 (dato complessivo)		
SERVIZI PER VIAGGIATORI CON RIDOTTA CAPACITÀ MOTORIA	10.1 servizi per viaggiatori con ridotta capacità motoria	10.1.1 % di vetture con rampa o sollevatore	100%	30,8%	
		10.1.2 % di vetture con pianale ribassato	100%	15,8%	
INTEGRAZIONE MODALE	11.1 trasporto bici	11.1.1 numero di rastrelliere portabici installate	23 (dato complessivo)	6	
		11.1.2 numero di servizi bicibus con carrello	-	5	
		11.1.3 numero di mezzi extraurbani attrezzati per il trasporto di biciclette	-	369	6
ASPETTI RELAZIONALI E COMUNICAZIONALI DEL PERSONALE	12.1 correttezza e cortesia	12.1.1 % reclami sul comportamento del personale sul totale dei reclami		12,0% (dato complessivo)	

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	URBANO	EXTRAURBANO	MARITTIMO
RELAZIONI CON LA CLIENTELA	13.1 reclami, suggerimenti, segnalazioni e contatti complessivamente gestiti	13.1.1 numero di canali e modalità con cui il cliente può sporgere reclamo			3 (dato complessivo)
	13.1.2	% risposte scritte ai reclami entro 20 giorni			85% (dato complessivo)
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	14.1 inquinamento atmosferico	14.1.1	% di vetture ecologiche sul totale delle vetture	99,5%	95,7%
		14.1.2	% vetture a metano sul totale delle vetture	13,2%	2,9%
	14.1.3	carbon footprint (kg di CO ₂ prodotta per passeggero trasportato)	0,59		4,16
	14.2 inquinamento acustico	14.2.1	% vetture a bassa rumorosità e con rumorosità parziale sul totale delle vetture	14,4%	



tpl fvg
trasporto pubblico locale

TPL FVG Scarl

via Caduti di An Nasiriyah 6
34170 Gorizia (GO)
telefono +39 040 9712343

MAIL servizioclienti@tplfvg.it
PEC protocollo@cert.tplfvg.it
www.tplfvg.it