



## Regolamento di motonave



**tpl fvg**  
trasporto pubblico locale

## SOMMARIO

<b>CAPO I. Fonti normative, ambito di applicazione e gestore .....</b>	<b>2</b>
Articolo 1. Fonti normative .....	2
Articolo 2. Ambito di applicazione .....	3
Articolo 3. Il gestore, il personale e la qualità .....	4
<b>CAPO II. Il servizio .....</b>	<b>4</b>
Articolo 4. Norme generali .....	4
Articolo 5. Documenti di viaggio .....	5
Articolo 6. Libera circolazione, gratuità e bambini .....	5
Articolo 7. Sciopero .....	6
<b>CAPO III. A bordo .....</b>	<b>6</b>
Articolo 8. Norme di comportamento .....	6
Articolo 9. Persone con disabilità, carrozzine e biciclette .....	8
Articolo 10. Trasporto di animali .....	9
Articolo 11. Trasporto bagagli .....	9
<b>CAPO IV. Rapporti con la clientela, sanzioni e privacy .....</b>	<b>10</b>
Articolo 12. Servizio clienti, reclami e oggetti rinvenuti .....	10
Articolo 13. Controlli e sanzioni .....	10
Articolo 14. Raccolta e trattamento dei dati personali .....	11

## CAPO I. Fonti normative, ambito di applicazione e gestore

### Articolo 1. Fonti normative

**1.1.** Questo regolamento è conforme alle norme comunitarie, nazionali e regionali elencate di seguito e alle buone prassi sviluppate nel settore del trasporto marittimo. Collegamenti alle singole fonti citate sono disponibili sul sito internet [www.tplfvg.it](http://www.tplfvg.it).

- (a)** 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;
- (b)** 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;
- (c)** regio decreto 30 marzo 1942, n. 327 (*Approvazione del testo definitivo del Codice della navigazione*);
- (d)** decreto del Presidente della Repubblica 11 luglio 1980, n. 753 (*Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto*);
- (e)** legge 24 novembre 1981, n. 689 (*Modifiche al sistema penale*);
- (f)** 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*);
- (g)** direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*);
- (h)** 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*);
- (i)** 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*);
- (j)** provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali dell'11 dicembre 2000 in merito a *Lavoro e previdenza sociale. Cartellini identificativi dei lavoratori*;
- (k)** decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 (*Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*);
- (l)** 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*);
- (m)** decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 (*Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro*);

- (n) decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 (Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di *ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*);
- (o) 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;
- (p) delibera della Commissione di Garanzia n. 18/138 del 23 aprile 2018;
- (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*).

## Articolo 2. Ambito di applicazione

- 2.1. Questo regolamento, redatto ai sensi dell'articolo 13, lettera b, del *Contratto di servizio* sottoscritto con la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, disciplina il rapporto fra Tpl Fvg e i passeggeri del servizio di trasporto marittimo di competenza della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia. Sono tenuti a conformarsi a questo regolamento tutti coloro che viaggiano a bordo delle motonavi di Tpl Fvg.
- 2.2. L'uso dei servizi di trasporto pubblico erogati da Tpl Fvg comporta l'accettazione delle condizioni e dei termini di trasporto di cui al presente regolamento.
- 2.3. In caso di mancato rispetto delle norme contenute in questo regolamento saranno applicate le sanzioni amministrative previste dalla legge regionale 20 agosto 2007, n. 23.
- 2.4. Il passeggero che, con il proprio comportamento (a) disturbi gli altri passeggeri o procuri disagio a bordo delle motonavi; (b) causi danni ai mezzi, alle persone o alle cose trasportate; (c) non osservi le disposizioni del personale di bordo e di Tpl Fvg in relazione al rispetto delle procedure e delle norme che regolamentano il servizio; (d) pregiudichi la sicurezza del viaggio; potrà, a discrezione del personale di bordo, essere escluso dal trasporto o allontanato dalle motonavi senza alcuna forma di rimborso o risarcimento, ferme restando le responsabilità e le conseguenze civili e penali eventualmente previste.
- 2.5. Tutti i passeggeri devono attenersi alle prescrizioni e alle indicazioni del comandante e del personale di bordo anche quando tali indicazioni non fossero espressamente previste da questo regolamento.
- 2.6. Il monitoraggio e il controllo sul rispetto del *Contratto di servizio* sono svolti dalla competente Direzione della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia.
- 2.7. Il sito internet e la *Carta dei servizi* di Tpl Fvg contengono indicazioni, integrazioni, approfondimenti e chiarimenti sull'uso del servizio e sulle caratteristiche dell'offerta, e devono pertanto ritenersi strumenti complementari di questo regolamento.

### Articolo 3. Il gestore, il personale e la qualità

- 3.1.** Tpl Fvg scarl (anche azienda da qui in poi) è la società consortile che gestisce il servizio di trasporto pubblico passeggeri urbano ed extraurbano e i servizi di trasporto marittimo di competenza della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia. L'azienda eroga il servizio per il tramite delle proprie consorziate:
- (a)** Apt Spa;
  - (b)** Atap Spa;
  - (c)** Arriva Udine Spa;
  - (d)** Trieste Trasporti Spa.
- 3.2.** Tutto il personale di Tpl Fvg è dotato di cartellino identificativo ogni qualvolta svolga attività per le quali siano previsti rapporti con il pubblico, al fine di rendersi riconoscibile e identificabile. Il cartellino identificativo riporta in evidenza il numero di matricola e la fotografia del dipendente. È altresì reso riconoscibile e identificabile anche il personale delle imprese che collaborano con Tpl Fvg in affidamento, appalto o subappalto e che svolgano, per conto di Tpl Fvg, attività per le quali siano previsti rapporti con il pubblico.
- 3.3.** Nel rispetto degli obblighi contrattuali con la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, Tpl Fvg lavora per garantire un servizio di qualità e soddisfare le esigenze di mobilità del territorio. L'azienda misura la qualità del servizio offerto attraverso specifici indicatori tecnici, infrastrutturali, economici e sociali. Il profilo e le responsabilità di Tpl Fvg, i diritti dei passeggeri, le caratteristiche dell'offerta, l'analisi e l'andamento dei livelli qualitativi sono descritti all'interno della *Carta dei servizi*. L'azienda incentiva il dialogo con la clientela e la partecipazione dei dipendenti e dei passeggeri al miglioramento continuo del servizio.

## CAPO II. Il servizio

### Articolo 4. Norme generali

- 4.1.** Tutti i passeggeri del servizio sono soggetti all'autorità del comandante della motonave, al quale sono attribuiti i poteri e le prerogative disciplinati 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 da questo regolamento. L'imbarco, la permanenza a bordo e lo sbarco dei passeggeri sono disciplinati dalla legge italiana, da questo regolamento e dalle regole e dalle disposizioni impartite dal comandante.
- 4.2.** A bordo delle motonavi 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 meteo-marine avverse.
- 4.3.** Durante le operazioni di imbarco e sbarco i passeggeri devono adottare ogni possibile cautela: è proibito tentare l'imbarco o lo sbarco quando le imbarcazioni sono in manovra o prima che esse abbiano completato le operazioni di ormeggio.
- 4.4.** Tpl Fvg non risponde dei danni causati ai passeggeri, alle loro cose e ai loro bagagli quando l'evento derivi dall'inosservanza di regole, prescrizioni o disposizioni vigenti a bordo delle

imbarcazioni, dalla violazione delle prescrizioni dal comandante per la salvaguardia delle persone in mare o da atti di negligenza o imprudenza compiuti dall'inizio dell'imbarco e fino al compimento dello sbarco.

- 4.5.** In caso di nebbia o di condizioni meteo-marine avverse, il servizio può subire variazioni o essere sospeso a discrezione del comandante: è altresì 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.

## **Articolo 5. Documenti di viaggio**

- 5.1.** Salvo i casi previsti dal successivo articolo 6, tutti i passeggeri del servizio marittimo devono essere muniti di un regolare titolo di viaggio 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.
- 5.2.** Sono regolari titoli di viaggio quelli previsti dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia con apposita delibera di Giunta regionale. La Regione disciplina altresì le tariffe, le gratuità e le eventuali agevolazioni e scontistiche. Le tariffe e le modalità di emissione e di acquisto dei titoli di viaggio sono specificate nella *Carta dei servizi* e sul sito internet [www.tplfvg.it](http://www.tplfvg.it).
- 5.3.** I titoli di viaggio sono documenti fiscali a tutti gli effetti. Sono personali e non cedibili e devono essere esibiti al personale di bordo oppure, in caso di controllo, agli agenti accertatori di Tpl Fvg. Il controllo dei titoli di viaggio può essere effettuato sia a bordo delle imbarcazioni e sia a terra, nell'immediatezza dello sbarco e in corrispondenza del molo di attracco dell'imbarcazione.
- 5.4.** Tpl Fvg non è responsabile dell'eventuale sottrazione, smarrimento o furto dei titoli di viaggio.
- 5.5.** Non saranno considerati validi i titoli di viaggio alterati, imbrattati, strappati, tagliati o non leggibili.
- 5.6.** I titoli di viaggio che non saranno ritenuti validi o regolari verranno ritirati dal personale di bordo o dagli altri soggetti preposti alle attività di controllo e sorveglianza. Al passeggero saranno applicate le sanzioni amministrative di cui all'articolo 13 di questo regolamento. L'azienda si riserva inoltre di denunciare il trasgressore alle competenti autorità giudiziarie laddove ricorrano i presupposti.
- 5.7.** I biglietti per il servizio marittimo acquistati nel corso dell'anno e non utilizzati entro il 31 dicembre possono essere sostituiti, previo pagamento dell'eventuale differenza di prezzo, entro il mese di giugno dell'anno successivo secondo le modalità indicate sul sito internet [www.tplfvg.it](http://www.tplfvg.it).
- 5.8.** Gli abbonamenti per il servizio marittimo acquistati nel corso dell'anno e non utilizzati entro il 31 dicembre, o utilizzati solo in parte, mantengono la propria validità anche per l'anno successivo e non ne è prevista la sostituzione anche in presenza di variazioni tariffarie.

## **Articolo 6. Libera circolazione, gratuità e bambini**

- 6.1.** Hanno diritto alla libera e gratuita circolazione sulle motonavi di Tpl Fvg:
- (a)** i dipendenti della Regione Friuli Venezia Giulia in servizio di vigilanza e controllo e muniti di apposita tessera di servizio;

- (b) gli appartenenti alla Polizia locale, in divisa e limitatamente ai servizi di trasporto svolti nell'ambito del territorio comunale di propria competenza;
- (c) gli ufficiali e gli agenti appartenenti ai corpi delle forze di polizia, sulla base di specifiche intese stipulate fra la Regione, i rappresentanti dei corpi delle forze di polizia e delle aziende di trasporto;
- (d) i bambini di altezza inferiore al metro fino a un massimo di 3 bambini per accompagnatore;
- (e) 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). Su richiesta del personale di bordo o degli agenti accertatori di Tpl Fvg, l'età dei minori deve essere certificata con un valido documento di riconoscimento.

**6.2.** I bambini di età inferiore ai 12 anni devono sempre viaggiare a bordo delle motonavi accompagnati da un adulto.

## Articolo 7. Sciopero

**7.1.** 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 e secondo le modalità comunicate attraverso il sito internet [www.tplfvg.it](http://www.tplfvg.it) e gli altri canali informativi a disposizione dell'azienda.

## CAPO III.A bordo

### Articolo 8. Norme di comportamento

- 8.1.** A bordo delle motonavi impiegate nel servizio, i passeggeri sono tenuti a mantenere un comportamento educato e civile. Tutti i passeggeri sono tenuti a cedere il posto a sedere ai mutilati e agli invalidi civili e ad agevolare le persone con disabilità o mobilità ridotta, le persone anziane, le donne in stato di gravidanza e le persone con bambini.
- 8.2.** I passeggeri sono tenuti a informare il personale di bordo di situazioni o eventi che possano potenzialmente compromettere la sicurezza del viaggio o dei viaggiatori.
- 8.3.** Tutti i passeggeri devono potersi rendere riconoscibili e identificabili su richiesta del personale addetto ai controlli e alle verifiche a bordo.
- 8.4.** Il numero di passeggeri che possono essere imbarcati su ciascuna motonave non può mai eccedere la capienza stabilita dal Registro Italiano Navale e indicata a bordo: il comandante ha l'obbligo di impedire l'imbarco o di esigere lo sbarco dei passeggeri eccedenti e di non partire fintantoché questi non abbiano ottemperato all'invito.
- 8.5.** Non è mai consentita la prenotazione del posto a bordo delle motonavi: in caso di sovraffollamento o di condizioni meteo-marine avverse, il comandante può impedire l'imbarco dei passeggeri anche se questi siano in possesso di un regolare titolo di viaggio.
- 8.6.** L'imbarco di passeggeri manifestamente affetti da malattie gravi o comunque pericolose per la sicurezza della navigazione o per l'incolumità delle persone a bordo è soggetto ad autorizzazione da parte delle autorità sanitarie.

- 8.7.** Per l'imbarco di passeggeri che si trovino in condizioni fisiche tali da sconsigliare il viaggio è richiesta, nell'interesse dei passeggeri stessi, una certificazione medica che autorizzi l'effettuazione del viaggio.
- 8.8.** Non sono ammessi a bordo passeggeri in evidente stato di agitazione o di ubriachezza.
- 8.9.** Per assicurare la regolarità del servizio e la sicurezza del viaggio, a bordo delle motonavi s'intendono proibite le seguenti attività:
- (a)** fumare con qualsiasi strumento, supporto o mezzo, incluse le sigarette elettroniche;
  - (b)** consumare bevande alcoliche o altre sostanze stupefacenti o stimolanti;
  - (c)** azionare o manomettere i dispositivi di bordo, gli estintori e i mezzi di salvataggio;
  - (d)** correre, sporgersi fuori bordo, scavalcare i parapetti e sostare negli spazi non destinati al pubblico;
  - (e)** gettare oggetti o rifiuti dalla motonave ferma o in movimento.
  - (f)** occupare più di un posto a sedere per ogni titolo di viaggio;
  - (g)** ingombrare intenzionalmente uscite, ingressi o passaggi all'interno della motonave;
  - (h)** accedere agli spazi riservati al personale di bordo;
  - (i)** tenere un comportamento sconveniente o molesto tale da arrecare disagio o disturbo agli altri passeggeri o danni alle motonavi;
  - (j)** distrarre, ostacolare o disturbare il personale di bordo nell'esercizio delle sue funzioni;
  - (k)** esercitare attività pubblicitarie, commerciali o informative, anche a scopo benefico, se non espressamente autorizzate da Tpl Fvg;
  - (l)** chiedere l'elemosina o praticare altre forme di accattonaggio;
  - (m)** imbarcarsi con armi, munizioni, esplosivi, carburanti o altre sostanze pericolose o infiammabili o con strumenti pericolosi o potenzialmente idonei a offendere: il trasporto di armi e merci pericolose a bordo delle imbarcazioni è disciplinato da leggi e regolamenti speciali ed è sempre soggetto ad autorizzazione da parte del comandante del porto; fanno eccezione gli appartenenti alle forze di polizia e alla Polizia locale, i titolari di regolare licenza per porto d'armi e i soggetti autorizzati ai sensi dal Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza;
  - (n)** salire a bordo con sostanze, prodotti o materiali pericolosi, nocivi, irritanti, infiammabili, esplosivi o maleodoranti, o con oggetti o involucri che, a insindacabile giudizio del comandante, possano rappresentare per volume, forma o natura un potenziale pericolo per l'incolumità dei viaggiatori o cagionare danni alle motonavi;
  - (o)** salire a bordo in stato di ebbrezza o in condizioni igieniche o psicofisiche alterate tali da non garantire il corretto uso del servizio oppure da rappresentare un pericolo per l'incolumità propria e degli altri passeggeri;
  - (p)** salire a bordo con ferite o lesioni senza aver adottato gli opportuni presidi medico-chirurgici e i necessari dispositivi medici atti a contenere gli effetti del trauma;
  - (q)** salire a bordo con malattie trasmissibili per contatto o per via aerea senza aver adottato gli opportuni presidi medico-chirurgici e i necessari dispositivi medici atti a evitarne la trasmissibilità.
- 8.10.** È proibito deturpare, imbrattare o danneggiare in qualunque modo le motonavi.



- 8.11.** È proibito alterare, strappare, rimuovere o danneggiare con scritte o graffiti le decorazioni, gli annunci pubblicitari, gli avvisi e le comunicazioni di servizio presenti sulle motonavi.
- 8.12.** I dispositivi elettronici (smartphone, tablet, console portatili, altro) devono essere utilizzati a bordo delle motonavi nel rispetto degli altri passeggeri e del personale, limitando l'uso di suonerie e con volumi tali da non recare disturbo.

## **Articolo 9. Persone con disabilità, carrozzine e biciclette**

- 9.1.** Sono persone con disabilità o mobilità ridotta:
- (a)** le persone che si muovono su sedia a rotelle per malattia o disabilità;
  - (b)** le persone con problemi agli arti o con difficoltà di deambulazione;
  - (c)** le persone non vedenti o con disabilità visiva parziale;
  - (d)** le persone non udenti o con disabilità uditiva parziale;
  - (e)** le persone con handicap mentale documentato.
- 9.2.** Tpl Fvg garantisce il diritto delle persone con disabilità o mobilità ridotta a usufruire dei servizi di trasporto marittimo senza oneri aggiuntivi e secondo le modalità prescritte dalla vigente normativa.
- 9.3.** Il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta in sedia a rotelle è ammesso solo previa autorizzazione del comandante che si esprime dopo aver valutato le condizioni generali del viaggio.
- 9.4.** Sedie a rotelle e ausili ortopedici, quando ammessi a bordo, devono essere posizionati in base alle indicazioni del comandante e non devono mai impedire la circolazione delle persone o compromettere la sicurezza dei passeggeri e della navigazione.
- 9.5.** 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 dei passeggeri e della navigazione.
- 9.6.** A bordo delle motonavi è ammesso il trasporto di biciclette fino a esaurimento dei posti disponibili, a insindacabile giudizio del comandante. Le biciclette devono essere posizionate sugli appositi stalli e non devono mai causare interferenza alla navigazione o compromettere la sicurezza del viaggio. È ammesso il trasporto di non più di una bicicletta per passeggero.
- 9.7.** 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](http://www.tplfvg.it).
- 9.8.** Dal trasporto sono esclusi i tandem, le cargo bike, le biciclette reclinabili, i tricicli e le biciclette elettriche a pedalata assistita quando queste, a insindacabile giudizio del comandante, possano impedire, per peso, forma o dimensioni, che sia salvaguardata la sicurezza del viaggio o dei viaggiatori.

## Articolo 10. Trasporto di animali

- 10.1.** È possibile viaggiare accompagnati da animali d'affezione sulle motonavi di Tpl Fvg purché siano rispettate le indicazioni di questo regolamento. L'imbarco di animali può sempre essere impedito quando, a insindacabile giudizio del comandante, sia compromessa la sicurezza del viaggio o dei viaggiatori.
- 10.2.** Ai passeggeri che conducono animali d'affezione spetta la sorveglianza sugli animali trasportati per l'intera durata del viaggio: i passeggeri devono ritenersi responsabili in via esclusiva nel caso gli animali provochino danni a persone o cose.
- 10.3.** 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, rimanendo Tpl Fvg libera da qualunque responsabilità al riguardo.
- 10.4.** Non è mai ammesso il trasporto di più di due animali per motonave.
- 10.5.** Agli animali può essere impedito l'accesso all'imbarcazione, a insindacabile giudizio del comandante, in caso di affollamento o qualora arrechino disturbo ai viaggiatori o sia potenzialmente compromessa la sicurezza dei passeggeri. Altresì, fino al momento della partenza, possono essere allontanati dall'imbarcazione senza che i loro proprietari abbiano diritto al rimborso del biglietto.
- 10.6.** I cani di taglia piccola e media possono salire a bordo delle motonavi di Tpl Fvg solo se muniti di museruola e guinzaglio. Fanno eccezione i cani guida destinati all'assistenza di persone non vedenti.
- 10.7.** 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 e la cui forma non comprometta in alcun modo la sicurezza del viaggio. Il trasportino deve essere idoneo e opportunamente chiuso e deve completamente contenere l'animale, evitandone il contatto con l'esterno.
- 10.8.** Gatti e altri animali d'affezione di piccola taglia devono viaggiare all'interno di trasportini, gabbiette, ceste o altri contenitori privi di spigoli e la cui forma non comprometta in alcun modo la sicurezza del viaggio. I contenitori devono essere idonei e opportunamente chiusi e devono completamente contenere l'animale, evitandone il contatto con l'esterno.
- 10.9.** Il trasporto di ceste, gabbie e trasportini è sempre gratuito, indipendentemente dalle dimensioni.
- 10.10.** Non è mai consentito salire a bordo delle motonavi con passeggini per animali.
- 10.11.** Non è mai consentito agli animali, indipendentemente da come essi vengano trasportati, occupare un posto a sedere oltre a quello eventualmente occupato dai loro conduttori.

## Articolo 11. Trasporto bagagli

- 11.1.** 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 i 85 centimetri. Per i bagagli di dimensioni superiori è dovuto un biglietto di importo corrispondente a quello dovuto per le biciclette.

- 11.2.** 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 per la sicurezza del viaggio o dei passeggeri.
- 11.3.** I bagagli devono essere riposti negli appositi alloggiamenti, ove presenti, oppure sotto il proprio sedile o in spazi indicati dal comandante dove non intralcino la circolazione delle persone e non pregiudichino in alcun modo la sicurezza dei passeggeri e della navigazione.
- 11.4.** Non è mai consentito il trasporto di più di tre bagagli per passeggero, anche se rientranti nelle dimensioni precedentemente indicate.
- 11.5.** Non è mai ammesso il trasporto di bagagli non accompagnati.

## **CAPO IV. Rapporti con la clientela, sanzioni e privacy**

### **Articolo 12. Servizio clienti, reclami e oggetti rinvenuti**

- 12.1.** Tpl Fvg fornisce informazioni sul servizio, sui termini e sulle condizioni di utilizzo, su orari, rotte, scioperi o altre modifiche programmate e non programmate attraverso un sistema integrato di canali online e offline. L'elenco dei canali di informazione e comunicazione è disponibile nella *Carta dei servizi* e sul sito internet [www.tplfvg](http://www.tplfvg).
- 12.2.** Il Servizio clienti di Tpl Fvg fornisce informazioni sui servizi offerti, distribuisce materiale informativo, gestisce segnalazioni, suggerimenti per il miglioramento del servizio, richieste e reclami. Le sedi e gli orari degli uffici del Servizio clienti e le modalità per inoltrare segnalazioni, richieste e reclami sono disponibili nella *Carta dei servizi* e sul sito internet [www.tplfvg](http://www.tplfvg).
- 12.3.** Gli oggetti smarriti e rinvenuti dal personale aziendale a bordo delle motonavi di Tpl Fvg sono disciplinati ai sensi degli articoli 927 e 928 del Codice civile. 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 secondo le modalità indicate nella *Carta dei servizi* e sul sito internet [www.tplfvg](http://www.tplfvg).

### **Articolo 13. Controlli e sanzioni**

- 13.1.** Tpl Fvg può affidare le attività di prevenzione e accertamento sull'osservanza delle disposizioni di cui al presente regolamento anche a guardie giurate nominate con le modalità di cui all'articolo 133 del regio decreto 18 giugno 1931, n. 773 (*Approvazione del testo unico delle leggi di pubblica sicurezza*) o a personale con la stessa qualifica appartenente a istituti di vigilanza privata.
- 13.2.** Tpl Fvg esercita il controllo sul rispetto del regolamento di motonave e applica le sanzioni agli utenti inadempienti tramite le aziende consorziate. Le modalità di controllo e accertamento sulla regolarità del viaggio, l'importo delle sanzioni e le modalità di pagamento sono comunicate tramite la *Carta dei servizi* e il sito internet [www.tplfvg.it](http://www.tplfvg.it).

**13.3.** Il trasgressore, ai sensi dell'articolo 8 della legge regionale 17 gennaio 1984, n. 1, può inviare scritti difensivi o chiedere di essere ascoltato presso la sede aziendale territorialmente competente con le modalità indicate nella *Carta dei servizi* e sul sito internet [www.tplfvg.it](http://www.tplfvg.it).

## **Articolo 14. Raccolta e trattamento dei dati personali**

**14.1.** Tpl Fvg e le aziende consorziate gestiscono i dati relativi ai propri clienti ai sensi dell'articolo 26 del regolamento (UE) n. 679/2016 relativo alla protezione delle persone fisiche attraverso un accordo di contitolarità con riguardo al trattamento dei dati personali.

**14.2.** L'utente può sempre esercitare i diritti esplicitati negli articoli 13, 15, 18, 19 e 21 del regolamento (UE) n. 679/2016, ovvero:

**(a)** 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;

**(b)** ha il diritto di chiedere 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 o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati;

**(c)** 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 ufficiale dell'Autorità.

**14.3.** Gli utenti possono esercitare i propri diritti in qualsiasi momento inviando una mail all'indirizzo [privacy@tplfvg.it](mailto:privacy@tplfvg.it). L'esercizio dei diritti non è soggetto ad alcun vincolo di forma ed è sempre gratuito.



## SEDE LEGALE E OPERATIVA

Tpl Fvg S.c.a r.l.  
Via Caduti di An Nasiriyah, 6  
34170 Gorizia (GO)

Numero verde: 800 052040  
Centralino: 0481 519568

Posta elettronica certificata: [tplfvg@legalmail.it](mailto:tplfvg@legalmail.it)

## SEDI OPERATIVE DELLE CONSORZIATE

	<b>Azienda Provinciale Trasporti S.p.A.</b>	<b>ATAP S.p.A.</b>	<b>Arriva Udine S.p.A.</b>	<b>Trieste Trasporti S.p.A.</b>
<b>Indirizzo</b>	Via Caduti di An Nasiriyah, 6 34170 Gorizia (GO)	Via Candiani, 26 33170 Pordenone (PN)	Via del Partidor, 13 33100 Udine (UD)	Via dei Lavoratori, 2 34144 Trieste (TS)
<b>Centralino</b>	0481 593511	0434 224401	0432 608111	040 7795111
<b>Fax</b>	0481 593555	0434 224410	0432 608807	040 7795257
<b>Mail</b>	<a href="mailto:segreteria@aptgorizia.it">segreteria@aptgorizia.it</a>	<a href="mailto:atappn@atap.pn.it">atappn@atap.pn.it</a>	<a href="mailto:info@arrivaudine.it">info@arrivaudine.it</a>	<a href="mailto:mail@triestetrasporti.it">mail@triestetrasporti.it</a>
<b>PEC</b>	<a href="mailto:segreteria.aptgo@legalmail.it">segreteria.aptgo@legalmail.it</a>	<a href="mailto:pec.atappn@legalmail.it">pec.atappn@legalmail.it</a>	<a href="mailto:arrivaudine@legalmail.it">arrivaudine@legalmail.it</a>	<a href="mailto:mail@cert.triestetrasporti.it">mail@cert.triestetrasporti.it</a>