

CARTA DEI SERVIZI 2018



ANCIS
ISO 9001
ISO 14001
BS OHSAS 18001



ANCIS
UNI 13816

PREMESSA	pag. 1
AZIENDA	3
Cenni storici	4
La proprietà	6
Le strutture aziendali	7
La flotta	11
Il personale	14
IL SERVIZIO	15
Servizio extraurbano e collegamenti Aeroporto	16
Servizio urbano Gorizia e Linea Internaz. Gorizia-Nova Gorica	19
Servizio urbano Monfalcone	22
Servizio urbano Grado	24
Servizi per diversamente abili e altri servizi	25
Linea marittima Grado-Trieste	26
Noleggio Pullman	28
IL VIAGGIO	29
Diritti del viaggiatore	30
Doveri del viaggiatore (Regolamenti di vettura/bordo)	30
Documenti di viaggio	37
Abbonamento: istruzioni per l'uso	42
Dove si acquistano i titoli di viaggio	45
Rinnovo abbonamenti on line	47
IL CLIENTE	51
L'informazione	52
L'ascolto	62
APT E IL TERRITORIO	65
LA QUALITA'	71
Le certificazioni	72
Mystery Client	74
Customer satisfaction	77
Politica per la Qualità	88
Fattori della Qualità	90
CONTATTI	

La Carta dei Servizi è uno strumento di carattere istituzionale con il quale l'azienda che eroga servizi pubblici dichiara ai cittadini-clienti gli obblighi a cui si sottopone nella fornitura degli stessi.

La Carta viene presentata seguendo i dettami della normativa nazionale e regionale, con alcune integrazioni per adeguare il documento alla normativa UNI EN 13816:2002, la cui certificazione è stata conseguita nel corso dell'anno 2012.

APT, oltre agli aspetti formali, continua ad arricchire il presente documento con altri elementi significativi: questo al fine di allargare le opportunità di comunicazione con il cliente e di offrire al tempo stesso un testo chiaro e semplice che permetta di fruire al meglio i servizi erogati e di valutarli sulla base di quanto proposto.

La Carta risulta quindi un'opportunità per tenere aperta una linea di comunicazione con i cittadini che integri gli aspetti formali; l'Azienda tramite questo documento può infatti informare gli interessati su quanto e su come sta operando sul territorio, sui progetti futuri, sulle innovazioni previste, sui modi per rendere sempre più facile e confortevole la mobilità dell'area, migliorando così la qualità della vita con una specifica attenzione alla tutela dell'ambiente.

E' quindi anche un modo per mantenere e sviluppare un rapporto positivo tra azienda e cliente, anche stimolando un rapporto di collaborazione che abbia come obiettivo la crescita del servizio offerto, tenendo sempre come punto di riferimento per l'intero sistema aziendale la politica della qualità.

La Qualità è infatti un punto di interesse fondamentale per APT: il sistema aziendale si è evoluto nel tempo integrando alla certificazione ISO 9001:2015 anche la parte ambientale (UNI EN ISO 14001:2015), la sicurezza OHSAS 18001:2007 e la già citata 13816:2002, norma appositamente ideata per le aziende di trasporto passeggeri. Nel 2015 APT ha provveduto anche ad effettuare l'Audit Energetico secondo quanto indicato all'articolo 8 del Decreto Legislativo n.102 del 2014 sull'efficienza energetica.

Il Presidente
Sara Cumar



PRINCIPI GUIDA DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

Nell'erogazione del servizio di trasporto pubblico APT rispetta i seguenti principi fondamentali.

1. Eguaglianza ed imparzialità:

Comprendono l'obbligo per l'erogatore dei servizi a garantire:

- un'uguale accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture a tutti, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- accessibilità ai servizi di trasporto (ed alle relative infrastrutture) agli anziani e alle persone invalide (attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate);
- pari trattamento del servizio prestato sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

2. Continuità:

Indica la garanzia a fornire:

- servizi di trasporto continui e regolari (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore);
- servizi sostitutivi in caso di necessità (o interruzioni programmate);
- definizione e comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero (massima divulgazione, preventiva e tempestiva, dei programmi di servizi minimi da garantire).

3. Partecipazione:

La possibilità degli utenti/clienti di partecipare al confronto sui principali problemi relativi al servizio reso.

4. Efficienza ed efficacia:

Adozione delle misure necessarie per progettare, produrre ed offrire servizi ed infrastrutture di trasporto efficienti ed efficaci.





L'AZIENDA

CENNI STORICI

Da oltre quarant'anni l'Azienda Provinciale Trasporti è protagonista del trasporto pubblico nell'Isontino.

Una storia ricca e importante che ha accompagnato lo sviluppo economico e sociale delle città e dei centri più piccoli con un unico obiettivo: offrire ai cittadini un mezzo di trasporto accessibile ed economico, sicuro e pratico, capace di collegare con efficienza quartieri e paesi, scuole e luoghi di lavoro.

È stato un lungo percorso di crescita, iniziato nel **giugno 1976** con l'Azienda Provincializzata Trasporti, nata dalla cessione del patrimonio della Società per Azioni Ing. Ribì & C.

Nel corso degli anni l'Amministrazione Provinciale acquista e poi assegna all'APT il complesso aziendale della Autoservizi Isonzo snc e della Eredi Petruz Giuseppe di Petruz Nives in Storari.

Nel **1982** l'APT si ingrandisce nuovamente con l'acquisizione del complesso aziendale delle Autolinee Triestine snc di Collavini & C. e di una parte delle linee gestite dalla Gradese Soc. Cooperativa Autotrasporti srl con relativi uomini e mezzi.

Nel **1995** in applicazione della Legge 142/90 viene trasformata in Azienda Speciale.

Nel **1996** assorbe il Consorzio Intercomunale Servizi Pubblici di Monfalcone, gestore del trasporto urbano nei comuni di Monfalcone, Staranzano, Ronchi dei Legionari e la ditta privata Troian, concessionaria del servizio urbano nel comune di Grado.

Nel **1997** cogliendo le opportunità previste dalla Legge Bassanini, inizia la procedura per la trasformazione in società per azioni; diviene così, il 7 luglio 1998, la prima società interamente pubblica in Italia di trasporti su gomma ad essere trasformata in SpA.

Nel settembre **1999** la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia avvia la procedura della gara europea per la concessione del servizio di trasporto pubblico locale, in base alla L.R. 20/97 e del relativo Piano Regionale del Trasporto.

APT SpA, assieme a Azienda Multiservizi Goriziana-AMG SpA, Saita Autolinee SpA di Udine e Azienda Consorziale Trasporti di Trieste costituisce un Raggruppamento Temporaneo di Imprese ai sensi dell'art. 23, comma 2, lett. A) del D.L. 158/95.

L'accordo crea un soggetto unico in grado di proporsi in modo competitivo e con solide basi operative alla gara regionale, sfidando grosse imprese provenienti da altre regioni italiane.

La riforma giunge a compimento nel corso del **2000** con l'assegnazione delle concessioni decennali delle 4 unità di gestione in cui è stato diviso il territorio regionale ad altrettanti soggetti gestori.

L'assegnazione dell'UDG goriziana all'ATI con APT SpA capofila ha premiato la volontà comune di garantire una migliore funzionalità del servizio di TPL e rappresenta un concreto esempio di collaborazione a livello regionale e provinciale, tra diverse aziende e fra pubblico e privato in un territorio, quale quello isontino, che vuole essere ed esercitare l'importante ruolo di cerniera fra le diverse realtà regionali e non solo.

Nel **2011** il servizio di TPL è stato prorogato per legge fino al 2014 in attesa dello svolgimento delle nuove Gare.

La Regione Friuli Venezia Giulia, con delibera di giunta n. 26 del 10 gennaio **2014**, avente ad oggetto gli “Indirizzi per i nuovi affidamenti dei servizi di trasporto pubblico locale”, ha delineato i criteri di gara per il nuovo affidamento dei servizi di trasporto pubblico, mediante due gare distinte ad evidenza pubblica, una inerente il servizio automobilistico-marittimo e una per il servizio di trasporto ferroviario.

La società ha partecipato alla gara per il tramite della società consortile TPL FVG Scarl. Questa società è stata costituita da tutte e quattro gli attuali gestori del servizio che operano nelle quattro province della nostra Regione e che in essa hanno una partecipazione partitica: oltre ad APT per il territorio della Provincia di Gorizia, vi fanno parte la società Trieste Trasporti, SAF di Udine e ATAP di Pordenone.

Il percorso propedeutico all'affidamento del servizio di Trasporto Pubblico Locale regionale è giunto a conclusione in data 28 febbraio 2017 con l'aggiudicazione in via definitiva del servizio di TPL su gomma alla società consortile TPL FVG S.c.a r.l.

Nelle more la Giunta Regionale ha prorogato il contratto di servizio in essere fino al **31/12/2018** in modo che il servizio per la collettività resti garantito.

APT nel corso degli anni, a fianco del TPL, ha anche sviluppato diversi servizi complementari che arricchiscono l'offerta di mobilità in ambito pubblico (scuolabus, servizi per disabili, navette, servizi per i Comuni, trenino turistico, servizi notturni), e continua ad esercitare il settore più strettamente commerciale del noleggio pullman da turismo.

OGGI



1982

LA PROPRIETÀ

Il capitale sociale è fissato in Euro 5.164.600,00 ripartito in n. 10.000 azioni del valore di Euro 516,46 cadauna. E' interamente sottoscritto e versato dai soci.

Nell'ambito del processo di soppressione dell'Ente Provincia di Gorizia, il 51% del capitale sociale che le apparteneva è stato distribuito fra tutti i 25 Comuni precedentemente riuniti sotto la Provincia. Le quote sono state assegnate in proporzione al numero dei residenti in ciascun Comune. Il Consiglio di Amministrazione della Società, nella seduta del 27 marzo 2018, ha preso atto dell'avvenuto trasferimento dei titoli azionari ed ha disposto per la trascrizione a libro dei soci dei nuovi soggetti.

La compagine sociale aggiornata risulta essere la seguente:

denominazione	n. azioni	valore nominale	%
ATAP Spa	2.181	1.126.399,26	21,81
IRIS - Isontina Reti Integrate e Servizi Spa - in liquidazione	1806	932.726,76	18,06
Comune di Gorizia	1.281	661.585,26	12,81
Comune di Monfalcone	984	508.196,64	9,84
AMT TRASPORTI SRL - in liquidazione	519	268.042,74	5,19
Comune di Ronchi dei Legionari	435	224.660,10	4,35
Fondazione Cassa di Risparmio Gorizia	394	203.485,24	3,94
Comune di Grado	308	159.069,68	3,08
Comune di Cormons	276	142.542,96	2,76
Comune di Staranzano	262	135.312,52	2,62
Comune di Gradisca d'Isonzo	238	122.917,48	2,38
Comune di San Canzian d'Isonzo	230	118.785,80	2,30
Comune di Romans d'Isonzo	135	69.722,10	1,35
Comune di Fogliano Redipuglia	111	57.327,06	1,11
Comune di Turriaco	101	52.162,46	1,01
Comune di Sagrado	81	41.833,26	0,81
Comune di San Pier d'Isonzo	74	38.218,04	0,74
Comune di Farra d'Isonzo	64	33.053,44	0,64
Comune di Capriva del Friuli	63	32.536,98	0,63
Comune di Savogna d'Isonzo	63	32.536,98	0,63
Comune di Villesse	62	32.020,52	0,62
Comune di Mossa	60	30.987,60	0,60
Comune di Mariano del Friuli	58	29.954,68	0,58
Comune di San Lorenzo Isontino	56	28.921,76	0,56
Comune di Doberdò dl Lago	52	26.855,92	0,52
Comune di Medea	35	18.076,10	0,35
Comune di San Floriano del Collio	29	14.977,34	0,29
Comune di Moraro	28	14.460,88	0,28
Comune di Dolegna del Collio	14	7.230,44	0,14
Totale	10.000	5.164.600,00	100,00

LE STRUTTURE AZIENDALI

APT conta più sedi/unità operative dislocate sul territorio provinciale che di seguito vengono brevemente presentate

GORIZIA

Sede direzionale - amministrativa - deposito - officina

Via Caduti di An Nasiriyah

Risale ormai alla fine del 2012 il completamento dei lavori di realizzazione dell'attuale sede della società.

In questo polo logistico sono riunite le strutture per il personale viaggiante, gli uffici tecnici, l'officina, il distributore di gasolio, l'autolavaggio e gli uffici amministrativi.

Della struttura che ospita gli uffici amministrativi, all'avanguardia sia come progetto architettonico sia come sicurezza, si possono apprezzare la facciata continua e due corpi principali paralleli alle due vie che circoscrivono la zona, i serramenti a strato multiplo antisfondamento dotati di sensori di aperture delle ante, l'impianto antintrusione con rilevamento volumetrico e le telecamere esterne.

Le soluzioni tecniche privilegiate permettono un'elevata autonomia energetica. L'edificio è dotato di pannelli fotovoltaici a totale sostentamento dell'impianto di condizionamento e di riscaldamento, rivestimenti e vetrate molto efficienti dal punto di vista energetico, illuminazione esterna a basso consumo, illuminazione degli uffici interni autoregolante in funzione della luce solare esterna, tamponamenti esterni con trattamento fotocatalitico.

Il deposito-officina, parte integrante del compendio TPL, è situato in un'area che in passato era occupata da un insediamento industriale per la riparazione di automezzi militari, anche corazzati. La struttura del deposito comprende una parte degli uffici tecnici, il movimento operativo, le strutture dedicate al personale viaggiante, l'officina, il magazzino ricambi, l'area di rifornimento per il carburante ed i serbatoi dello stesso, l'autolavaggio per l'esterno degli automezzi ed i piazzali di deposito dei mezzi stessi: complessivamente gli stalli ricavati sono 54.

L'impianto di lavaggio per gli automezzi è dotato di quattro spazzole verticali e di un sistema di gestione informatizzata; l'apparato, interfacciato con il server del deposito, tiene sotto controllo il numero dei lavaggi nel corso della giornata e garantisce all'impianto di filtraggio i tempi per una maggior produzione di acqua riciclata, con conseguente diminuzione del consumo di quella proveniente



dall'acquedotto. Il sistema di raccolta delle acque del locale lavaggio motori presso il deposito di Gorizia è pensato per migliorare la captazione dei fanghi e per alleggerire il lavoro fatto dal depuratore. Presso il locale interrato che ospita il gruppo di pressurizzazione antincendio è stato installato un sistema di monitoraggio continuo (composto da telecamere, sonde di livello e sensori di rilevazione pressione) per garantire un controllo costante sull'efficienza e la funzionalità del gruppo stesso.



Il locale adibito allo stoccaggio dei rifiuti speciali è stato realizzato con un layout atto ad ottimizzare gli spazi, a favorire una maggiore differenziazione delle tipologie di rifiuti stessi e, allo stesso tempo, a garantire una maggiore sicurezza nella prevenzione delle emergenze.

E' presente un portale wireless per la scarico automatico dei dati degli autobus dotati di cronotachigrafo digitale.

Parcheggio di via Marzia a Gorizia

L'area, posta al servizio del Compendio TPL, consente lo stazionamento di 14 autobus. L'ingresso affaccia su via Marzia, scarsamente trafficata, dalla quale gli automezzi possono raggiungere, attraverso via Caduti di An Nasiriyah (ex via del Velodromo) e via Duca D'Aosta, il centro intermodale senza transitare per la viabilità principale, usufruendo di un accesso riservato in area ferroviaria che collega appunto il piazzale.

Centro Intermodale Passeggeri

p.le Martiri per la Libertà d'Italia - Gorizia

Il **CIP** rappresenta il nodo intermodale di Gorizia, dove a partire dal 2003, accanto alla stazione ferroviaria è stato attivato il punto di partenza/arrivo di tutto il servizio di trasporto su gomma sia urbano che extraurbano, compreso l'interscambio con le navette scolastiche. L'area è attrezzata con strutture di attesa e riparo sia esterne (pensiline) che interne (sala d'attesa).

Successivamente l'area è stata ampliata per consentire, nelle ore di punta del trasporto scolastico, una maggiore sicurezza e facilità di utilizzo nel riconoscimento dei mezzi in partenza.



Nel complesso del Centro Intermodale e precisamente nell'atrio della Stazione Ferroviaria si trova la **BIGLIETTERIA APT DI GORIZIA** che, oltre a fornire tutti i servizi legati ai titoli di viaggio, costituisce il principale punto informazioni sul trasporto pubblico per gli utenti in arrivo/partenza in città. Per un miglior

servizio all'utenza è stato modificato l'orario di apertura che nel periodo invernale coincidente con inizio e termine anno scolastico, va dalle 7.00 alle 19.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle ore 7.00 alle ore 14.00 con domenica e festivi chiuso; nel periodo estivo permane l'orario dalle ore 7.00 alle ore 14.00 dal lunedì al sabato; domenica e festivi chiuso. All'esterno è stata installata anche una emettitrice di biglietti in funzione 24 ore su 24.

Nella palazzina della stazione ferroviaria è attiva la **SALA CULTURALE APT** che ospita nel corso dell'anno manifestazioni sia organizzate da APT che in collaborazione con associazioni locali.

MONFALCONE

Sede Operativa

Via della Marcelliana, 32

In questa area si trova la palazzina uffici e servizi (ristrutturata nel 2007), un piccolo magazzino, l'autolavaggio, il deposito di carburante con annessa pompa di erogazione ed il piazzale di deposito dei mezzi.

L'area è di proprietà del Comune di Monfalcone con il quale APT ha un contratto di locazione.

La superficie occupata è di circa 3000 mq. Il volume complessivo degli edifici è di 1300 mc.

Anche la sede di Monfalcone è dotata di un portale wireless per la scarico automatico dei dati degli autobus dotati di cronotachigrafo digitale.



Biglietteria

Via F.lli Rosselli 13



La Biglietteria APT di Monfalcone è collocata in centro città nei pressi delle fermate principali.

E' stata allestita non solo come sportello per la vendita dei titoli di viaggio ma anche come punto informativo per l'utenza.

Lo sportello ha un orario di apertura molto ampio che va dalle ore 7.00 alle ore 19.00 da lunedì a sabato, con apertura anche nelle mattinate dei giorni festivi durante i mesi di luglio e di agosto.

Autostazione e Biglietteria

Piazza Carpaccio

L'edificio è stato recentemente ristrutturato e funge da biglietteria e sala di attesa; è di proprietà del Comune di Grado che ha stabilito una concessione per il servizio di Stazione Autocorriere con la Provincia di Gorizia, la quale ha ceduto tale concessione ad APT in qualità di gestore. La superficie occupata è di circa 85 mq. Il volume complessivo dell'edificio è di 255 mc.

La struttura è situata in Piazza Carpaccio, prossima all'imbocco della lunga banchina carrabile che collega Grado all'entroterra aquileiese. La biglietteria, la cui superficie totale è pari a 85 mq, è dotata di una rampa di accesso per persone a ridotta capacità motoria, di percorsi tattilo-plantari e di servizi igienici per l'utenza. Lo spazio antistante l'edificio è un piazzale pubblico che funge da autostazione nel quale sono riservate alcune aree per lo stazionamento delle autocorriere.

L'insediamento nel tessuto urbano di un centro turistico rende sensibile APT a tutti gli aspetti che riguardano il traffico ed il rumore, sebbene va chiarito che la posizione così prossima all'uscita dal centro urbano fa sì che lo scarso traffico ed il rumore generato dalle autocorriere in arrivo e partenza permettano facilmente il rispetto delle normative a riguardo.

Particolare attenzione è stata posta nell'allestimento delle varie installazioni informative (bacheche, pensiline, segnaletica) in modo da poter facilitare la fruizione sia degli utenti abituali che dei turisti italiani e stranieri.

Nei locali dell'autostazione è attiva un'emettitrice automatica di biglietti 24h/24h. Tutto l'edificio è sottoposto a videosorveglianza al fine di offrire all'utenza sempre maggiore sicurezza.



L'Azienda utilizza, inoltre, altre aree adibite a deposito dei mezzi extraurbani in altre località della regione funzionali alla rete dei servizi.

LA FLOTTA

Il parco mezzi APT al 31/12/2017 risulta così composto:

Tipologia servizio	quantità
Tpl Urbano Classe I	35
Tpl Interurbano Classe II	82
Turismo	6
Trenino Turistico	1
Urbano adibito a linea Transfrontaliera	1
Extraurbano adibito a linea in sub-concessione	1
Scuolabus	6
Minibus attrezzato per utenti ridotta capacità motoria	1

Anno	% EURO 4 o SUP.
2000	
2001	0
2002	0
2003	0
2004	0
2005	0
2006	0
2007	4,27
2008	5,98
2009	11,97
2010	17,00
2011	24,79
2012	31,62
2013	39,32
2014	47,01
2015	52,99
2016	63,25
2017	69,23



AMMODERNAMENTO DEL PARCO MEZZI

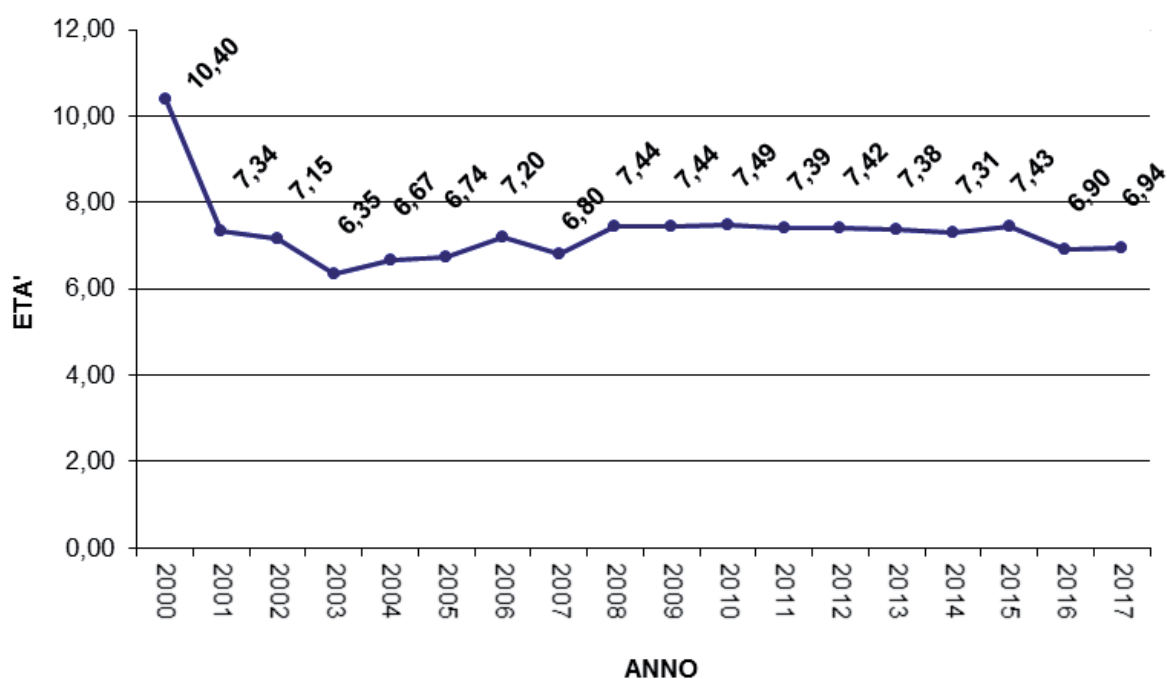
Durante il 2017 sono stati acquistati ed immatricolati esclusivamente autobus a basse emissioni e bassi consumi. In particolare sono stati acquistati (coda di gara 2016) sette mezzi extraurbani dotati di motore a standard EURO 6.

L'età media globale del parco mezzi calcolata al 31/12/2017 è pari a 6,94 anni. Si riporta di seguito la sintesi degli acquisti effettuati in ambito TPL da APT nel corso degli anni:

Anno	Tipologia e quantità acquistate	Età Media
2000, acquisto di:	5 autobus extraurbani DE SIMON IL3 3 autobus extraurbani a due piani NEOPLAN N 122/3 2 autobus urbani AUTODROMO ALE' 7154	10,40
2001, acquisto di:	20 autobus extraurbani MAN UL 313 4 autobus urbani BREDAMENARINIBUS M240NU	7,34
2002, acquisto di:	4 autobus extraurbani IRISBUS EUROCLASS 389E 2 autobus extraurbani corti DE SIMON IN3 2 autobus urbani BREDAMENARINIBUS M240NU	7,15
2003, acquisto di:	8 autobus extraurbani IRISBUS EUROCLASS 389E 2 autobus extraurbani a due piani NEOPLAN N4426/3 2 autobus urbani BREDAMENARINIBUS M240NU	6,35
2004, acquisto di:	2 autobus extraurbani IRISBUS EUROCLASS 389E 2 autobus extraurbani DE SIMON IL3	6,67
2005, acquisto di:	5 autobus extraurbani DE SIMON IL3 1 autobus urbano CACCIAMALI GRIFONE	6,74
2006, acquisto di:	3 autobus urbani EUROPOLIS 200 E 8.17 7,90 1 autobus urbano CACCIAMALI GRIFONE	7,20
2007, acquisto di:	2 autobus urbani BREDAMENARINIBUS M231CU 2 autobus extraurbani DESIMON MILLEMIGLIA 3 autobus urbani RAMPINI ZEV ALE' EURO 4 2 autobus extraurbani DESIMON MILLEMIGLIA HD	6,80
2008, acquisto di:	1 autobus urbano RAMPINI ZEV ALE' EURO 4 1 autobus urbano BREDAMENARINIBUS M230 CU 1 autobus extraurbano DESIMON MILLEMIGLIA HD	7,44
2009, acquisto di:	3 autobus urbani RAMPINI ZEV ALE' EURO 5 4 autobus extraurbani TEMSA TOURMALIN EURO 5	7,44
2010, acquisto di:	1 autobus extraurbano TEMSA TOURMALIN EURO 5 1 autobus urbano da 8 metri 1 autobus extraurbano da 12 metri IVECO CROSSWAY 3 autosnodati extraurbani da 18 metri	7,49
2011, acquisto di:	1 autobus elettrico RAMPINI ALE' EL da 8 metri R1AMPINI ALE' EEV 6 autobus extraurbani da 12 metri IVECO CROSSWAY 1 autobus elettrico RAMPINI ALE' EL	7,39

Anno	Tipologia e quantità acquistate	Età Media
2012, acquisto di:	4 autobus urbani da 8 metri RAMPINI ALE' EEV 4 autobus extraurbani da 12 metri IVECO CROSSWAY	7,42
2013, acquisto di:	2 autobus urbani da 8 metri BREDAMENARINIBUS VIVACITY C 3 autobus urbani da 9 metri BREDAMENARINIBUS VIVACITY M 4 autobus extraurbani da 12 metri IVECO CROSSWAY	7,38
2014, acquisto di:	2 autobus urbani da 8 metri BREDAMENARINIBUS VIVACITY C (coda di gara) 5 autobus extraurbani da 12 metri a pianale standard 3 autobus extraurbani da 12 metri a pianale rialzato	7,31
2015, acquisto di:	4 autobus extraurbani da 12 metri a pianale standard IVECO CROSSWAY Euro 6 (coda di gara 2014) 3 autobus extraurbani da 12 metri a pianale rialzato SCANIA Omniexpress (coda di gara 2014)	7,43
2016, acquisto di:	3 autobus urbani da 8 metri BREDAMENARINIBUS VIVACITY C Euro 6 1 autobus urbano da 9 metri BREDAMENARINIBUS VIVACITY M Euro 6 5 autobus extraurbani da 12 metri IVECO CROSSWAY Euro 6 3 autobus extraurbani a due piani da 13 metri VDL SYNERGY Euro 6	6,90
2017, acquisto di:	7 autobus extraurbani da 12 metri IVECO CROSSWAY Euro 6 (coda di gara 2015)	6,94

ETA' MEDIA PARCO APT



IL PERSONALE

L'Azienda si avvale della collaborazione di 211 dipendenti così distribuiti (al 31/12/2017)

	2017	2016	2015	2014
Personale di movimento:				
Personale di guida	176	172	171	168
Controllori, verificatori, esattori	2	3	3	3
Manutenzione e servizi generali:				
Dirigenti	0	0	0	0
Funzionari e impiegati	22	24	25	25
Addetti all'officina	11	12	12	14
Totale addetti	211	210	211	210



IL SERVIZIO

APT gestisce il trasporto pubblico locale su gomma e via mare dell'Unità di Gestione Goriziana in base al Contratto di Servizio stipulato il 1° dicembre 2000 con la Provincia di Gorizia, in seguito alla gara bandita dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia con delibera 2684 del 27/08/1999.

Nel 2011 il servizio di TPL è stato prorogato per legge fino al 2014 in attesa dello svolgimento delle nuove Gare.

Il complesso iter amministrativo ed i molteplici ricorsi che si sono succeduti sia in seguito all'indizione della Gara che dopo l'aggiudicazione provvisoria hanno portato ad ulteriori proroghe. La sentenza del Consiglio di Stato del marzo 2018 ha decretato la piena correttezza della procedura di aggiudicazione a TPL FVG Scarl di cui APT è socio, unitamente alle altre tre aziende regionali che attualmente svolgono il servizio di TPL per conto della Regione.

IL SERVIZIO EXTRAURBANO

La capillare rete extraurbana si estende su un bacino geografico che comprende tutta la provincia di Gorizia, parte della Bassa Friulana e del Cividalese e collega l'Aeroporto con i principali centri della regione e con le località turistiche. Il servizio si caratterizza nel periodo scolastico con un maggior impiego di risorse nei collegamenti dedicati agli studenti ed ai pendolari, mentre nel periodo estivo vengono potenziati i servizi verso i centri balneari come Grado, Lignano e la costiera triestina.



ELENCO LINEE EXTRAURBANE

- E 01 GORIZIA - AEROPORTO - MONFALCONE - GRADO**
- E 02 GORIZIA - MARIANO - CORMONS**
- E 03 GRADISCA - S.PIER - S.CANZIAN - MONFALCONE**
- E 04 GRADISCA - ROMANS - BORGNANO - CORMONS**
- E 06 GORIZIA - JAMIANO - MONFALCONE**
- E 07 GORIZIA - POGGIO T.A. - SAGRADO - MONFALCONE**
- E 08 GORIZIA - S.MICHELE - DOBERDO' - MONFALCONE**
- E 09 GORIZIA - S.FLORIANO - OSLAVIA - GORIZIA**
- E 21 GRADO - FOSSALON - STARANZANO - MONFALCONE - TRIESTE**
- E 22 GRADO - VILLESSE - GORIZIA**
- E 23 GORIZIA - CORMONS - CIVIDALE**
- E 24 GORIZIA - PALMANOVA - CASTIONS (solo invernale)**
- E 25 GRADISCA - AIELLO - CERVIGNANO**
- E 26 GRADO - CERVIGNANO - FIUMICELLO - MONFALCONE**
- E 51 UDINE - AEROPORTO - MONFALCONE - TRIESTE**

E 52 AEROPORTO - LIGNANO (solo estiva)

E 55, E 57 LINEE PER CANTIERI MONFALCONE

E 58 SAN VITO - CRAUGLIO - MONFALCONE CANTIERI

E 59 GRADO - CERVIGNANO

Navette dal Centro Intermod. Passeggeri di Gorizia per gli Istituti Scolastici della città.

Servizio garantito in caso di sciopero: ore 06:00 - 09:00 / 12.00 - 15:00.

Il servizio è sospeso nei giorni: 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre.

Nella notte fra il 24 ed il 25 dicembre e fra il 31 dicembre ed il 1° gennaio sono sospese alcune delle corse la cui partenza è prevista dopo le 22.00.

La comunicazione specifica sulle corse sospese avviene con l'avvio dell'orario invernale



DATI SUL SERVIZIO

numero linee	18 ann.+1 inv.+1 est.+nav.+ giro scuole	
produzione km/anno	4.278.800	2017
corse/giorno	471 + 55 navette/ Giroscuola	inv. 2017/2018(L-V scol)
ore servizio/giorno	20,52	
giorni di servizio	362	
passeggeri trasportati	3.945.029866.490	2017
velocità comm. media km/h	40	Vc ponderata 2017
mezzi utilizzati	82	

Dall'estate 2017 modifiche percorsi a Monfalcone: In seguito alla decisione di sopprimere la corsia preferenziale riservata ai bus, da agosto le fermate di Monfalcone via f.lli Rosselli n. 15/17 e via Matteotti n. 7 - df Liceo non possono venir utilizzate. Le linee extraurbane E01, E03, E06, E07, E08, E21, E26, E51 fermano in via Bixio n. 13 e via Carducci df n. 14/16 e poi proseguono con il percorso ordinario (solo 4 corse della linea E51 dai Cantieri verso Trieste e 1 corsa della linea E06 direzione Gorizia effettueranno la fermata di via Matteotti df Liceo).



Bici Bus

CORMÒNS
Stazione FS

MOSSA
Via Olivers

GORIZIA
CIP/Stazione FS



Il trasporto della bicicletta è compreso nel biglietto di corsa semplice extraurbano

GRADISCA D'ISONZO
Viale Regina Elena

REDIPUGLIA
Stazione-Sacrario

MONFALCONE
Via Bixio/Piazza Unità

MONFALCONE
Via Grado SP19

GRADO
Campeggio Primero

GRADO
Campeggio Europa Punta Spin

GRADO
Autostazione



BICI + BUS: alla scoperta del territorio regionale attraverso una mobilità sostenibile.

Si pedala per un po' fino alla fermata del bus, ci si sposta con il mezzo pubblico e poi di nuovo in sella verso i percorsi ciclabili di Grado da una parte e del Collio dall'altra.

COLLEGAMENTI CON TRIESTE AIRPORT



Dalla primavera 2018 è stato attivato il nuovo Polo Intermodale annesso al Trieste Airport, la nuova infrastruttura di connessione intermodale del Friuli Venezia Giulia per la mobilità su aereo, ferro, gomma. Gli arrivi e le partenze delle linee APT non avvengono più nell'area adiacente alla palazzina ARRIVI dell'aerostazione ma nella nuova autostazione, adiacente alla fermata della

linea ferroviaria e collegata allo scalo con una passerella sopraelevata.

L'autostazione è dotata di una sala di attesa e di una biglietteria che sarà attivata entro l'anno. Mentre è già in funzione l'emettitrice automatica di biglietti.

I 16 stalli dedicati ai bus consentono un agevole accesso dei passeggeri assistiti anche dai monitor collocati su entrambi i lati della sala d'attesa.



IL SERVIZIO URBANO DI GORIZIA

La rete urbana di Gorizia è composta da 7 linee che percorrono le diverse aree della città passando per la Stazione Ferroviaria/Centro Intermodale Passeggeri e per il centro, più due servizi aggiuntivi al TPL (linea notturna e linea urbana internazionale).

La numero 1 è la linea portante della rete: ogni 12/15 minuti (secondo la fascia oraria e la stagione) attraversa la città toccando i maggiori punti di interesse per gli utenti ed effettuando coincidenza con le altre linee provenienti dalla periferia.



Le **linee 2 e 4** collegano la frazione di Lucinico e il vicino Comune di Mossa con la Stazione Ferroviaria, l'Ospedale ed il centro città. Alcune corse proseguono fino a San Lorenzo isontino.

Le **linee 3 e 5** servono il quartiere di Straccis, l'Ospedale, sempre mantenendo il transito per la Stazione Ferroviaria ed il centro.

La **linea 6** serve il quartiere di S. Anna ed il Cimitero Centrale di Gorizia con



collegamenti verso il centro, la Stazione Ferroviaria e l'ospedale.

La **linea 8** è dedicata principalmente agli studenti universitari; collegamenti anche con l'area della Casa Rossa, la Stazione e l'ospedale.

Le fermate della linea 1 e della linea 8 sono attrezzate per la salita/discesa di disabili motori.

DATI SUL SERVIZIO

popolazione servita	37.504	(Gorizia+Mossa+S. Lorenzo) al 01.01.2018
numero linee	7 (+ nott.)	
produzione km/anno	561.311	2017
corse/giorno	197 (+8)	inv. 2017/2018(L-V scol)
ore servizio/giorno	15,42 +4,00	
giorni di servizio	365	
passengeri trasportati	739.170	2017
velocità comm. media km/h	21,13	Vc ponderata 2017
mezzi utilizzati	16	di cui 1 elettrico

Servizio garantito in caso di sciopero: ore 06:00 - 09:00 / 12.00 - 15:00.

Il servizio è sospeso nelle giornate di Natale e Capodanno dalle ore 12.30 alle ore 14.30.

SERVIZI COMPLEMENTARI:

Bus Notturno

Servizio di collegamento della Stazione Ferroviaria con le diverse aree della città: un percorso fisso che ricalca in parte la linea 1 diurna e 3 percorsi variabili (area via Trieste, area piazza Cavour, area Transalpina) effettuati su richiesta dei passeggeri con fermate nei pressi delle principali strutture ricettive della città. Le corse si effettuano ogni sera.

Il servizio è sospeso nelle serate fra il 15 ed il 16 agosto, fra il 24 ed il 25 dicembre e fra il 31 dicembre ed il 1° gennaio.

Altri servizi

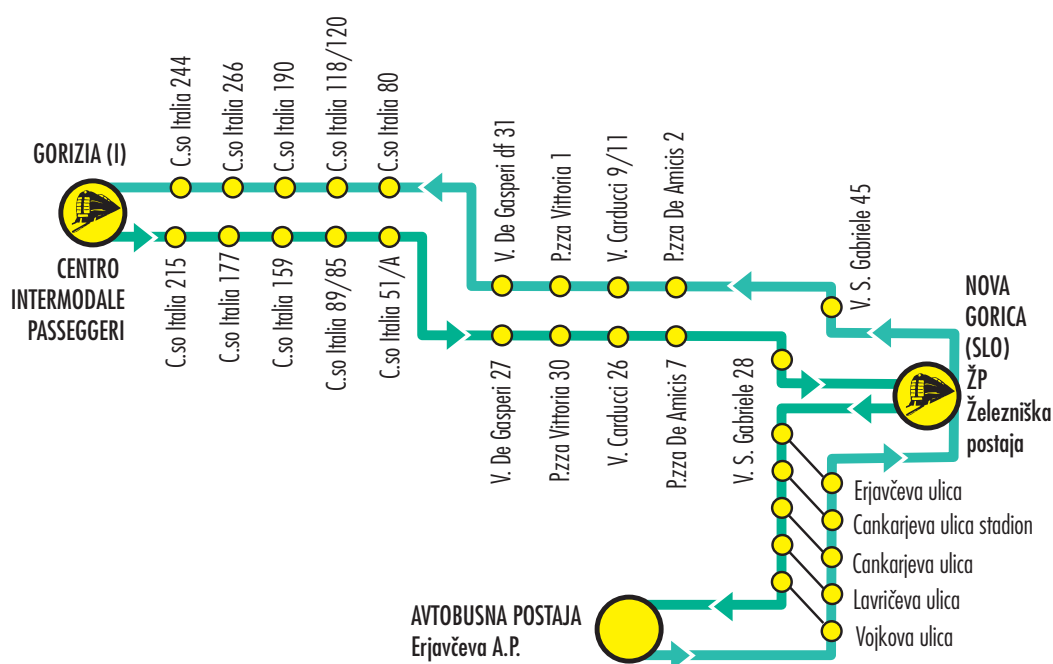
In accordo con il Comune di Gorizia e con altre istituzioni cittadine APT svolge durante l'anno diversi servizi di BUS NAVETTA per collegare il centro città ai parcheggi periferici durante particolari occasioni (fiere, manifestazioni).

LINEA INTERNAZIONALE GORIZIA - NOVA GORICA

La linea urbana internazionale collega la Stazione Ferroviaria/Centro Intermodale Passeggeri di Gorizia con l'autostazione di Nova Gorica: il servizio viene svolto in pool con la Società slovena AVRIGO e costituisce un esempio di integrazione fra diversi sistemi di trasporto e di cooperazione internazionale. La linea mette a disposizione un ricco ventaglio di possibilità di interscambio fra i mezzi su gomma e su rotaia sia in territorio italiano che sloveno. Le corse si effettuano dalle ore 8:00 alle ore 20:00 nei giorni feriali e sono sospese di domenica e durante tutte le festività sia italiane che slovene.

festività slovene: 27 aprile, 5 maggio, 25 giugno, 31 ottobre;

nei giorni 8 e 26 dicembre - seppur festivi - la linea è attiva con il consueto orario feriale.



DATI SUL SERVIZIO

corse/giorno	20	(10 competenza Avrigo)
ore servizio/giorno	11,5	inv. 2017/18
giorni di servizio	299	2017
passengeri trasportati	12.166	2017
velocità comm. media km/h	20,17	Vc ponderata 2017

IL SERVIZIO URBANO DI MONFALCONE



Il servizio urbano di Monfalcone, completamente ristrutturato fra la fine del 2008 e la primavera del 2009, ha trovato la sua stabilità ed è diventato familiare per tutta la cittadinanza.

“**Circolando**” ha trovato i suoi punti di forza nella velocità di spostamento sul territorio, nella grande accessibilità al centro di Monfalcone, in una maggiore connessione tra le aree abitative, nel raggiungimento dei maggiori poli di attrazione con la creazione di cinque punti di interscambio

fra i diversi sistemi di mobilità (servizio urbano, linee extraurbane, ferrovia, grandi parcheggi cittadini).

Il tutto è stato completato con l'introduzione di sistemi innovativi (paline elettroniche collegate al sistema AVM degli autobus), per dare informazioni in tempo reale circa l'attesa degli autobus.

Il servizio risulta così strutturato:

La **CIRCOLARE CENTRO** (rossa), che rappresenta il cuore del sistema, ogni 10 minuti (15 d'estate e nei pomeriggi invernali) connette velocemente i principali poli di attrazione ed i parcheggi scambiatori cittadini con il centro.

Nei 5 punti strategici di interconnessione con le altre linee (VIA POCAR CENTRO COMM. OSPEDALE SAN POLO - CENTRO - STAZIONE FERROVIARIA-GASLINI) sono stati attivati innovativi strumenti per conoscere il tempo reale di attesa dei bus.

La **CIRCOLARE ARIS** (fucsia) e la **CIRCOLARE STARANZANO** (viola) nascono dalla riprogettazione completa del servizio che comprende

il territorio a nord e a sud di via Trieste, andando a servire anche le nuove aree residenziali (v. Corbatto – v. Capitello – v. Crociera). Le corse hanno una frequenza costante lungo tutto l'arco della giornata con coincidenze veloci in Piazza Unità e all'Ospedale San Polo con la CIRCOLARE CENTRO e la LINEA PANZANO.

Le **CIRCOLARI RONCHI DESTRA E SINISTRA** percorrono ogni 20 minuti il territorio compreso fra i due punti nevralgici di Ronchi (piazza Unità e Largo Petrarca), la Stazione Ferroviaria, l'area di Vermeigliano e il punto di interscambio di San Polo Interno, dove è attiva la coincidenza immediata (1 minuto) e garantita verso Monfalcone Centro, Panzano e Marina Julia oltre che i collegamenti con la Circolare Centro per la Stazione Ferroviaria di Monfalcone.

La **LINEA PANZANO** collega l'Ospedale San Polo con il quartiere di Panzano, i



Cantieri e Marina Julia, passando per il centro città.

Nella stagione estiva le corse per la spiaggia di Marina Julia hanno una frequenza di 20 minuti.

La **CIRCOLARE LISERT** è un servizio sperimentale funzionale agli insediamenti produttivi della zona industriale. Questo il percorso: Via Valentinis, Via Matteotti, Via Garibaldi, Via Bixio, Via Toti, Stazione Ferroviaria, Via Romana, Via Timavo, Via Consiglio d'Europa, Via III Armata, Via Valentinis, Via Matteotti, Via Garibaldi, Via Rosselli, Via Toti, Stazione Ferroviaria



Dall'estate 2017 modifiche percorsi a Monfalcone:

In seguito alla decisione di sopprimere la corsia preferenziale riservata ai bus, da agosto la fermata di Monfalcone via f.lli Rosselli n. 15/17 non può venir utilizzata. La linea urbana Panzano e la Circolare Lisert fermano pertanto in via Bixio n. 13 e proseguono poi lungo il percorso originale.

DATI SUL SERVIZIO

popolazione servita	47.375	Monfalcone-Ronchi-Staranzano al 01.01.18
numero linee	5 (+ giro scuole e dir. Cantieri)	
produzione km/anno	582.121	2017
corse/giorno	235	inv. 2017/2018(L-V scol)
ore servizio/giorno	14,08	
giorni di servizio	365	
passengeri trasportati	897.165	2017
velocità comm. media km/h	19,6	Vc ponderata 2017
mezzi utilizzati	16	di cui 1 elettrico

Servizio garantito in caso di sciopero: ore 06:00 - 09:00 / 12.00 - 15:00.

Il servizio è sospeso nelle giornate di Natale e Capodanno dalle ore 12.30 alle ore 14.30.

SERVIZI COMPLEMENTARI

In accordo con il Comune di Monfalcone APT svolge durante l'anno diversi servizi di BUS NAVETTA per collegare il centro città ai parcheggi periferici durante particolari occasioni (Carnevale, Fiera S. Nicolò, Natale, Notte Bianca etc.).

IL SERVIZIO URBANO DI GRADO

Il servizio è diversamente dimensionato nel periodo invernale ed in quello estivo sia in termini di frequenza che di percorso.



Nei mesi estivi la linea 37 prevede corse giornaliere ogni 30 minuti dalle 6.30 del mattino fino alle 19.30 con transiti anche al Molo Torpediniere per consentire la coincidenza con la Linea Marittima Grado-Trieste. Il servizio di collegamento notturno con i Campeggi viene effettuato con il servizio extraurbano Linea E01.

Servizio garantito in caso di sciopero: ore 06:00 - 09:00 / 12:00 - 15:00. Il servizio è sospeso nelle giornate di Natale e Capodanno dalle ore 12:30 alle ore 14:30

DATI SUL SERVIZIO

popolazione servita	8.173	al 01.01.2018 Grado
numero linee	1	
produzione km/anno	163.289	2017
corse/giorno	27	inv. 2017/2018(L-V scol)
ore servizio/giorno	13,32	
giorni di servizio	365	
passengeri trasportati	154.009	2017
velocità comm. media km/h	21,95	Vc ponderata 2017
mezzi utilizzati	3	

BUS NAVETTA

Nell'ambito di un progetto di mobilità ecosostenibile, APT si è impegnata negli ultimi anni, in collaborazione con il Comune di Grado, nell'attivazione di servizi bus navetta dai parcheggi al centro città ed alle spiagge durante le giornate festive e prefestive dei mesi estivi per evitare l'eccessiva circolazione di mezzi privati in centro città e a ridosso delle spiagge.

TRENINO TURISTICO

Il servizio si svolge tutte le sere nei mesi di luglio e agosto dalle 17.55 alle 23.55 circa.

Sono previsti due giri entrambi in partenza dal Porto, uno diretto verso la spiaggia Costa Azzurra ed uno verso Città Giardino.



SERVIZI ACCESSIBILI AI PASSEGGERI DIVERSAMENTE ABILI



fine 2017 il parco mezzi di APT risulta dotato di 35 bus urbani e 24 extraurbani con pedana mobile per la salita/discesa di utenti a ridotta capacità motoria raggiungendo l'obiettivo del completamento del parco mezzi urbano.

Gorizia le due linee principali (la n. 1 e la n. 8) sia dal punto di vista dei mezzi che rispetto all'adeguamento delle aree di fermata sono utilizzabili da utenti con la carrozzina.

fine 2017 APT disponeva di 29 mezzi urbani, pari al 82,6% dell'intera flotta urbana, dotati di tecnologia ad

infrarossi di supporto alle persone videolese consentendo così una quasi completa copertura delle linee urbane in concessione.

ALTRI SERVIZI

- Servizi scolastici: accanto ai servizi aggiuntivi, nel corso del 2017 APT ha consolidato la sua presenza nel settore del trasporto scolastico, con servizi di scuolabus effettuati per conto di diversi Comuni.
- Servizio di trasporto interno dei lavoratori nello stabilimento cantieristico Fincantieri di Monfalcone e collegamento fra il parcheggio di via Bagni e lo stabilimento stesso.
- Collaborazione con l'azienda che gestisce per conto di Costa Crociere l'accoglienza dei crocieristi. APT si è occupata dei trasferimenti dall'aeroporto di Ronchi dei Legionari a Trieste sottonave dei passeggeri in arrivo o in partenza con servizi di linea o con i voli charter.



LINEA MARITTIMA GRADO-TRIESTE



La linea marittima collega Trieste con Grado con una motonave di 26 mtl di lunghezza che può imbarcare fino 208 passeggeri.

Il servizio si propone con una duplice veste:

da una parte si presenta come una valida alternativa ai mezzi di trasporto su gomma per un collegamento come quello tra Trieste e Grado che, nel periodo estivo risulta particolarmente congestionato, dall'altra, assume le caratteristiche di vera e propria proposta turistica, trasformando il viaggio via mare da semplice spostamento ad occasione di svago e relax.

Nel 2018 è stato prolungato il periodo di effettuazione da fine maggio a metà settembre con una diversa modulazione delle corse che rimangono invariate da metà giugno a inizio settembre (3 coppie

di corse) mentre non viene effettuata la corsa del primo pomeriggio ad inizio e fine stagione.

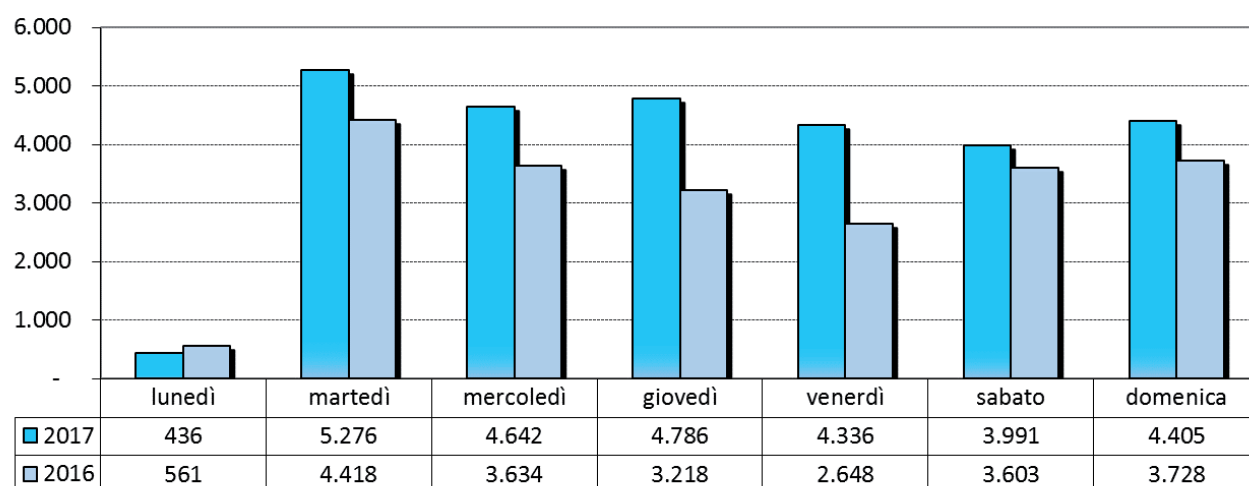


Nel corso della stagione 2018 è previsto l'utilizzo di una nuova motonave che potrà ospitare a bordo fino a 300 passeggeri con anche un ampliamento dello spazio riservato alle biciclette.



Descrizione	da Trieste	da Grado	totale	variazione %
STAGIONE ESTIVA 2017	13.596	14.276	27.872	27,58%
STAGIONE ESTIVA 2016	11.108	10.738	21.846	17,48%
STAGIONE ESTIVA 2015	9.370	9.225	18.595	5,29%
STAGIONE ESTIVA 2014	8.940	8.720	17.660	-8,56%
STAGIONE ESTIVA 2013	9.864	9.450	19.314	23,36%
STAGIONE ESTIVA 2012	7.943	7.714	15.657	-12,54%
STAGIONE ESTIVA 2011	9.046	8.856	17.902	-

INCIDENZA GIORNALIERA



SERVIZIO NOLEGGIO PULLMAN CON CONDUCENTE

Fra le attività complementari APT gestisce anche il servizio di noleggio pullman con conducente.

L'azienda attualmente dispone di 6 Pullman Gran Turismo. Il Settore Turismo mette a disposizione della propria clientela mezzi dotati di tutti i comfort più moderni nel rispetto della normativa regionale prevista dalla legge RFGV 22/2005.

Il personale è altamente qualificato per ogni tipo di viaggio e vanta una pluriennale esperienza e professionalità, oltre a disponibilità nei confronti di ogni tipo di clientela.

APT garantisce molteplici servizi, che vanno dai lunghi viaggi internazionali a quelli nazionali, transfer per gli aeroporti, servizi di bus navetta, trasferte di atleti e gite scolastiche.



per i vostri viaggi di gruppo



perché

AFFIDABILITA'

QUALITA'

SICUREZZA

sono i requisiti più importanti quando si sceglie un operatore



INFORMAZIONI E PREVENTIVI

Azienda Provinciale Trasporti SpA - Servizio Noleggio Pullman con conducente Via Caduti di An Nasiriyah, 6 - 34170 GORIZIA - tel. 0481 593508
turismo@aptgorizia.it - www.aptgorizia.it



IL VIAGGIO

I DIRITTI DEL VIAGGIATORE

I clienti dei servizi di trasporto hanno diritto a:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari in vigore;
- facilità di accesso, anche tramite servizio telefonico, alle informazioni sul servizio, sulle modalità di viaggio e sulle tariffe;
- rispetto degli orari di partenza ed arrivo in tutte le fermate programmate, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle strutture aperte al pubblico;
- riconoscibilità del personale a contatto con la clientela;
- rispondenza tra i servizi acquistati e ricevuti;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumare sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi;
- trasporto di bagaglio nei limiti indicati;
- comportamento rispettoso e cortese da parte del personale in servizio;
- possibilità di esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- rispetto degli standard qualitativi indicati nelle presente carta.

I DIRITTI DEL VIAGGIATORE

Il Viaggiatore deve rispettare le norme previste dal seguente Regolamento di Vettura

REGOLAMENTO DI VETTURA

1. COMPORTAMENTO IN VETTURA

Il Cliente NON DEVE:

- salire o scendere dalla vettura da una porta diversa da quella indicata;
- occupare più di un posto a sedere o simularne l'occupazione e ingombrare le uscite o i passaggi;
- sporgersi dal finestrino o gettare oggetti dai medesimi;
- accedere con carrozzine o passeggini se non del tipo pieghevole, gli stessi devono rimanere chiusi;
- distrarre, impedire od ostacolare in qualsiasi modo il conducente;
- chiedere al conducente di salire o scendere dalla vettura in luogo diverso da quello stabilito come fermata;
- esercitare attività pubblicitarie, commerciali o di beneficenza senza regolare autorizzazione;
- accedere in vettura con animali, armi, materiali infiammabili, fuochi pirotecnici ed oggetti che, per forma o natura, possano essere pericolosi per i viaggiatori e/o

- dannosi alle vetture;
- sedersi nei posti riservati ai mutilati e agli invalidi (è in ogni caso necessario cedere il posto a queste categorie di utenti e agevolare le persone anziane o con bambini al seguito);
- cantare, suonare, schiamazzare o tenere comportamento sconveniente o molesto in modo tale da arrecare in qualsiasi modo disagio e disturbo alle persone o danni alle vetture;
- fumare a bordo dei mezzi, nei locali e negli spazi aperti al pubblico (art. 51 Legge 16.01.2003);
- salire in vettura in condizioni fisiche o psicofisiche tali da non consentire il corretto utilizzo del servizio od arrecare danno a sé o agli altri, comprese le condizioni igieniche e di pulizia personale;
- danneggiare, deteriorare o insudiciare i veicoli ed i loro arredamenti;
- consumare cibi e bevande, in particolare è vietato consumare alcoolici.

Il Cliente DEVE:

- segnalare in maniera esplicita l'intenzione di salire a bordo del bus quando è in attesa alla fermata;
- manifestare in tempo utile e adeguatamente la propria intenzione di scendere dall'autobus utilizzando l'apposito campanello se presente o avvisando l'autista;
- sedersi, non appena convalidato il biglietto; qualora non vi fossero posti liberi, deve reggersi sempre agli appositi sostegni;
- attenersi alle eventuali, ulteriori disposizioni del personale preposto al servizio.

Fatte salve le eventuali conseguenze di legge, possono essere esclusi dal trasporto ed allontanati, senza alcun diritto al risarcimento, i passeggeri molesti e quelli che non prestano ascolto alle osservazioni del personale di servizio, anche richiedendo l'intervento delle Forze dell'Ordine.

2. TITOLI DI VIAGGIO

Il viaggio è consentito solo ai clienti muniti di regolare titolo di viaggio che può essere acquistato presso le biglietterie, le rivendite autorizzate e le emettitrici automatiche.

In casi eccezionali e compatibilmente con la regolarità del Servizio, il biglietto è acquistabile anche a bordo con un sovrapprezzo, come da norme tariffarie regionali in vigore (per l'acquisto è richiesta moneta contata).

In caso di dimenticanza dell'abbonamento, il cliente deve comunque acquistare e convalidare il biglietto di corsa semplice.

Il documento di viaggio deve essere convalidato appena saliti a bordo nell'apposita oblitratrice (in caso di guasto della suddetta ci si dovrà rivolgere al conducente per l'annullamento).

Il titolo di viaggio è personale e non cedibile, deve essere conservato integro ed esibito ad ogni richiesta del personale APT; in caso di contraffazione o alterazione sarà immediatamente ritirato da parte degli addetti con conseguente applicazione

delle previste sanzioni.

Il biglietto di corsa semplice extraurbano non consente l'effettuazione di soste intermedie; in caso sia necessario servirsi di due mezzi per il raggiungimento della destinazione dovrà essere utilizzata la prima corsa utile (in tale caso il biglietto andrà convalidato solo sul primo autobus); altrimenti dovranno essere acquistati due biglietti distinti che andranno convalidati separatamente.

L'abbonamento nominativo è considerato valido solo se accompagnato da un documento di identità personale o da tessera identificativa APT.

A ciascun passeggero, munito di regolare titolo di viaggio, è consentito il trasporto gratuito di un solo pacco o valigia di dimensioni non superiori a cm. 25x45x50; per colli di dimensioni superiori, è previsto il pagamento della tariffa ordinaria.

3. TRASPORTO DI PERSONE DIVERSAMENTE ABILI, BAMBINI E CATEGORIE SPECIALI

Il trasporto delle persone non deambulanti con carrozzina è ammesso solo sui mezzi omologati per tale tipologia di trasporto.

È previsto il trasporto gratuito dei bambini di altezza inferiore ad un metro, solo se accompagnati. A partire dal 01/01/2017 (DGR n. 2542 del 23/12/2016) è previsto il trasporto gratuito per i minori di 10 anni accompagnati da un familiare adulto in possesso di regolare titolo di viaggio e muniti di documento che ne certifichi l'identità e l'età.

Il trasporto del passeggino per bambini è gratuito ma è ammesso in vettura solo se richiuso e posizionato in maniera tale da non impedire la sicurezza dei trasportati e la fruizione del mezzo pubblico ad altri utenti.

Gli utenti appartenenti alle categorie protette, in possesso della tessera rilasciata dalla Provincia, possono acquistare abbonamenti agevolati con le tariffe stabilite annualmente dalla Giunta Regionale.

4. TRASPORTO DI ANIMALI DOMESTICI (attenzione articolo coordinato con modifiche apportate da Ordine di Servizio aziendale in via di prima applicazione di quanto disposto dall'art. 21, comma 4 ter, della L.R. 20/2012, così come modificata dalla L.R. 5/2015)

È previsto il trasporto gratuito di «cani guida» che accompagnano le persone non vedenti, purché muniti di museruola e guinzaglio.

In ottemperanza a quanto previsto dall'articolo 21, comma 4 ter, della L.R. 20/2012 così come modificata dalla L.R. 5/2015, nelle more della modifica dell'articolo 4 del regolamento di vettura si dispone che:

E' consentito il libero accesso degli animali di affezione sui mezzi del trasporto pubblico di APT.

I detentori di cani sono obbligati a usare sia il guinzaglio che la museruola, a eccezione di quelli destinati all'assistenza delle persone prive di vista.

E' concesso comunque l'utilizzo del trasportino in alternativa alla museruola.

I gatti e i cani con particolari condizioni anatomiche, fisiologiche o patologiche che non possono far uso della museruola devono viaggiare all'interno di trasportini.

Il detentore che conduce animali da affezione sui mezzi di trasporto pubblico deve

avere cura che gli stessi non sporchino o creino disturbo o danno alcuno agli altri passeggeri o alla vettura, pena risarcimento del danno causato.

Non è ammesso il trasporto di più di due cani per autobus.

L'animale può essere allontanato, senza diritto al rimborso del biglietto, a insindacabile giudizio del personale aziendale, in caso di notevole affollamento e qualora arrechi disturbo ai viaggiatori.

In via di prima applicazione di quanto disposto dall'art. 21, comma 4 ter, della L.R. 20/2012, così come modificata dalla L.R. 5/2015, l'accesso a bordo dei mezzi di trasporto pubblico locale degli animali di affezione non prevede l'onere del titolo di viaggio: il detentore che conduce sul mezzo del trasporto pubblico locale un animale di affezione non dovrà acquistare un titolo di viaggio per quest'ultimo.

5. SANZIONI AMMINISTRATIVE

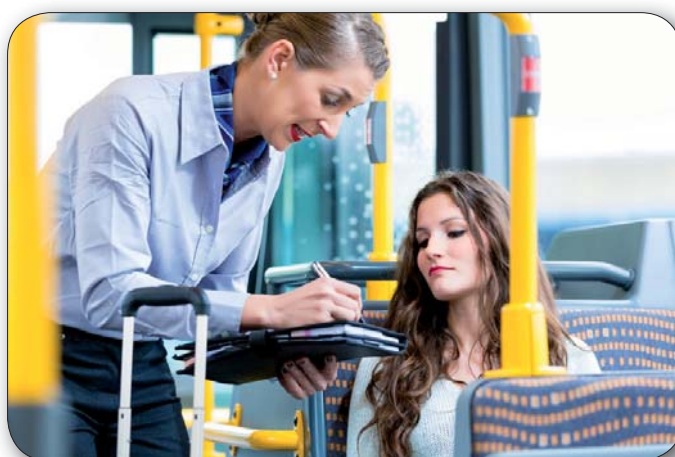
Il mancato rispetto da parte del cliente delle norme contenute nel Regolamento di Vettura e/o l'utilizzo del servizio di trasporto pubblico senza il prescritto titolo di viaggio comporta l'applicazione delle sanzioni amministrative previste dalla L.R. 23/07, nelle misure indicate nella tabella denominata "Allegato A al Regolamento di Vettura APT". (L.R. n. 13/2014 art. 16, comma 7-8)

L'attività di controllo e l'accertamento delle violazioni viene eseguita dall'Azienda mediante proprio personale dipendente, munito di tesserino di riconoscimento.

Il personale adibito al controllo a bordo dei mezzi e alla regolarità dei titoli di viaggio, in qualità di Pubblico Ufficiale, è tenuto a chiedere un documento di identità al trasgressore; in caso di mancata esibizione è abilitato ad esperire le iniziative atte ad identificare il passeggero anche accompagnandolo a terra con richiesta di intervento delle Forze dell'Ordine.

Oltre a quanto già previsto a livello sanzionatorio, nel caso in cui il cliente assuma comportamenti tali, (condizioni igieniche incluse) da arrecare danni alle pertinenze aziendali o da disturbare gli altri viaggiatori o il personale di guida, l'Azienda si riserva di segnalare il fatto ad Enti ed Istituzioni preposte all'assistenza e alla vigilanza e richiedere il rimborso dei danni arrecati in seguito alle violazioni indicate ai punti precedenti.

Vi è facoltà entro 60 giorni dalla notifica del verbale di accertamento di far pervenire all'Azienda scritti difensivi, documenti, nonché richiedere di essere sentito.



Allegato A al Regolamento di Vettura APT

TABELLA SANZIONI AMMINISTRATIVE

aggiornata in base alle disposizioni della REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA L.R. 18/07/2014 n. 13 art. 16 comma 7-8

Il mancato rispetto da parte dell'utente delle norme contenute nel Regolamento di Vettura e/o l'utilizzo del servizio di trasporto pubblico senza il prescritto titolo di viaggio o in maniera irregolare comporta l'applicazione delle sanzioni amministrative previste dalla L.R. 23/07, nelle misure indicate nella seguente tabella (L.R. n. 13/2014 art. 16, comma 7-8)

TIPOLOGIA	IMPORTO SANZIONE A MISURA INTERA	IMPORTO SANZIONE A MISURA RIDOTTA *
Mancanza di titolo di viaggio Biglietto orario con tempo scaduto (linee urbane) Titolo di viaggio obliterato solo alla salita dell'agente accertatore Titolo di viaggio non obliterato Titolo di viaggio obliterato più volte Titolo di viaggio inferiore alla tratta o per tratta diversa a quella indicata Titolo di viaggio contraffatto/abbonamento alterato**	€ 210,00 (+ pagamento del biglietto a tariffa ordinaria fra i capilinea della corsa effettuata)	€ 70,00 (+ pagamento del biglietto a tariffa ordinaria fra i capilinea della corsa effettuata)
Violazione del regolamento di Vettura**	€ 108,00	€ 36,00
Utenti recidivi per la stessa violazione nell'anno solare	Sanzione amministrativa aumentata della metà	
Abbonamento dimenticato *** se viene esibito entro 5 giorni successivi all'accertamento presso: Biglietteria Centrale APT Gorizia, p.le Martiri Libertà 19 interno Stazione, o Biglietteria APT Monfalcone, V.Flli Rosselli 13	viene applicato quanto previsto dall'art. 35, comma 3 della LEGGE REGIONALE n. 23/2007)	

* = IMPORTO SANZIONE A MISURA RIDOTTA (ai sensi dell'art. 7 L.R. 1/84 se il pagamento avviene all'atto della contestazione o entro 15 giorni dalla notifica)

** = L'Azienda si riserva di verificare che il pagamento di tali importi estingua il procedimento ai sensi delle leggi vigenti.

***= regolarmente acquistato in data anteriore a quella dell'accertamento.



REGOLAMENTO DI BORDO (servizio Linea Marittima)

APT SpA raccomanda ai viaggiatori di usare tutte le precauzioni necessarie per salvaguardare la propria sicurezza, quelle delle persone che sono sotto la loro responsabilità e quelle degli altri passeggeri e di porre la massima attenzione al momento dell'imbarco e dello sbarco attenendosi alle indicazioni dell'equipaggio ed evitando di correre lungo le aree riservate all'approdo e sulle apposite passerelle che potrebbero risultare scivolose a causa dell'umidità.

NORME GENERALI

I viaggiatori sono tenuti in particolare al rispetto delle seguenti norme e comportamenti:

- cedere il posto a sedere ai mutilati ed invalidi, per i quali sono riservati e contrassegnati i relativi posti (art. 27 della Legge 30.3.1971, n° 118), nonché agevolare le persone anziane e le donne in stato di gravidanza o con bambini;
- non tentare l'imbarco e/o sbarco sui mezzi ancora in moto o in manovra o prima che la motonave abbia completate le operazioni di ormeggio e sia bene affiancata ai moli o ai pontili;
- non imbarcare o sbarcare scavalcando i parapetti;
- non viaggiare sporgendosi fuori bordo;
- non sostare negli spazi di coperta non destinati al pubblico;
- non appoggiare i piedi sui sedili e sui parapetti;
- durante la navigazione non è consentito esercitare il commercio ambulante, arrecare disturbo in qualsiasi modo ai viaggiatori, toccare o danneggiare le apparecchiature di bordo con particolare riferimento agli estintori ed ai mezzi di salvataggio.
- su tutte le motonavi adibite al servizio pubblico di linea è vietato fumare.

“Possono essere escluse dal servizio le persone che si trovino in stato di ubriachezza, che offendano la decenza o diano scandalo o disturbo agli altri viaggiatori e che ricusino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine o di sicurezza del servizio.” DPR 11/7/1980 n. 753

In caso di mancato rispetto di tali norme si applicano le sanzioni previste dalla L.R. 23/2007 e s.m.i., e dalla normativa ivi richiamata.

Gli orari ufficiali sono approvati dall'Amministrazione Provinciale di Gorizia in qualità di Ente concedente i servizi e sono esposti al pubblico nelle aree riservate agli approdi.

Le variazioni di orario o di linea, autorizzate dall'Ente concedente, verranno tempestivamente comunicate.

APT SpA non può assumere alcuna responsabilità per eventuali ritardi dovuti a causa di forza maggiore o a straordinaria affluenza di viaggiatori.

È facoltà del preposto al comando sospendere la navigazione, diminuire la velocità o sostare in luogo non previsto dagli orari, per qualunque motivo inerente la sicurezza dei viaggiatori.

In caso di nebbia o in condizioni meteo-marine particolarmente avverse, i servizi, a discrezione assoluta del comandante, potranno subire variazioni o essere

parzialmente o totalmente sospesi. In caso di sospensione del servizio via mare sarà a disposizione un servizio sostitutivo via terra con pullman APT in partenza nei pressi dell'area di approdo.

APT SpA si scusa con la propria clientela per i disagi che inevitabilmente dovrà affrontare in queste occasioni.

Il numero dei passeggeri che possono essere imbarcati su ciascun mezzo non può eccedere la capienza indicata dal Registro Italiano Navale per il mezzo stesso.

Il preposto al comando ha l'obbligo di sospendere la partenza e di esigere lo sbarco dei passeggeri eccedenti la capienza indicata e di non partire sinché questi non abbiano ottemperato all'invito.

Eventuali controversie saranno regolate in base alla legge italiana. Il Foro competente è quello di Gorizia con esclusione di giurisdizione di ogni altra città o paese.

TITOLI DI VIAGGIO Il biglietto di corsa singola salvo diverse disposizioni, ha validità per l'effettuazione del tragitto previsto e non può essere rimborsato o sostituito.

Il biglietto corsa andata/ritorno è valido nella sola giornata di emissione.

Gli abbonamenti sono nominativi e non cedibili hanno validità per tutte le corse previste indipendentemente dal momento dell'acquisto e devono essere utilizzati entro l'anno di emissione.

Il titolo di viaggio deve essere conservato, per eventuali controlli da parte del personale ispettivo aziendale o del personale di bordo, sino allo sbarco.

Il controllo potrà essere effettuato anche a terra, esclusivamente sul molo di attracco della motonave, contestualmente alla discesa dei passeggeri.

È consentito il trasporto gratuito per i bambini di altezza inferiore a 1 metro solo se accompagnati.

La mancanza di un valido titolo di viaggio o il suo uso irregolare comporta l'applicazione delle sanzioni previste dalla L. R. 23/07 e s.c.m.i..

BAGAGLI A ciascun passeggero, munito di regolare titolo di viaggio è consentito il trasporto gratuito di un solo pacco o valigia di dimensioni non superiori a cm 25x45x50. Eventuali bagagli eccedenti o di dimensioni superiori possono essere imbarcate, solo dopo aver ottenuto il permesso dal Capitano e andranno depositati, sotto la propria responsabilità, nella zona riservata ai bagagli.

BICICLETTE E' consentito l'imbarco complessivo di massimo 16 biciclette ogni viaggio.

ANIMALI

(attenzione articolo coordinato con le modifiche apportate da Ordine di Servizio aziendale in via di prima applicazione di quanto disposto dall'art. 21, comma 4 ter, della L.R. 20/2012, così come modificata dalla L.R. 5/2015.

E' previsto il trasporto gratuito di «cani guida» che accompagnano le persone non vedenti, purché muniti di museruola e guinzaglio.

In ottemperanza a quanto previsto dall'articolo 21, comma 4 ter, della L.R. 20/2012 così come modificata dalla L.R. 5/2015, nelle more della modifica dell'articolo "ANIMALI" del regolamento di vettura / bordo si dispone che:

E' consentito il libero accesso degli animali di affezione sui mezzi del trasporto pubblico di APT.

I detentori di cani sono obbligati a usare sia il guinzaglio che la museruola, a

eccezione di quelli destinati all'assistenza delle persone prive di vista.

E' concesso comunque l'utilizzo del trasportino in alternativa alla museruola. I gatti e i cani con particolari condizioni anatomiche, fisiologiche o patologiche che non possono far uso della museruola devono viaggiare all'interno di trasportini.

Il detentore che conduce animali da affezione sui mezzi di trasporto pubblico deve avere cura che gli stessi non sporchino o creino disturbo o danno alcuno agli altri passeggeri o alla vettura, pena risarcimento del danno causato.

Non è ammesso il trasporto di più di due cani.

L'animale può essere allontanato, senza diritto al rimborso del biglietto, a insindacabile giudizio del personale aziendale, in caso di notevole affollamento e qualora arrechi disturbo ai viaggiatori.

In via di prima applicazione di quanto disposto dall'art. 21, comma 4 ter, della L.R. 20/2012, così come modificata dalla L.R. 5/2015, l'accesso a bordo dei mezzi di trasporto pubblico locale degli animali di affezione non prevede l'onere del titolo di viaggio: il detentore che conduce sul mezzo del trasporto pubblico locale un animale di affezione non dovrà acquistare un titolo di viaggio per quest'ultimo.

DOCUMENTI DI VIAGGIO

NORME GENERALI

Prima di salire in vettura il cliente deve essere in possesso di regolare titolo di viaggio (biglietto o abbonamento), acquistato presso i punti vendita autorizzati. Il titolo di viaggio è personale e non cedibile.

Il biglietto deve essere convalidato nell'apposita oblitteratrice al momento della salita a bordo e conservato integro per tutta la durata del viaggio. La mancata convalida per guasto o cattivo funzionamento dell'oblitteratrice va segnalata immediatamente al conducente che provvederà ad annullare il biglietto. Il biglietto deve essere esibito ad ogni richiesta del personale viaggiante.

L'abbonamento, di ogni tipologia, deve riportare i dati anagrafici del cliente, i servizi utilizzati, la tratta o linea ed il periodo di validità; deve essere conservato integro per tutto il periodo di validità, non deve essere manomesso o alterato, pena il ritiro immediato da parte degli addetti e deve essere esibito ad ogni richiesta del personale viaggiante, unitamente ad un documento di riconoscimento o alla tessera identificativa rilasciata da APT.

In caso di dimenticanza dell'abbonamento, il cliente è tenuto ad acquistare il biglietto per effettuare il viaggio.

TITOLI DI VIAGGIO URBANI**Tipologie biglietto:**

ORARIO zona una tratta: dal momento della convalida ha durata 60 minuti nelle giornate feriali o 240 minuti nelle giornate festive;

ORARIO zona una tratta pluricorsa; valido per 10 corse orarie, consente di viaggiare anche a più persone contemporaneamente a condizione che venga effettuata una convalida per ciascun viaggiatore; dal momento della convalida durata 60 minuti nelle giornate feriali o 240 minuti nelle giornate festive;

CORSA SEMPLICE per 2 tratte di una linea (solo GORIZIA - MOSSA - S.LORENZO);

GIORNALIERO intera rete

Tipologie abbonamento:

QUINDICINALE attivabile in un qualsiasi giorno del mese, valido 15 giorni consecutivi a partire dalla data indicata. Vale per un numero illimitato di corse su: 1 linea o tratta, intera rete urbana;

MENSILE (mese solare) vale per un numero illimitato di corse su: 1 linea o tratta, intera rete urbana, 3 reti urbane APT;

MENSILE LIGHT (mese solare) fasce di morbida, vale per un numero illimitato di corse solo tra le ore 09.00 e le 12.00 e le ore 14.30 e le 17.00 su: 1 linea o tratta, intera rete urbana, 3 reti urbane APT;

ANNUALE ORDINARIO (12 mesi solari consecutivi), vale per un numero illimitato di corse su: 1 linea o tratta, intera rete urbana, 3 reti urbane APT; la tariffa è pari a 10 mensilità dell'abbonamento mensile. Agli studenti appartenenti allo stesso nucleo familiare viene riconosciuta una riduzione del prezzo di acquisto del 20% e del 30% rispettivamente per il secondo e per il terzo figlio ed i successivi.

ANNUALE LIGHT (12 mesi solari consecutivi), in fasce di morbida, vale per un numero illimitato di corse solo tra le ore 09.00 e le 12.00 e le ore 14.30 e le 17.00 su: 1 linea o tratta, intera rete urbana, 3 reti urbane APT; la tariffa è pari a 10 mensilità dell'abbonamento mensile;

ANNUALE SCOLASTICO destinato agli studenti delle scuole elementari, medie, superiori, università. Nei 10 mesi ininterrotti di validità (dal 1° settembre al 30 giugno o dal 1° ottobre al 31 luglio) consente di effettuare un numero illimitato di corse, anche nelle giornate festive e nei periodi non scolastici. La tariffa è pari a circa 8,5 mensilità dell'abbonamento ordinario. Sono previste ulteriori riduzioni nel caso in cui nella stessa famiglia ci siano altri studenti e lo sconto maggiore viene applicato sempre sulla tariffa più onerosa. È possibile effettuare il pagamento ratealmente.

I possessori di abbonamento annuale scolastico potranno utilizzare tale titolo di viaggio su tratte diverse da quelle per la quale lo stesso è stato emesso per raggiungere le sedi delle attività relative ai percorsi di alternanza scuola/lavoro, purchè la tariffa della nuova tratta non superi del 20% quella dell'abbonamento originario. Nel caso in cui la differenza tra le tariffe sia superiore a tale soglia è prevista un'integrazione sul titolo già acquistato.

VANTAGGIO EXTRA Con il biglietto urbano e con l'abbonamento urbano intera rete si ha il vantaggio di utilizzare anche le linee extraurbane sulle tratte interne ai comuni del Servizio Urbano APT.

Acquistando il biglietto/abbonamento rete, si possono utilizzare entrambe le tipologie di bus moltiplicando così le possibilità di spostarsi in città utilizzando sia i mezzi urbani che quelli extraurbani.

Il biglietto urbano vale 60 minuti (4 ore nelle giornate festive) ed in quest'arco di tempo il cliente può effettuare tutte le corse che desidera.

Nel Monfalconese i biglietti urbani (1 tratta, 10 corse e giornaliero) e l'abbonamento rete urbano sono validi anche sulle linee extraurbane limitatamente ai tragitti all'interno dei comuni di Monfalcone, Ronchi e Staranzano.

Nel Goriziano i biglietti urbani (1 tratta, 10 corse, giornaliero) sono validi sulle linee extraurbane limitatamente alle tratte da Gorizia per Lucinico, Mochetta, S.Andrea, Piuma e percorso inverso. I biglietti urbani 2 tratte e giornaliero sono validi anche sulle linee extraurbane da Gorizia a Mossa e San Lorenzo e percorso inverso.

Gli abbonamenti intera rete sono validi su tutte le tratte extraurbane sopraindicate.

A Grado è possibile utilizzare il biglietto urbano o l'abbonamento 1 linea sulle linee extraurbane limitatamente alla tratta Grado Autostazione-Primerò.

AGEVOLAZIONI PER DETERMINATE CATEGORIE DI UTENTI

Attualmente sono previste tariffe particolari solamente per le categorie protette e benemerite. Per ulteriori informazioni relative ad agevolazioni tariffarie (L.R. 23 del 20 agosto 2007 comma 3 art. 34) si consiglia di contattare lo "SPORTELLO TRASPORTO PUBBLICO AGEVOLATO" di competenza territoriale della Regione FVG. **Nell'arco del 2018 è stata introdotta la nuova procedura per la gestione dei soli rinnovi. Gli aventi diritto già registrati nei database regionali non dovranno più rivolgersi all'ufficio regionale di riferimento, ma potranno procedere direttamente presso le biglietterie abilitate alla compilazione dell'autocertificazione, all'emissione dei titoli annuali previsti ed il contestuale pagamento. Per processare le nuove pratiche resta a disposizione lo sportello di trasporto pubblico agevolato presso la provincia di residenza.**

TITOLI DI VIAGGIO EXTRAURBANI

Tipologie biglietto:

CORSA SEMPLICE vale per un solo viaggio, che deve essere continuativo o, nel caso di trasbordi, il cliente deve servirsi della prima coincidenza disponibile.

ANDATA E RITORNO a partire dell'avvio della stagione turistica estiva 2018, per specifiche relazioni con i poli turistici regionali balneari di Lignano Sabbiadoro e Grado, è stato istituito un titolo extraurbano automobilistico di andata e ritorno (con ritorno in giornata) al costo pari al doppio del valore della corsa semplice scontato del 10%. Tale titolo è applicabile alle relazioni Cervignano-Grado, Gorizia-Grado, Trieste-Grado e Trieste Airport-Lignano e fermate intermedie.

Tipologie abbonamento:

Gli abbonamenti extraurbani sono validi sulla tratta indicata, indipendentemente dalla linea utilizzata, per raggiungere la località di origine e destinazione.

QUINDICINALE attivabile in un qualsiasi giorno del mese, valido 15 giorni consecutivi a partire dalla data indicata. Di tipo ordinario vale per un **numero illimitato di corse**;

QUINDICINALE: attivabile in un qualsiasi giorno del mese, valido 15 giorni consecutivi a partire dalla data indicata **limitatamente a 5 giorni settimanali** per due corse giornaliere;

MENSILE (mese solare) di tipo ordinario, vale per un **numero illimitato di corse**;

MENSILE (mese solare) **limitato a 5 giorni settimanali** valevole per due corse giornaliere;

MENSILE (mese solare) **limitato a 3 giorni settimanali**, valevole per due corse giornaliere. Non è più necessario presentare allo sportello la dichiarazione del datore di lavoro/ente, relativa ai giorni di effettiva fruizione del servizio).

ANNUALE ORDINARIO (12 mesi solari consecutivi) di tipo ordinario, valevole per un numero illimitato di corse; la tariffa è pari a 10 mensilità dell'abbonamento mensile. Agli studenti appartenenti allo stesso nucleo familiare viene riconosciuta una riduzione del prezzo di acquisto del 20% e del 30% rispettivamente per il secondo e per il terzo figlio ed i successivi.

ANNUALE SCOLASTICO destinato agli studenti delle scuole elementari, medie, superiori, università. Nei 10 mesi ininterrotti di validità (dal 1° settembre al 30 giugno o dal 1° ottobre al 31 luglio) consente di effettuare un numero illimitato di corse, anche nelle giornate festive e nei periodi non scolastici. La tariffa è pari a circa 8,5 mensilità dell'abbonamento ordinario. Sono previste ulteriori riduzioni nel caso in cui nella stessa famiglia ci siano altri studenti e lo sconto maggiore viene applicato sempre sulla tariffa più onerosa. È possibile effettuare il pagamento ratealmente.

I possessori di abbonamento annuale scolastico potranno utilizzare tale titolo di viaggio su tratte diverse da quelle per la quale lo stesso è stato emesso per raggiungere le sedi delle attività relative ai percorsi di alternanza scuola/lavoro, purchè la tariffa della nuova tratta non superi del 20% quella dell'abbonamento originario. Nel caso in cui la differenza tra le tariffe sia superiore a tale soglia è prevista un'integrazione sul titolo già acquistato.

ABBONAMENTI EXTRAURBANI CON INTEGRAZIONE URBANA

Tutte le tipologie di abbonamento extraurbano possono venire integrate con un abbonamento urbano di tipo quindicinale, mensile o annuale relativo ad una linea, alla rete urbana o le 3 reti urbane APT.

La tariffa è pari alla somma dei due abbonamenti scontata del 20%.

ABBONAMENTI EXTRAURBANI INTEGRATI APT - TRIESTE TRASPORTI

Consente di utilizzare le corse delle linee APT 21 e 51 da per Trieste più una linea o la rete urbana della Trieste Trasporti. Le tipologie disponibili sono: mensile e quindicinale a corse illimitate.

La tariffa è pari alla somma dei due abbonamenti scontata del 20%.

BIGLIETTI E ABBONAMENTI EXTRAURBANI INTEGRATI APT - SAF

Un unico titolo di viaggio con validità limitata alle tratte Grado - Belvedere - Aquileia - Terzo - Cervignano - Udine - San Giovanni al Natisone.

Le tipologie di abbonamento previste sono quelle indicate per gli altri abbonamenti extraurbani di APT.

TRATTA GRADO CERVIGNANO:

- se il cliente è in possesso di un titolo di viaggio **integrato** APT-SAF Grado-Cervignano (e fermate intermedie) può utilizzare i servizi di entrambe le aziende;
- se il cliente è in possesso di un abbonamento (APT o SAF) **NON integrato** ma valido su un percorso che inizia o termina a Grado/Cervignano può utilizzare i servizi dell'altra azienda solo all'interno della tratta Grado-Cervignano (e fermate intermedie);
- se il cliente è in possesso di un biglietto (APT o SAF) **NON integrato** può utilizzare solo i servizi dell'azienda che ha emesso il biglietto.

ABBONAMENTI EXTRAURBANI CON PERCORSI DIFFERENZIATI

È consentita l'emissione di abbonamenti con percorsi diversi, anche parzialmente tra andata e ritorno. Il calcolo della tariffa è determinato generalmente dal percorso più lungo e in alcuni casi dalla somma dei chilometri tariffari. **Tuttavia per evitare emissioni di titoli di viaggio non conformi alla normativa regionale, tali abbonamenti possono essere autorizzati solamente dall'Ufficio Titoli di Viaggio APT.**

SERVIZIO NAVETTE A GORIZIA (CIP-Istituti Scolastici e ritorno)

IL SERVIZIO DI BUS NAVETTA (**bus extraurbani grigio/blu**) è compreso nel costo del titolo di viaggio extraurbano (sia abbonamento che biglietto) dalla località di origine a Gorizia CIP e viceversa. Nel caso venga utilizzato il biglietto, lo stesso va obliterato sempre sul primo mezzo su cui si sale (corsa extraurbana all'andata e navetta al ritorno). Il cliente che non proviene dal servizio APT extraurbano (es. chi parte direttamente dal CIP o chi ha l'abbonamento ferroviario), per usufruire del servizio navetta deve essere in possesso di uno dei seguenti titoli di viaggio:

- biglietto APT urbano;
- biglietto APT extraurbano tariffa E01;
- abbonamento APT urbano per l'intera rete di Gorizia o per le 3 reti urbane APT;
- abbonamento APT extraurbano tariffa E01 con indicato l'effettivo percorso da effettuare (es. da GORIZIA CIP per ISTITUTO SCOLASTICO).

Il servizio urbano (**bus grigio/arancio**) **NON svolge servizio di navetta.**

Per viaggiare sui bus urbani di Gorizia ogni passeggero deve essere in possesso di:

- biglietto APT urbano
- abbonamento APT urbano 1 linea
- abbonamento APT urbano per l'intera rete di Gorizia o per le 3 reti urbane

Altri biglietti o abbonamenti non sono validi

AGEVOLAZIONI PER DETERMINATE CATEGORIE DI UTENTI

Attualmente sono previste tariffe particolari solamente per le categorie protette e benemerite. Per ulteriori informazioni relative ad agevolazioni tariffarie (L.R. 23 del 20 agosto 2007 comma 3 art. 34) si consiglia di contattare lo "SPORTELLLO TRASPORTO PUBBLICO AGEVOLATO" di competenza territoriale della Regione FVG. **Nell'arco del 2018 è stata introdotta la nuova procedura per la gestione dei soli rinnovi. Gli aventi diritto già registrati nei database regionali non dovranno più rivolgersi all'ufficio regionale di riferimento, ma potranno procedere direttamente presso le biglietterie abilitate alla compilazione dell'autocertificazione, all'emissione dei titoli annuali previsti ed il contestuale pagamento. Per processare le nuove pratiche resta a disposizione lo sportello di trasporto pubblico agevolato presso la provincia di residenza.**

ALTRI TITOLI DI VIAGGIO

Linea Urbana Internazionale Gorizia-Nova Gorica

Biglietto **CORSA SEMPLICE** vale una corsa e si acquista a bordo

Linea Marittima Grado-Trieste

Biglietto **CORSA SEMPLICE** vale per un solo viaggio da Grado a Trieste o viceversa
Biglietto **ANDATA/RITORNO** vale per un viaggio di andata ed uno di ritorno da effettuarsi nella stessa giornata.

Abbonamento **NOMINATIVO 10 CORSE o 50 CORSE** può essere utilizzato per 10 o 50 corse da una sola persona (valido solo nell'anno di emissione fino al termine del servizio)

Sono previsti sconti per i possessori di FVG Card.

Biglietti e abbonamenti si acquistano a bordo.

Trenino di Grado

Biglietto **CORSA SEMPLICE** (Costo pari al biglietto urbano, acquistabile anche a bordo con sovrapprezzo).

ABBONAMENTI: ISTRUZIONI PER L'USO

ABBONAMENTI CON TESSERA IDENTIFICATIVA APT

APT, ha introdotto nelle Biglietterie APT di Gorizia, Monfalcone, Grado e nelle Biglietterie di Cervignano, Udine, Trieste il sistema di emissione automatica dei titoli di viaggio, per migliorare ancor di più il servizio alla clientela e per ridurre i tempi di attesa per la sottoscrizione dell'abbonamento.

Con questa innovazione, il rinnovo dell'abbonamento sia questo quindicinale, mensile o annua-



le, avviene tramite la lettura della tessera identificativa su supporto magnetico, rilasciata da APT.

Per ottenere la tessera identificativa APT bisogna compilare e consegnare l'apposito modulo con allegata una fototessera.

Il richiedente deve essere maggiorenne, nel caso in cui il fruitore del servizio sia un minore la modulistica deve essere sottoscritta da chi esercita la patria potestà.

dove si trova il modulo?

- può essere scaricato dal sito www.apggorizia.it
- può essere ritirato presso uno degli sportelli abilitati: BIGLIETTERIE APT di Gorizia, Monfalcone, Grado e BIGLIETTERIE di Cervignano, Trieste e Udine

dove va consegnato?

- via posta elettronica con allegata foto in formato jpg all'indirizzo: titoli.viaggio@apggorizia.it
- direttamente agli sportelli abilitati : BIGLIETTERIE APT di Gorizia, Monfalcone, Grado e BIGLIETTERIE di Cervignano, Trieste e Udine

primo acquisto

All'atto della sottoscrizione viene rilasciata una tessera provvisoria unitamente ad un titolo di viaggio provvisorio, entrambi con validità mensile.

Il rinnovo dell'abbonamento entro i primi due mesi deve essere effettuato presso la biglietteria della prima emissione, al fine di ritirare a titolo gratuito la tessera identificativa personale valida per 5 anni.

rinnovi successivi

Gli abbonati in possesso della TESSERA IDENTIFICATIVA APT possono rinnovare l'abbonamento presso qualunque biglietteria abilitata, nonchè on line all'indirizzo www.abbonamenti.apggorizia.it

Importante: la sola tessera non è da considerarsi valida per viaggiare sui nostri mezzi, il badge deve essere esibito unitamente al titolo di viaggio.

Se il titolare dell'abbonamento viaggia solo con il titolo di viaggio meccanizzato deve, nel caso di verifiche a bordo, esibire un documento d'identità valido.

RICHIESTA TESSERA DA SITO APT

Nel corso dell'autunno 2018 è previsto l'avvio della procedura per l'emissione del tesserino di identità on line in modalità automatica e sicura all'indirizzo www.abbonamenti.apggorizia.it/, sia per la prima volta sia per il rinnovo (scade dopo cinque anni dalla data di emissione). Sarà necessario dotarsi di una foto in formato digitale (.jpg / .bmp) e accreditarsi al sito aziendale.

Le istruzioni per questa nuova procedura saranno pubblicate sul sito www.apggorizia.it

ABBONAMENTI SENZA TESSERA IDENTIFICATIVA APT

Gli abbonamenti di vecchio tipo (NON MECCANIZZATI) si acquistano presso i punti vendita periferici (edicole, bar, tabaccherie).

Per questi titoli di viaggio non è necessaria la presentazione di foto e la compilazione di schede.

I possessori di abbonamenti tipografici devono sempre viaggiare muniti di un documento di identità valido da esibire unitamente al titolo di viaggio in caso di richiesta da parte del personale APT.



COSA FARE IN CASO DI:

Cambio percorso o tipologia

Contattare o dare comunicazione scritta all'**ufficio titoli di viaggio APT** per avvisare delle variazioni apportate ed accordarsi sulle modalità di rilascio del nuovo abbonamento.

Le modalità per l'inoltro della documentazione sono indicate nel box a pag. seguente.

È possibile modificare la tratta cui fa riferimento la tessera identificativa APT, o la linea in caso di servizio urbano, ricompilando il modulo di richiesta tessera reperibile presso le biglietterie abilitate o scaricabile dal sito **www.apgorizia.it**.

Inoltre inviando semplicemente una dichiarazione sottoscritta dal richiedente se maggiorenne, o da chi esercita la patria potestà in caso di minore, motivando e specificando la variazione (es. cambio residenza, cambio istituto, ecc).

Il costo previsto in caso di ristampa del tesserino è di € 5,00 come indicato dalla normativa regionale vigente.

Furto / Smarrimento della tessera identificativa APT

In caso di furto/smarrimento della tessera identificativa è necessario inoltrare ad APT un'autocertificazione di furto/smarrimento, a cui seguirà da parte dell'ufficio di competenza la ristampa del documento e la consegna presso la biglietteria abilitata indicata dal cliente. *Le modalità per l'inoltro della documentazione sono indicate nel box a fondo pagina.*

Il costo previsto in caso di ristampa del tesserino è di € 5,00 come indicato dalla normativa regionale vigente.

Furto / Smarrimento dell'abbonamento

Per procedere al duplicato dell'abbonamento è necessario inoltrare ad APT la seguente documentazione:

Modalità inoltro documentazione:

- tramite posta elettronica all'indirizzo titoli.viaggio@aptgorizia.it
- a mezzo fax al numero 0481 593555
- appoggiandosi ad una biglietteria APT (o ad una biglietteria presso le Autostazioni di Udine, Trieste, Cervignano)

Per ogni altra informazione o chiarimento rivolgersi a: **A.P.T. SpA - UFFICIO TITOLI DI VIAGGIO**
tel. 0481 593513 o 0481 593515 titoli.viaggio@aptgorizia.it

- per abbonamento quindicinale o mensile è sufficiente un'autocertificazione di furto/smarrimento
- per abbonamento con validità superiore al mese è necessaria la denuncia fatta alle Autorità di Pubblica Sicurezza (Polizia Municipale, Carabinieri, Polizia di Stato)

Seguirà l'invio da parte dell'ufficio di competenza di un permesso temporaneo a circolare valido sino al ritiro del duplicato dell'abbonamento presso la biglietteria abilitata indicata dal cliente.

Le modalità per l'inoltro della documentazione sono indicate nel box azzurro.

N.B. In caso di furto/smarrimento del tesserino d'identità personale unitamente all'abbonamento, nella documentazione sopra indicata è necessario citare il furto/smarrimento di entrambi. Restano invariate le modalità di invio e la procedura aziendale per l'emissione dei duplicati.

Il costo previsto in caso di ristampa del tesserino è di € 5,00 come indicato dalla normativa regionale vigente.

Cambio o ritiro dalla scuola (solo per gli annuali)

Bisogna tempestivamente contattare o dare comunicazione scritta all'ufficio titoli di viaggio per avisare delle variazioni apportate ed accordarsi sulle modalità di rilascio del nuovo abbonamento o dell'eventuale rimborso della quota non utilizzata, spettante a seguito dell'annullamento del titolo di viaggio annuale.

Le modalità per l'inoltro della documentazione sono indicate nel box azzurro.

Il costo previsto in caso di ristampa del tesserino è di € 5,00 come indicato dalla normativa regionale vigente.

DOVE SI ACQUISTANO I TITOLI DI VIAGGIO



BIGLIETTERIE APT

**Presso le Biglietterie APT ùsono disponibili
TUTTI I TITOLI DI VIAGGIO emessi da APT**

Biglietteria Centrale APT di Gorizia

p.le Martiri per la Libertà d'Italia - Centro intermodale Passeggeri (interno Stazione Ferroviaria).

telefono 800955957

Orario di apertura:

da inizio campagna abbonamenti annuali scolastici (fine agosto) al 30 giugno:

da lunedì a venerdì dalle ore 7.00 alle ore 19.00;

il sabato dalle ore 7.00 alle ore 14.00.

domenica e festivi chiuso;

*periodo estivo (dal 1° luglio ad inizio campagna abbonamenti annuali scolastici):
da lunedì a sabato dalle ore 7.00 alle ore 14.00; domenica e festivi chiuso;*

Biglietteria APT di Monfalcone

via F.lli Rosselli 13
telefono 800955957

Orario di apertura:

da lunedì a sabato dalle ore 7.00 alle ore 19.00; domenica e festivi chiuso.

mesi di luglio e agosto aperto anche domenica e festivi dalle ore 8.00 alle ore 15.00

Biglietteria APT di Grado

Piazza Carpaccio, interno Autostazione
telefono 800955957

da ottobre ad aprile:

da lunedì a venerdì dalle ore 7.00 alle ore 19.00; sabato dalle ore 7.00 alle ore 14.00; domenica e festivi chiuso

da maggio a settembre:

tutti i giorni dalle ore 7.00 alle ore 19.00

Biglietteria APT di Trieste Airport

Di prossima attivazione presso l'autostazione sita nell'area aeroportuale del nuovo polo intermodale di Trieste Airport. La realizzazione di questa nuova biglietteria rappresenta la volontà di realizzare un punto strategico che integri il sistema di trasporto pubblico locale con le altre realtà nazionali ed internazionali su gomma, rotaia e trasporto aereo.

ALTRE BIGLIETTERIE

Presso l'**Autostazione di Udine** (V.le Europa Unita, telefono 0432 504012) sono disponibili i seguenti titoli di viaggio:

Biglietti e abbonamenti APT - Biglietti e abbonamenti integrati APT-SAF

Orario di apertura periodo invernale

ottobre-aprile :dal lunedì al sabato dalle ore 06.00 alle ore 19.40

domenica e festivi dalle ore 7.20 alle ore 9.55 e dalle ore 17.20 alle ore 19.30

maggio e settembre dal lunedì al sabato dalle ore 06.00 alle ore 19.40

domenica e festivi dalle ore 7.20 alle ore 11.10 e dalle ore 17.20 alle ore 19.30

Orario di apertura periodo estivo

giugno-agosto dal lunedì al sabato dalle ore 06.00 alle ore 19.40

domenica e festivi dalle ore 6.30 alle ore 12.40 e dalle ore 14.20 alle ore 19.30

Presso l'**Autostazione di Trieste** (P.zza Libertà, telefono 040 425020), sono disponibili i seguenti titoli di viaggio:

Biglietti e abbonamenti APT (anche con integrazione urbana)

Abbonamenti integrati APT-Trieste Trasporti

Orario di apertura

dal lunedì al sabato dalle ore 06.30 alle ore 19.40

orario estivo

domenica e festivi dalle ore 6.30 alle ore 20.30

11.00 e dalle ore 16.30 alle ore 18.30

Presso l'**Autostazione di Cervignano** (Piazza Marconi telefono 0431 32628), sono disponibili i seguenti titoli di viaggio:

Biglietti e abbonamenti APT (anche con integrazione urbana)

Biglietti e abbonamenti integrati APT-SAF

Orario di apertura

periodo invernale

ottobre-aprile dal lunedì al sabato dalle ore 06.30 alle ore 19.20

orario estivo

da maggio a settembre dal lunedì al sabato dalle ore 6.30 alle ore 19.20

domenica e festivi dalle ore 7.30 alle ore 20.30

N.B. Gli orari di apertura delle Biglietterie sono quelli attivi al momento della pubblicazione di questo documento e potrebbero subire delle modifiche.

EMETTITRICI AUTOMATICHE 24h/24h

Presso le seguenti Emittitrici automatiche sono disponibili 24 ore/24ore i biglietti urbani ed extraurbani.

GORIZIA Centro Intermodale Passeggeri (Stazione Ferroviaria) e via Caprin (Transalpina)

MONFALCONE Piazza Unità

AEROPORTO interno: zona Arrivi

AEROPORTO esterno: Autostazione presso Il Polo Intermodale Trieste Airport

GRADO Autostazione

TRIESTE Autostazione

Gli utenti possono effettuare tutte le operazioni di acquisto tramite uno schermo touch screen con possibilità di selezionare la lingua ed i pagamenti si possono fare anche con carta di credito.

Un utile supporto in particolare per la clientela proveniente da fuori regione o dall'estero.

RIVENDITE AUTORIZZATE

Presso le rivendite autorizzate dislocate sul territorio della rete ed indicate sulle paline di fermata si possono acquistare specifiche tipologie di titoli di viaggio a seconda del territorio in cui si trovano. L'elenco delle rivendite è reperibile sul sito www.aptgorizia.it e sui libretti orario.

Nell'arco del 2018 è prevista l'informatizzazione delle rivendite dislocate in punti chiave del territorio, la cui logistica consente di offrire un servizio efficiente ed efficace alla clientela. Verranno strutturate due tipologie di attività:

- **le rivendite più smart denominate ACTIVE con emissione automatizzata di tutte le tipologie di biglietti e abbonamenti ad esclusione di quelli previsti dall'art. 34 per le categorie protette;**
- **le rivendite BASIC con dotazione cartacea di biglietti urbani ed extraurbani a seconda della dislocazione del punto vendita.**

A BORDO

In casi eccezionali e compatibilmente con la regolarità del servizio, il biglietto è acquistabile anche a bordo (del servizio extraurbano) con un sovrapprezzo (come da norme tariffarie in vigore).

Per l'acquisto è richiesta **espressamente moneta contata**.

RINNOVO ABBONAMENTO ON LINE www.aptgorizia.it

Per risparmiare tempo è possibile rinnovare il proprio abbonamento anche on line. **IL PRIMO ACQUISTO VA SEMPRE EFFETTUATO PRESSO UNO SPORTELLO APT**, i successivi rinnovi possono essere effettuati anche on line seguendo le modalità descritte dal punto 4 in poi.

DAL 2016 IL RINNOVO ON LINE PREVEDE LO SCONTO DEL 5% SUL PREZZO TOTALE DELL'ABBONAMENTO

TESSERA IDENTIFICATIVA APT

- recarsi presso una biglietteria autorizzata APT per l'emissione automatizzata dei titoli di viaggio (Biglietterie APT Gorizia, Monfalcone, Grado, Biglietterie Autostazioni di Cervignano, Udine e Trieste);
- portare una fototessera e compilare il modulo di sottoscrizione per la stampa della tessera identificativa;
- ritirare la tessera identificativa, strumento necessario per il rinnovo telematico;

REGISTRAZIONE

- andare alla pagina www.abbonamenti.aptgorizia.it/ per accedere all'area e-commerce per la compilazione della scheda di registrazione;
- premere il tasto verde "Registrati qui!" e procedere con l'inserimento dati del titolare della carta di credito (accesso consentito solo ai maggiorenni);
- compilare l'intera schermata con i dati richiesti ed attendere la mail di conferma da parte del sistema che vi comunicherà le nuove chiavi d'accesso al servizio;
- una volta ricevuta la mail di conferma con i nuovi username e password procedere con l'accesso sempre dalla schermata di rinnovo abbonamenti on-line;
- dopo aver seguito i primi tre passaggi entrare nella nuova interfaccia di acquisto on-line e terminare l'inserimento dei dati anagrafici;
- ultimata la seconda registrazione l'utente sarà abilitato all'acquisto.

ACQUISTO

- Premere il tasto in basso a destra "Aggiungi tessera in elenco" e procedere con l'inserimento dei dati dell'abbonato. Obbligatoriamente necessaria la tessera d'identità APT con il codice abbonato (SI POSSONO AGGANCIARE PIÙ TESSERE AD UN UNICO ACCESSO AL FINE DI PROCEDERE CON UN UNICO

ACQUISTO IN CASO DI PIÙ ABBONATI NELLO STESSO NUCLEO FAMILIARE);

- procedere con l'acquisto mediante il CARRELLO;
- seguire le istruzioni del sistema;
- passare al pagamento;
- se l'operazione è andata a buon fine, nella casella di posta arriverà la conferma di pagamento ed il file PDF con l'abbonamento

STAMPA

Stampare l'allegato e leggere attentamente le informazioni riportate al suo interno (*Stampare il rinnovo, ritagliarlo e conservarlo assieme alla tessera d'identità per l'intero periodo di validità. Il tagliando dovrà essere esibito unitamente alla tessera (o ad un documento d'identità valido qualora sprovvisti temporaneamente del badge) se richiesto dal personale addetto al controllo.*)

ABBONAMENTO ANNUALE SCOLASTICO

Chi possiede l'abbonamento annuale scolastico potrà pagare, via WEB, seguendo la stessa procedura, le rate successive alla sottoscrizione

Attenzione:

la sola tessera di identità non è un titolo di viaggio; per non incorrere nelle previste sanzioni amministrative è necessario avere sempre con sé sia la tessera che l'abbonamento.

Novità

Nel corso dell'autunno 2018 è previsto l'avvio della procedura per l'emissione del tesserino di identità on line in modalità automatica e sicura all'indirizzo www.abbonamenti.aptgorizia.it/, sia per la prima volta sia per il rinnovo (scade dopo cinque anni dalla data di emissione). Sarà necessario dotarsi di una foto in formato digitale (.jpg / .bmp) e accreditarsi al sito aziendale.

Le istruzioni per questa nuova procedura saranno pubblicate sul sito www.aptgorizia.it

RICAPITOLANDO :(dall'autunno 2018)

Tipologia	Biglietterie APT ¹	Biglietterie Autostazioni ²	rinnovo abbonamenti on line	Rivendite ACTIVE	Rivendite BASIC	Emittitrici automatiche
Biglietti urbani	sì	sì	-	sì	sì	sì
Abbonamenti urbani	sì	sì	sì	sì	sì	no
Biglietti extraurbani	sì	sì	-	sì	sì	sì
Abbonamenti extraurbani	sì	sì	sì	sì	sì	no
Abbonamenti annuali ordinari	sì	sì	sì	sì	no	no
Abbonamenti annuali scolastici	sì	sì	sì	sì	no	no
Abbonamenti integrati APT (E-U)	sì	sì	sì	sì	no	no
Abbonamenti integrati APT-TT	sì	Trieste	sì	no	no	no
Abbonamenti integrati APT-SAF	solo Grado	Cervignano Udine	no	no	no	no
Abbonamenti categorie protette	sì	sì	no	no	no	no

1 Biglietterie APT di Gorizia, Monfalcone, Grado

2 Biglietterie Autostazioni Cervignano, Trieste, Udine

Scopri i vantaggi
di rinnovare
l'abbonamento APT
on line:
è comodo - veloce - sicuro.
BASTA UN CLICK

RISPARMIA IL TUO TEMPO
E NON SOLO!

SE RINNOVI
ON LINE OTTieni
UN ULTERIORE SCONTO DEL 5%



rinnovo abbonamenti on line
www.apgorizia.it



IL CLIENTE

Il continuo miglioramento del rapporto con l'utenza costituisce da sempre una delle priorità della strategia aziendale di APT.

Un impegno testimoniato dalla cura con cui viene progettata, elaborata e diffusa l'informazione sul servizio, ma anche dall'attenzione dedicata all'ascolto dell'utente/cliente attraverso la gestione delle segnalazioni e le indagini di Customer Satisfaction.

L'INFORMAZIONE

APT è impegnata ad assicurare la più ampia e chiara informazione sui servizi di trasporto pubblico locale al fine di favorirne ed agevolarne l'utilizzo.

Per questo scopo APT ha costruito nel tempo una struttura articolata di informazione e contatto con il cittadino, utilizzando sia i canali tradizionali sia i moderni strumenti telematici, per adeguare forme e contenuti della comunicazione ai diversi segmenti di utenza reale o potenziale:

Numero Verde

Il Numero Verde è uno strumento che fornisce agli utenti informazioni, chiare, aggiornate ed il più possibile complete, garantendo uniformità ed equità di accesso per tutti.

Gli operatori rispondono in un arco temporale molto ampio:



da lunedì a venerdì 7.30 -19.15 ed il sabato dalle 7.30 alle 13.15, il servizio è operativo anche in caso di sciopero.



Paline di Fermata

Le paline APT sono collocate in corrispondenza di ogni fermata urbana ed extraurbana. Nel quadro orario sono indicate le linee in transito, l'orario di passaggio, le rivendite più vicine dove poter acquistare i titoli di viaggio ed altri dati utili.

Sia le fermate urbane che quelle extraurbane sono provviste dell'indicazione di **"fermata a richiesta"** tramite pannello apposto sulla palina di fermata o tramite indicazione sulla tabella-orario.

Questo per ricordare agli utenti che è consigliabile arrivare alle fermate in anticipo rispetto all'orario previsto e soprattutto è necessario manifestare chiaramente l'intenzione di salire sul mezzo APT che sta arrivando. Un semplice gesto può evitare spiacevoli malintesi fra autista e passeggero.

Nei comuni e/o frazioni in cui è presente la minoranza slovena le tabelle-orario vengono affisse anche con informazioni in lingua slovena.





Paline telematiche

Cinque postazioni strategiche a Monfalcone sono dotate di paline telematiche che indicano in tempo reale i minuti di attesa necessari per ogni bus in arrivo nella specifica fermata; questo tipo di informazioni si rivela particolarmente utile nei punti di interscambio fra più linee del servizio urbano e fra servizio urbano ed extraurbano. Due ulteriori impianti sono stati collocati in centro a Gorizia.

In Aeroporto è stato collocato un monitor TFT da 42" a led.

La peculiarità del dispositivo è la totale integrazione del monitor informativo con il sistema di monitoraggio della flotta e con i relativi software di gestione, grazie al web service client installato a bordo che si occupa di acquisire i dati dalla centrale AVM e di aggiornare i tempi di transito in real-time.

Altri monitor sono previsti nell'area ristorazione del primo piano e presso l'autostazione.

PARTENZE BUS			
		11:02:49	
TRIESTE	11:05	11:05	2
GORIZIA	11:23	11:23	4
UDINE	11:30	11:30	3
TRIESTE	11:35	11:35	2
MONFALCONE	11:37	11:40	5
MONFALCONE	12:01	12:01	5
MONFALCONE	12:05	12:05	2
TRIESTE	12:05	12:05	2

Pensiline

Rispetto al 2016 il numero delle fermate allestite con pensilina e bacheca informativa è aumentato arrivando a 266 unità.

APT prosegue nell'impegno di rendere gli spazi informativi più agevoli e comprensibili, tutte le pensiline sono dotate di una o più bacheche, all'interno delle quali il cliente trova tutte le informazioni necessarie per un corretto utilizzo dei servizi APT (tariffe, regolamento di vettura, promozioni, avvisi, mappe urbane). Diversi interventi sono stati effettuati per ammodernare arredi già esistenti e dotare le pensiline di impianto di illuminazione.

In particolari punti strategici sono presenti delle bacheche autonome di ampia dimensione per un'informazione più completa: Aeroporto, Autostazione di Grado, Area CIP a Gorizia, Monfalcone Via Valentinis e nelle fermate del centro.



In altre pensiline collocate in punti strategici sono stati affissi dei tabelloni riepilogativi contenenti sia gli orari della fermata che le altre disposizioni (regolamento, tariffe, etc.), un tanto per concentrare tutte le informazioni in un unico punto e facilitarne la lettura.

In tutte le pensiline del servizio urbano di Monfalcone - Ronchi - Staranzano e Gorizia è presente la mappa della rete urbana per fornire al cliente tutte le indicazioni per raggiungere i diversi punti di interesse delle città.

Nelle pensiline del servizio extraurbano è presente la mappa della rete del servizio extraurbano.

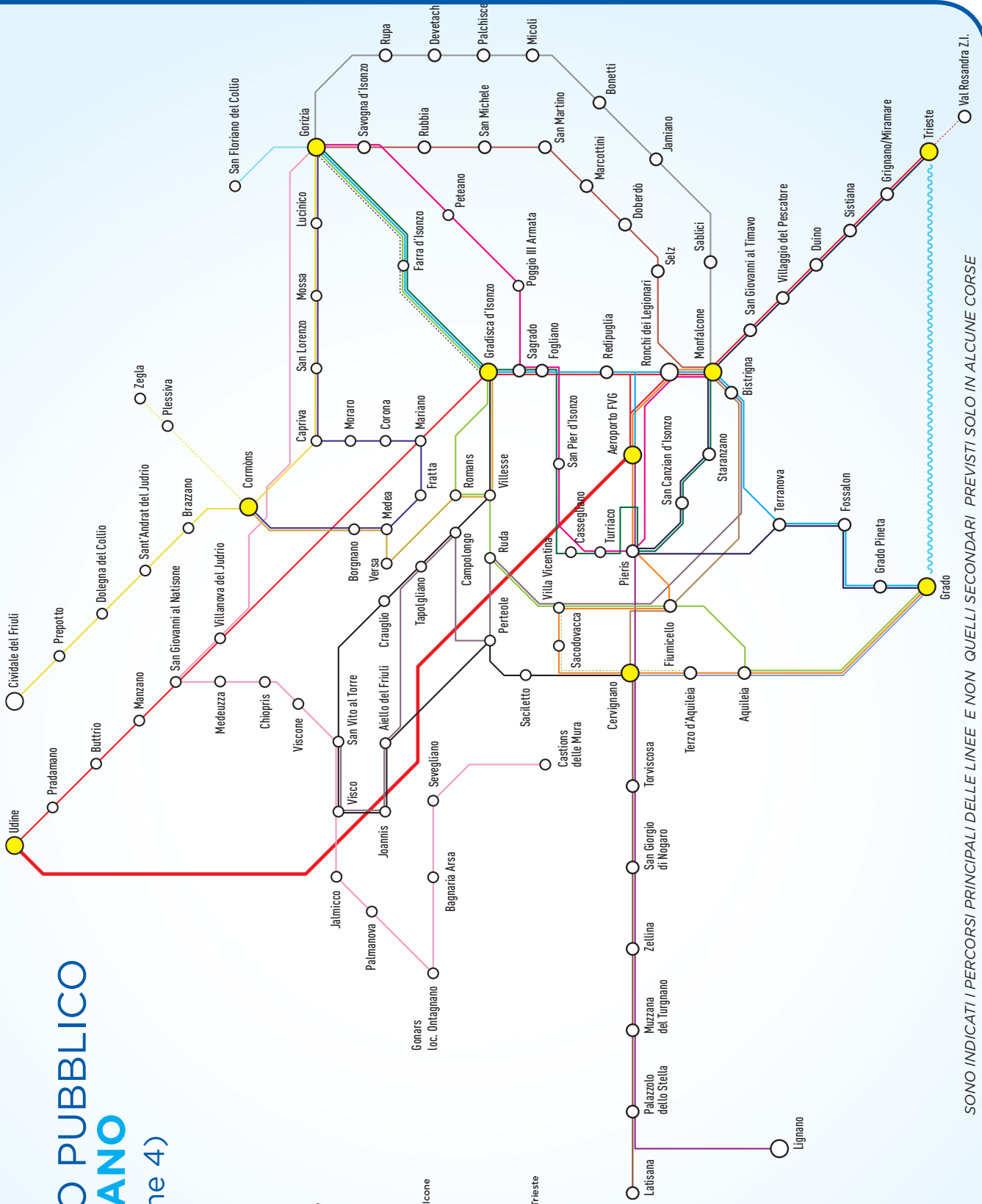


RETE DEL TRASPORTO PUBBLICO EXTRAURBANO

(Unità di Gestione 4)

LEGENDA

- LINEA E01** Gorizia - Aeroporto FVG - Monfalcone - Grado
- LINEA E02** Gorizia - Mariano - Cormons
- LINEA E03** Gradisca - San Pier - San Canzian - Monfalcone
- LINEA E04** Gradisca - Romans - Cormons
- LINEA E06** Gorizia - Jamiano - Monfalcone
- LINEA E07** Gorizia - Poggio Illa Armata - Sagrado - Monfalcone
- LINEA E08** Gorizia - San Michele - Doberdò - Monfalcone
- LINEA E09** Gorizia - Oslevia - San Floriano - Gorizia
- LINEA E21** Grado - Fossalon - Staranzano - Monfalcone - Trieste
- LINEA E22** Gorizia - Villiese - Grado
- LINEA E23** Gorizia - Cormons - Cividale
- LINEA E24** Gorizia - Palmanova - Castions
- LINEA E25** Gradisca - Aiello - Cervignano
- LINEA E26** Grado - Cervignano - Flumicello - Monfalcone
- LINEA E51** Udine - Aeroporto FVG - Monfalcone - Trieste
- LINEA E52** Aeroporto FVG - Lignano
- LINEA E55** Cervignano - Monfalcone Cantieri
- LINEA E57** Latisana - Monfalcone Cantieri
- LINEA E58** San Vito - Crauglio - Monfalcone Cantieri
- LINEA E59** Grado - Aquileia - Cervignano
- LINEA MARITTIMA** Grado - Trieste

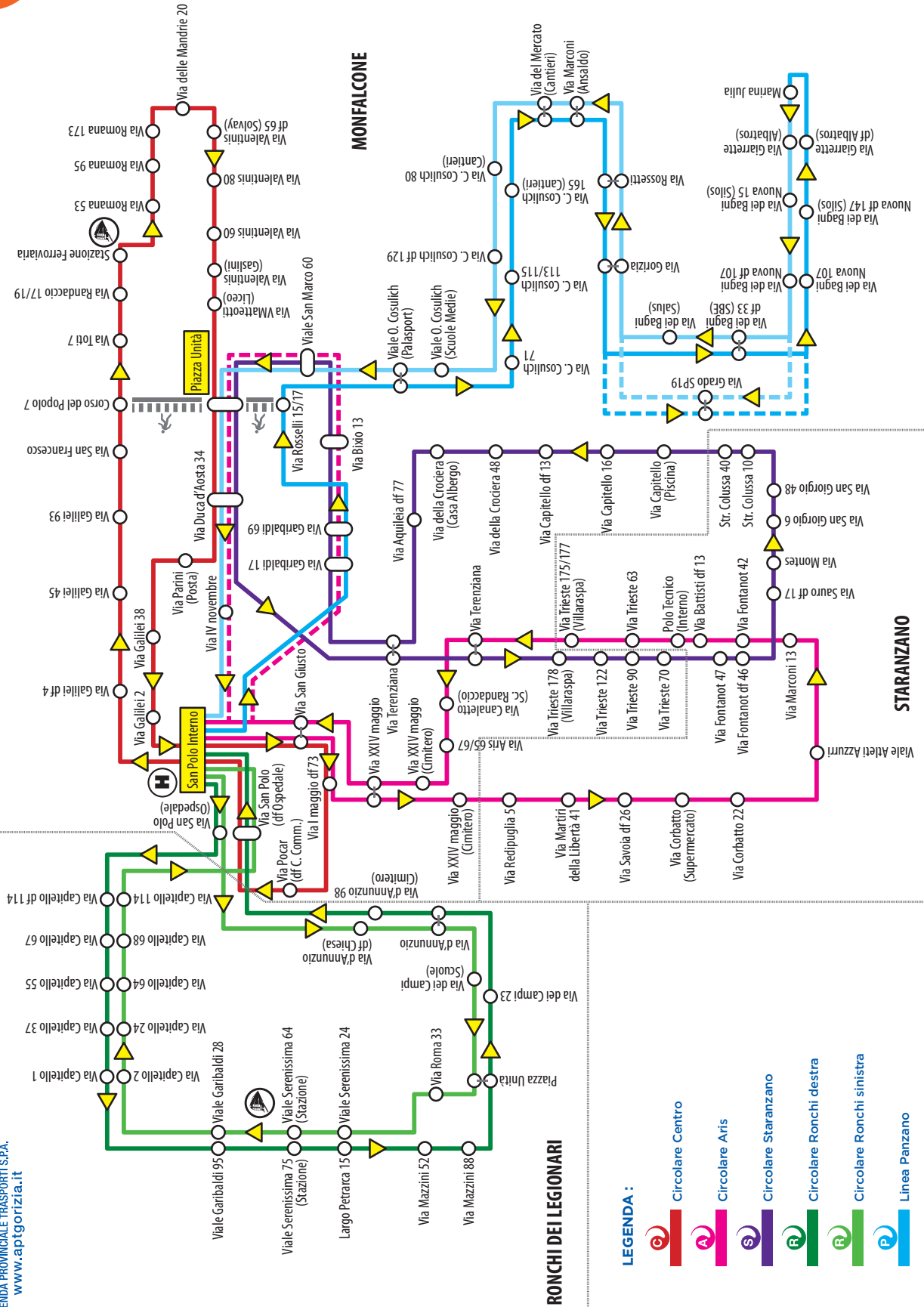


SONO INDICATI I PERCORSI PRINCIPALI DELLE LINEE E NON QUELLI SECONDARI PREVISTI SOLO IN ALCUNE CORSE



La Rete del Trasporto Pubblico Urbano di Monfalcone-Ronchi-Staranzano

GORIZIA
AZIENDA PROVINCIALE TRASPORTI S.P.A.
www.apgorizia.it



- LEGENDA :**
- Circolare Centro
 - Circolare Aris
 - Circolare Staranzano
 - Circolare Ronchi destra
 - Circolare Ronchi sinistra
 - Linea Panzano

RONCHI DEI LEGIONARI

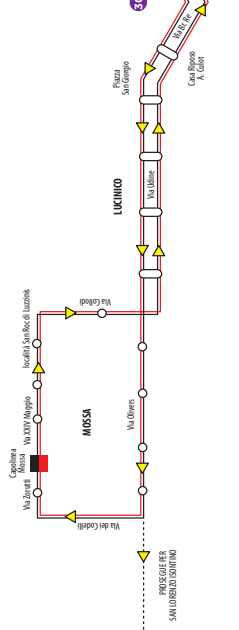
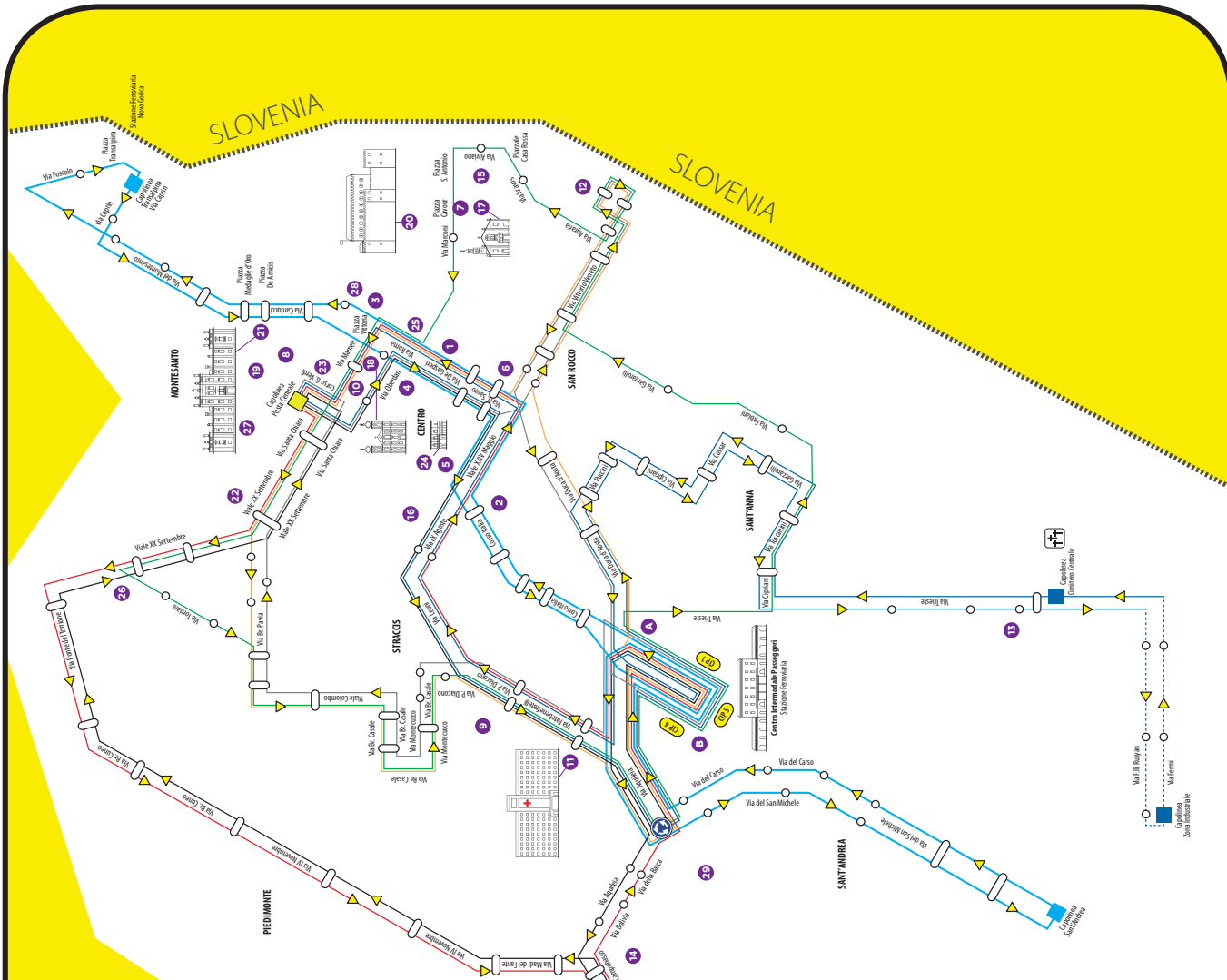
MONFALCONE

STARANZANO



RETE DEL TRASPORTO PUBBLICO URBANO DI GORIZIA

INFO.UTENZA:
www.apgorizia.it - numero verde 800 955 957



- LEGENDA**
- Linea 1 S. Andrea-CIP 4/ Stazione-Montesanto-Montesanto-CIP 5/ Stazione-S. Andrea
 - Linea 2 CIRCOLARE ROSSA ESTERNA: Posta Centrale-Mossa
 - Linea 3 CIRCOLARE ROSSA ESTERNA: Posta Centrale-Stracis-Ospedale-CIP 5/ Stazione-Posta Centrale
 - Linea 4 CIRCOLARE ROSSA INTERNA: Posta Centrale-Stracis-Ospedale-CIP 5/ Stazione-Mossa
 - Linea 5 CIRCOLARE NERA ESTERNA: Mossa-Posta Centrale
 - Linea 6 CIRCOLARE NERA INTERNA: Posta Centrale-CIP 4/ Stazione-Ospedale-Stracis-Posta Centrale
 - Linea 7 Posta Centrale-Ospedale-CIP 5/ Stazione-S. Anna-Cimitero-Zona Industriale
 - Linea 8 CIP 1/ Stazione-Università-Ospedale-CIP 1/ Stazione
- FERMATA SINGOLA
 FERMATE IN ANDATA E RITORNO

ALTRE LINEE (NON RIPORTATE)
 Servizio CIP 4/ Stazione, Corso Italia, Via Vittorio Veneto, Piazza Vittoria, Piazza Medaglie d'Oro, Piazza Vittoria, Corso Italia, CIP 4/ Stazione.
 Linea GORIZIA: CIP 1/ Stazione, Corso Italia, Piazza Vittoria, Via San Gabriele, NOVA Internazionale GORIZIA: ZP (Stazione Ferroviaria), Erjavceva A.P. (Autostazione) e ritorno.

A bordo dei mezzi

All'interno di ogni autobus urbano ed extraurbano sono affisse le tariffe dei titoli di viaggio, il regolamento di vettura e sui bus urbani anche gli avvisi relativi alle modifiche del servizio di carattere temporaneo.

Ogni mezzo è dotato di un contenitore dove vengono collocate le varie pubblicazioni con gli orari APT e di una cassetta per la raccolta di reclami e suggerimenti.

Con l'attivazione del sistema AVM i bus sono dotati di apparecchiature elettroniche che, oltre a consentire il controllo e monitoraggio della flotta dei bus, offrono anche ulteriori informazioni all'utenza tramite dispositivi video (solo bus urbani) ed audio che indicano la "prossima fermata".

Biglietterie APT

Le Biglietterie APT di **Gorizia, Monfalcone e Grado** oltre ai servizi di sportello per la vendita dei titoli di viaggio sono state allestite come dei veri e propri "info point" dove gli utenti possono trovare tutto il materiale informativo sia per la consultazione, sia da portare con sé, sempre a titolo gratuito. Gli operatori, inoltre, sono stati tutti formati per offrire assistenza agli utenti e fornire ogni utile indicazione.

Pubblicazioni

Ad ogni cambio orario (estate, autunno) vengono distribuiti gratuitamente presso le biglietterie, i punti vendita ed anche direttamente a bordo degli automezzi le pubblicazioni contenenti gli orari dei servizi erogati che si differenziano per tipo di servizio ed area geografica.

Inoltre ad ogni cambio orario viene predisposto un inserto riepilogativo di tutti i servizi di trasporto pubblico locale distribuito con il maggiore quotidiano locale.

Tipologia pubblicazione:	N° copie stampate estate 2017	N° copie stampate inverno 2017/2018
<i>Servizio urbano Gorizia</i>	8.800*	8.800*
<i>Servizio urbano Monfalcone</i>	8.000	10.000
<i>Servizio Grado urb+extra</i>	15.000	3.000
<i>Servizio extraurbano</i>	7.000	8.000
<i>Linea 51+Aeroporto</i>	11.000	16.000*
<i>Linea Marittima</i>	30.000	-

* = 800 copie in lingua slovena

**= prima stampa 5.550 copie, seconda stampa in conseguenza del cambio orario voli Aeroporto 10.500 copie

Sito Internet e Newsletter (www.aprtgorizia.it)

Il sito www.aprtgorizia.it rappresenta uno dei canali più importanti per la comunicazione con gli utenti, con i cittadini, con le istituzioni.

Già dalla homepage con l'introduzione di 3 riquadri-teaser, viene data particolare evidenza agli avvisi più importanti per i servizi "Extraurbano" ed "Urbano". Mediante lo scorrimento a rullo con gli abstract degli avvisi attivi per ogni servizio il cliente ha un'immediata visione di eventuali modifiche sulla linea interessata e può, se lo desidera, approfondire l'argomento cliccando sull'abstract per andare al dettaglio con la descrizione completa dell'avviso ed eventuali pdf allegati.

La terza sezione è dedicata alla "Bacheca" dove vengono inseriti avvisi di carattere generale come gli scioperi o promemoria utili per l'utenza come la scadenza degli abbonamenti o la pubblicazione di nuovi servizi.

In home page, inoltre, è presente un modulo showreel con immagini in successione/dissolvenza per la comunicazione chiave di campagne informative, avvio di servizi etc. Il costante upgrade del Content Management System (CMS) ha portato ad un ulteriore miglioramento della gestione del sito da parte degli operatori interni dell'azienda, sia nella creazione ed aggiornamento delle sezioni e delle relative pagine che nella pubblicazione quotidiana degli avvisi per gli utenti e per gli iscritti all'area riservata.

Il sito è visibile e consultabile anche sui dispositivi mobili tipo smartphone e tablet pur non avendo ancora un'applicazione dedicata, inoltre anche dai dispositivi mobili è possibile effettuare il download dei pdf con gli orari e altra documentazione.

Campagne informative

Nel corso del 2017 le campagne informative hanno visto da un lato un impegno particolarmente significativo in concomitanza con alcune importanti modifiche temporanee o strutturali al servizio di TPL dall'altro la conferma degli interventi già attuati negli anni scorsi che rivestono carattere più strettamente promozionale.

Modifiche percorso in centro a Monfalcone da agosto 2017

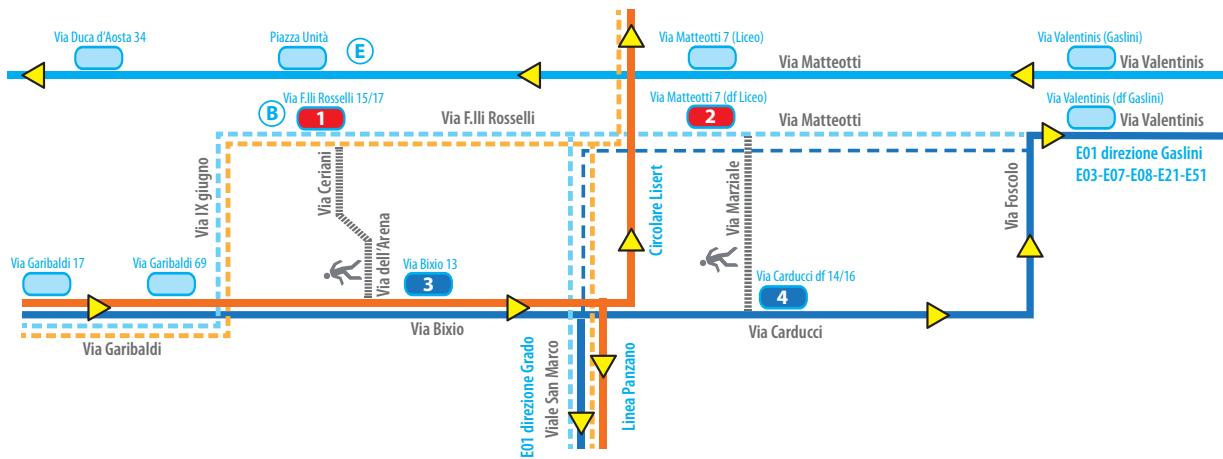
In seguito alla decisione di sopprimere la corsia preferenziale riservata ai bus, da agosto le fermate di Monfalcone via f.lli Rosselli n. 15/17 e via Matteotti n. 7 - df Liceo non possono venir utilizzate. Le linee extraurbane E01, E03, E06, E07, E08, E21, E26, E51 fermeranno in via Bixio n. 13 e via Carducci df n. 14/16, per proseguire poi con il percorso attuale.

(4 corse della linea E51 dai Cantieri verso Trieste e 1 corsa della linea E06 direzione Gorizia effettueranno la fermata di via Matteotti df Liceo)

La linea urbana Panzano e la Circolare Lisert fermeranno in via Bixio n. 13 per proseguire poi con il percorso originale.

Un simile cambiamento nelle abitudini oramai consolidate degli utenti ha reso necessaria una capillare informazione attraverso volantini, inserzioni sulla stampa, manifesti alle fermate etc. per limitare i disagi.

Nella mappa i percorsi alternativi studiati per limitare i disagi agli utenti del servizio urbano ed extraurbano



LEGENDA

B- Biglietteria APT

E- Emittitrice automatica

Nuovo percorso

Percorso solo per alcune linee

Percorso non più attivo

Percorso pedonale

NOTE

1- Fermata soppressa

2- Effettueranno la fermata solo le corse della linea E51 dirette a Trieste e in transito ai Cantieri alle ore 14.35-16.55-17.20-22.41 e la linea E06 direzione Gorizia

3- Nuova fermata per le linee extraurbane E01-E21-E51 e per le linee urbane Linea Panzano e Circolare Lisert

4- Nuova fermata per le linee extraurbane E01-E03-E07-E08-E21-E51

Chiusura Ponte Girevole di Grado





**Modifica orari e percorsi
Linee per/da GRADO
via AQUILEIA**

da lunedì 27 novembre 2017

**A PARTIRE DA LUNEDÌ 27 NOVEMBRE 2017
IL PONTE GIREVOLE DI GRADO
SARÀ CHIUSO AL TRAFFICO PER LAVORI DI MANUTENZIONE**

**PER TUTTA LA DURATA DEI LAVORI, I COLLEGAMENTI DELLE LINEE
APT E SAF PER/DA GRADO (VIA AQUILEIA) SARANNO GARANTITI
CON MODIFICHE DI PERCORSO ED ORARIO; (eventuali ulteriori
aggiornamenti sulle NEWS dei siti www.apgorizia.it e www.saf.ud.it)**

In occasione della chiusura al traffico per i lavori di manutenzione del ponte girevole di Grado APT e SAF hanno avviato una capillare campagna di informazione sulle modifiche di orari e percorsi che hanno interessato alcune linee significative della rete regionale. È stata dedicata particolare cura agli interventi dedicati agli studenti in quanto la deviazione è andata a toccare anche il servizio scolastico.

Linea marittima

La promozione del servizio estivo “Linea marittima Grado Trieste” viene effettuata attraverso:

- affissione di un manifesto/locandina sulle pensiline di attesa bus della provincia di Gorizia;
 - distribuzione nei punti di informazione turistica, nei locali pubblici nelle strutture alberghiere/residence/campeggi di Grado e Trieste di una locandina informativa e di un dispenser con gli orari tascabili.
 - pubblicazione dell’informativa sui quotidiani locali e su riviste specializzate.
- Tutta l’informativa è redatta in italiano, inglese, tedesco, sloveno.

BiciBus

La promozione del servizio estivo “Bici Bus” è stata effettuata attraverso: affissione di un manifesto sulle pensiline delle principali fermate della provincia;

- distribuzione nei punti di informazione turistica, nei locali pubblici nelle strutture alberghiere/residence/campeggi del flyer informativo;
- pubblicazione dell’informativa sui quotidiani locali e su riviste specializzate;

Servizi per Grado

La promozione dei servizi estivi di Grado è stata effettuata mediante inserzioni sui quotidiani e distribuzione del materiale specifico presso le strutture turistiche e alberghiere.



Confermati anche gli interventi a favore della promozione e conoscenza dei diversi titoli di viaggio, oltre che sulle informazioni per viaggiare in regola:

Abbonamento rete: la campagna a favore dell'abbonamento rete è stata rilanciata anche nel 2017 per informare sulla convenienza e la versatilità d'uso di questo titolo di viaggio. L'immagine è affissa sulle pensiline APT, sui bus urbani e inserita in diverse pubblicazioni sia aziendali che di soggetti terzi.

Abbonamento Annuale Scolastico: la promozione dell'abbonamento annuale scolastico inizia nel mese di agosto con la pubblicazione di inserzioni sui quotidiani e su riviste locali che informano sui vantaggi e le opportunità offerte da questo titolo di viaggio pensato appositamente per gli studenti.

Abbonamenti on line: a sostegno del progetto e-commerce riguardante il rinnovo degli abbonamenti on line è proseguita la campagna promozionale-informativa sul vantaggio e la comodità di rinnovare il proprio abbonamento comodamente da casa puntando anche sulla novità introdotta con il regime tariffario in vigore dal 1° gennaio che prevede un ulteriore sconto del 5% su chi rinnova l'abbonamento via web.



LINEA MARITTIMA

GRADO TRIESTE

DAL 2 GIUGNO AL 31 AGOSTO 2017

DA MARTEDÌ A DOMENICA
In servizio servizio estivo
FROM TUESDAY TO SUNDAY
ESTIVAL SERVICE PERIOD
VON DIENSTAG BIS SONNTAG
im Betrieb am 16. August
DIE SOMMERSOZIALFAHRT
14. August bis 31. August
14. August bis 31. August

INFO:
800 955 957
apt@aptgorizia.it
www.aptgorizia.it

Partenza Departure/Abfahrt/Údvoz	Arrivo Arrival/Ankunft/Prilod
TRIESTE NOLDO ASSIAGE	GRADO NOLDO TORSIGNIERE
08.30	09.45
13.00	14.15
17.00	18.15



bicinarca

Partenza Departure/Abfahrt/Údvoz	Arrivo Arrival/Ankunft/Prilod
GRADO NOLDO TORSIGNIERE	TRIESTE NOLDO ASSIAGE
10.15	11.30
14.30	15.45
18.35	19.50

È possibile viaggiare con la propria bicicletta al seguito (consentito a bordo massimo 16 biciclette)
you can travel with your bike in low (allowed on board up to 16 bikes)

Es ist möglich das Fahrrad mitbringen (max 16 Fahrräder an Bord)
Lahko potujete s svojim kolesom (na koleso sprejemamo največ 16 koles)

Tempo e mare permettono in caso di non effettuazione della corsa con le barche sarà attivo il servizio di bus con servizio gratuito.
Weather and sea conditions permitting (if ship trip should be cancelled there will be a free service provided with the bus)
Meteo and mare permettono in caso di non effettuazione della corsa con le barche sarà attivo il servizio di bus con servizio gratuito.
Dati aggiornati martedì in venerdì pomeriggio su primo ed ultimo giornale, oppure sui primi ed ultimi giornali di martedì in venerdì.

VENTI SILENTI A BORDO / HÖRLOS DIVERSE / HÖRLOSES AN BORD / POKOJNA VOZOVINA NA KOLEBU

Abbonamento mensile	€ 7,00
Abbonamento trimestrale	€ 19,00
Abbonamento semestrale	€ 36,00
Abbonamento annuale	€ 68,00
Abbonamento biennale	€ 128,00
Abbonamento triennale	€ 188,00
Abbonamento quinquennale	€ 338,00
Abbonamento decennale	€ 588,00
Abbonamento ventennale	€ 1088,00
Abbonamento trentennale	€ 1588,00
Abbonamento quarantennale	€ 2088,00
Abbonamento cinquantennale	€ 2588,00
Abbonamento sessantennale	€ 3088,00
Abbonamento settantennale	€ 3588,00
Abbonamento ottantennale	€ 4088,00
Abbonamento novantennale	€ 4588,00
Abbonamento centennale	€ 5088,00



www.aptgorizia.it

CONSIGLI UTILI PER I VIAGGIATORI

- Arriva alla fermata con qualche minuto di anticipo rispetto all'orario previsto per la partenza.
- Segnala con un semplice gesto della mano l'intenzione di salire a bordo del mezzo in arrivo.
- Salì sempre dalla porta anteriore.
- Prenota la fermata scelta per la discesa in tempo utile per consentire al conducente di operare in sicurezza.
- Scendi sempre dalla porta centrale o da quella posteriore.
- Prima di salire preparare sempre il titolo di viaggio: -se hai l'abbonamento mostralo al conducente -se hai il biglietto, timbralo nell'apposita oblitteratrice appena salito.

- Se, prima di salire a bordo, ti accorgi di non essere in regola, devi acquistare comunque un biglietto a terra o in caso di emergenza puoi rivolgerti all'autista ed acquistare un biglietto a bordo con sovrapprezzo (solo sulle linee extraurbane).
- Ricorda che, in caso di controllo, se esibisci biglietti/ abbonamenti alterati o fornischi false generalità puoi incorrere in ulteriori sanzioni oltre a quelle di tipo amministrativo.

VIAGGIARE IN REGOLA TI FA VIAGGIARE TRANQUILLO, NON SOLO PERCHÉ EVITI IL RISCHIO DELLA SANZIONE AMMINISTRATIVA MA PERCHÉ FAI LA COSA GIUSTA!

VIAGGIA TRANQUILLO ANCHE TU, ACQUISTA IL BIGLIETTO!

Il Trasporto Pubblico garantisce il "DIRITTO" della persona alla libera circolazione. Pagare il servizio è un "DOVERE".



A fine 2017 tale modalità di rinnovo si attesta indicativamente in un + 50% rispetto all'anno precedente se consideriamo solo gli abbonamenti mensili e quindicinali e un + 76% includendo anche gli abbonamenti annuali scolastici.

L'ASCOLTO



La gestione dei reclami e dei suggerimenti rappresenta per APT uno strumento fondamentale: in primo luogo, consente di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dal cliente, predisponendo rimedi ed azioni correttive o preventive; dall'altro, permette di migliorare la soddisfazione ed il consenso, diffondendo l'immagine di un'azienda attenta alle esigenze ed ai feedback dei suoi utenti.

I reclami e i suggerimenti prevedono un trattamento e una gestione strutturata

regolata da una specifica Procedura di Qualità.

Suggerimenti e Richieste

Suggerimenti e segnalazioni sono degli importanti strumenti di comunicazione tra l'Azienda ed i suoi utenti che possono così manifestare aspettative sul servizio o fornire informazioni aggiuntive sullo stesso. Vanno **sempre trasmesse in forma scritta via posta ordinaria o telematica ma non tramite telefono**. Le comunicazioni vengono registrate, analizzate e presentate ai settori aziendali competenti, chiamati a fornire una risposta adeguata e valutare possibili soluzioni e miglioramenti.

Reclami

APT offre la possibilità alla propria utenza di sporgere reclamo per eventuali disservizi e violazioni agli impegni assunti dall'Azienda ed indicati nella presente Carta dei Servizi. I reclami possono essere presentati attraverso i canali sotto elencati. L'accaduto o l'oggetto della violazione deve essere esposto chiaramente, oltre ad essere corredato da eventuali documenti o circostanze note al cliente, al fine di facilitarne la ricostruzione da parte dell'ufficio competente.

Entro 15 giorni lavorativi dalla registrazione al protocollo del reclamo, APT provvederà a fornire risposta scritta al cliente.

Canali di comunicazione:

modulo con compilazione guidata sul sito internet www.apptgorizia.it

modulo prestampati reperibile presso le biglietterie e rivendite

numero verde gratuito: **800 955957**

centralino: 0481 593 511

fax: 0481 593 555

posta elettronica: apt@apptgorizia.it

posta ordinaria: Via Caduti di An Nasiriyah, 6 34170 GORIZIA

Si precisa che, in ogni caso, dovranno essere sempre forniti (sia verbalmente, sia nelle comunicazioni via posta elettronica) il proprio NOME-COGNOME-INDIRIZZO ANAGRAFICO (il solo indirizzo di posta elettronica non è sufficiente) DESCRIZIONE PRECISA DEL DISSERVIZIO.

APT non prenderà in considerazione segnalazioni o reclami sprovvisti dei dati richiesti.

PER UNA MIGLIOR GESTIONE DELLA PRATICA SI CONSIGLIA AGLI UTENTI DI SERVIRSI DEI MODULI PRESTAMPATI O DEL MODULO GUIDATO PRESENTE SUL SITO AZIENDALE

È garantita la riservatezza dei dati personali trasmessi all'Azienda, che è tenuta ad osservare le normative della Legge sulla "tutela della privacy" (D.lgs. 196/30.06.2003).

Rimborsi

Non è dovuto rimborso qualora il ritardo o l'interruzione del servizio sia causato da circostanze e/o fattori al di fuori del controllo dell'Azienda (calamità naturali, eventi atmosferici, interruzioni stradali, guasti al veicolo, scioperi). Il rimborso sarà pari al valore del biglietto di corsa semplice nel caso in cui:

- il servizio venga soppresso senza una preventiva informazione all'utenza mediante giornali o avvisi presso le sedi principali della società;
- si verificano ritardi imputabili all'APT che comportino un grave e dimostrato danno al cliente, in caso di servizio non effettuato o interrotto in un arco di tempo in cui non vi siano altre corse sulla linea interessata o non intervenga un servizio sostitutivo entro 30 minuti.

Per i rimborsi dei bagagli smarriti, per il quale è stato regolarmente pagato il biglietto, si adottano le norme di legge in materia.

Oggetti Rinvenuti (a bordo dei bus e nelle strutture di pertinenza aziendale)

Oggetti di valore e documenti



Chi perde a bordo di un bus o in un'area APT documenti o oggetti di valore (telefoni, portafogli, chiavi, fotocamere, gioielli) deve seguire questa procedura:

- chiamare appena possibile il numero 0481 593514 (Segreteria APT);
- fornire le proprie generalità, recapiti e tutte le informazioni utili per il ritrovamento (data, ora, percorso, ecc.).

Se l'oggetto è già stato trovato, il proprietario può ritirarlo (dopo opportuna verifica) direttamente presso l'Ufficio Segreteria APT di Gorizia, presentandosi con un documento di identità valido.

Se l'oggetto non è stato ancora ritrovato, l'addetto provvederà ad effettuare una prima ricerca e in caso di esito positivo contatterà il proprietario per il ritiro.

Gli oggetti rinvenuti a bordo dei bus del servizio urbano di Monfalcone vanno ritirati

con la stessa procedura presso la Sede operativa APT di Monfalcone.

Gli oggetti rinvenuti e non reclamati vengono consegnati agli Uffici della Polizia Municipale di Gorizia.

Materiale scolastico, ombrelli, vestiario etc.



Chi perde un oggetto che non rientra nella categoria “di valore” come ad esempio materiale scolastico, vestiario, ombrelli etc puo rivolgersi direttamente alla Biglietteria APT di Gorizia (0481 593557) dove vengono conservati per tre mesi gli oggetti di questo tipo che il personale trova a bordo dei mezzi. Gli oggetti smarriti a bordo dei bus urbani

di Monfalcone possono essere ritirati entro tre mesi presso la Sede operativa APT a Monfalcone.

I beni deperibili e quelli in evidente stato di conservazione al di sotto del normale standard igienico, per i quali non è possibile individuare in tempo utile il proprietario, possono essere distrutti o smaltiti secondo l'ordinaria procedura per i rifiuti solidi urbani.

Info per: OGGETTI DI VALORE E DOCUMENTI

ricerca:

0481 593514 (Segreteria APT) e mail: segreteria@aptgorizia.it
da lunedì a giovedì 9.00-12.30; 14.30-17.00; venerdì 9.00-12.30

ritiro:

Sede APT Via Caduti di An Nasiriyah, 6 GORIZIA
da lunedì a giovedì 9.00-12.30; 14.30-17.00; venerdì 9.00-12.30
Sede Operativa APT v. della Marcelliana, 32 MONFALCONE - da lunedì a venerdì 9.00-12.30

Info per: ALTRI OGGETTI (non di valore)

ricerca e ritiro:

0481 593557 (Biglietteria APT Gorizia) - apt@aptgorizia.it

Orario di apertura:

da inizio campagna abbonamenti annuali studenti al 30 giugno
da lunedì a venerdì dalle ore 7.00 alle ore 19.00; il sabato dalle ore 7.00 alle ore 14.00
domenica e festivi chiuso;

periodo estivo:

da lunedì a sabato dalle ore 7.00 alle ore 14.00; domenica e festivi chiuso;

[per cercare o ritirare un oggetto non di valore smarrito sui bus urbani di Monfalcone:](#)

0481 593528 - da lunedì a venerdì 9.00 - 12.30

o recarsi presso la Sede Operativa APT v. della Marcelliana, 32 Monfalcone negli stessi orari



APT E IL TERRITORIO

APT ha come primo interesse e obiettivo la soddisfazione dei propri utenti ma, come ogni azienda moderna, efficiente e competitiva e soprattutto radicata nel territorio in cui opera, APT considera parte essenziale della sua mission la partecipazione attiva alla vita della collettività.

L'azienda intesa non più solo come fornitore asettico di un servizio, ma come una realtà dinamica che fa parte di una comunità, collabora al suo sviluppo economico e dedica risorse ed impegno al benessere sociale. In quest'ottica diventa fondamentale quella rete di rapporti con gli interlocutori istituzionali, l'Università, le associazioni, il volontariato, il mondo della cultura, che sono incentrati su tematiche che vanno oltre la mera "fornitura di servizio di trasporto pubblico su gomma".

APT, quindi, si considera parte integrante dell'ambiente in cui opera e per questo ha incrementato nel tempo una significativa presenza a sostegno di quello che possiamo definire come il "benessere sociale" della collettività, mettendo a disposizione i propri spazi e strutture, aiutando particolari manifestazioni culturali ed attività sportive, collaborando con associazioni di volontariato e con gli enti locali e in generale promuovendo eventi che contribuiscano all'arricchimento culturale e sociale del territorio.

A titolo di esempio citiamo alcuni fra gli interventi più significativi in questi ambito:

APT e la Scuola

A Scuola con APT.

APT nel 2017 ha riproposto il progetto denominato "A SCUOLA CON APT" che ha visto alcuni incaricati aziendali con i rappresentanti della Consulta degli Studenti degli istituti d'istruzione superiore della provincia di Gorizia. Il personale APT ha presentato una relazione sull'azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di fruizione dei mezzi sia in fermata che a bordo, dando ai ragazzi tutta una serie di informazioni legate anche ai titoli di viaggio, le sanzioni amministrative e gli oggetti smarriti. Di particolare interesse da parte della Consulta è stata la promozione del servizio di trasporto nell'ambito della "ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO", che ha visto coinvolta l'azienda nella predisposizione di opuscoli pieghevoli atti ad illustrare in maniera semplice e diretta agli studenti questa opportunità.

Ai rappresentanti, unitamente alla brochure specifica sull'ASL, sono stati consegnati orari ed altro materiale informativo per l'allestimento dello stand della Consulta, all'interno del quartiere fieristico nell'ambito di una manifestazione di interesse giovanile.

Per il 2018 è auspicabile che questo progetto venga attuato presso i vari poli scolastici della Provincia, sviluppando un piano di incontri formativi con l'obiettivo di essere più vicini agli studenti quali maggiori fruitori dei nostri servizi.

APT
AZIENDA PROVINCIALE TRASPORTI S.p.A.
www.aptgorizia.it

Via Caduti di An Nasiriyah, 6 - 34170 GORIZIA
telefono: 0481 593511 fax: 0481 593555
e-mail: appt@aptgorizia.it

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO
lun-gio 09.00-12.30 / 14.30-17.00
ven 09.00-12.30

PER ULTERIORI INFORMAZIONI
Ufficio Titoli di viaggio
0481 593513 - 0481 593515
titoli_viaggio@aptgorizia.it

A SCUOLA CON APT

da tutte le località della provincia isontina, dalla bassa
friulana, dal cividalese e dalla costiera triestina, collegamenti
con i POLI SCOLASTICI di

GORIZIA (anche con servizio urbano e navette)
GRADISCA
GRADO (anche con servizio urbano)
MONFALCONE (anche con servizio urbano)
STARANZANO (anche con servizio urbano)
CERVIGNANO
CIVIDALE

Progetto “A scuola di Comune”

Anche nel 2017 APT ha proseguito la sinergia con il Comune di Gorizia co-organizzando il progetto A scuola di Comune grazie al quale i bambini delle scuole dell’infanzia e gli studenti delle scuole primarie e secondarie della città possono recarsi in visita al Palazzo comunale per meglio comprendere come funziona la macchina comunale e cosa avviene all’interno delle stanze del Municipio. La collaborazione di APT non è stata solo di tipo logistico per accompagnare gli studenti in Comune, ma anche e soprattutto di tipo didattico: un operatore (lo stesso per tutte le uscite) ha illustrato, a bordo mezzo, l’importanza del servizio pubblico, il suo funzionamento, le sue modalità, il corretto uso (per il bus i bambini sono muniti di titolo di viaggio ndr) in un’ottica di incentivazione del TPL e di sostenibilità, tutto a misura di bambino. Complessivamente nel 2017 hanno partecipato all’esperienza 35 allievi della scuola primaria e 72 bambini della scuola dell’infanzia per un totale di 6 servizi.

Pacchetto Scuole escursioni nel territorio.

Nel corso del tempo APT ha maturato una certa esperienza nell’organizzazione di visite sul territorio, predisponendo in collaborazione con diverse associazioni culturali degli itinerari storico/naturalistici in luoghi simbolo, avvalendosi del supporto di accompagnatori qualificati che hanno garantito il successo delle varie iniziative. L’azienda ha quindi elaborato per gli Istituti superiori della provincia una proposta articolata, extracurricolare ma ricollegabile ai programmi scolastici, su percorsi storico/culturali e itinerari naturalistici del nostro territorio, offrendo a ciascun Istituto la possibilità di un’uscita non onerosa a scelta, strutturata in modo tale da potersi svolgere nell’arco di una mattinata.

Alternanza scuola-lavoro.

L’alternanza scuola-lavoro, obbligatoria per tutti gli studenti dell’ultimo triennio delle scuole superiori, è una modalità didattica innovativa, che attraverso l’esperienza pratica aiuta a consolidare le conoscenze acquisite a scuola e testare sul campo le attitudini di studentesse e studenti, ad arricchirne la formazione e a orientarne il percorso di studio e, in futuro di lavoro, grazie a progetti in linea con il loro piano di studi. Inserita con la Legge cosiddetta “Della Buona Scuola” prevede un periodo di permanenza (400 ore per gli istituti tecnici e professionali e 200 ore per il licei) in imprese e aziende, associazioni sportive e di volontariato, enti culturali, istituzioni e ordini professionali del territorio che diventano così partner educativi della scuola.

Nel 2017 APT ha proseguito e consolidato le esperienze iniziate nel precedente anno scolastico con due poli superiori:

ISIS “MICHELANGELO BUONARROTI” – MONFALCONE – LICEO LINGUISTICO

Hanno partecipato 2 studentesse (ospitate l’ultima settimana di maggio per un totale di 40 ore ciascuna) che hanno realizzato la loro esperienza nell’ambito dell’Ufficio Titoli di Viaggio.

ISIS “BRIGNOLI-EINAUDI-MARCONI” – ITI MARCONI DI STARANZANO – INDIRIZZO LOGISTICA E TRASPORTI

Hanno partecipato 2 studenti frequentanti il primo anno di indirizzo logistico, ovvero la terza superiore, per i quali, in collaborazione con il tutor scolastico, è stato elaborato un progetto di lungo termine, a fronte anche dei futuri ulteriori periodi di permanenza in azienda per l'alternanza a completamento del totale complessivo delle ore previste. I ragazzi sono stati ospitati dalla fine di maggio alla prima decade di giugno ed hanno collaborato con il RSPP e la responsabile della formazione all'archiviazione e sistemazione di fascicoli documentali relativi alla formazione sulla sicurezza, nonché sono stati impegnati nell'analisi e sistemazione di fogli-corsa e documentazioni di esercizio. L'ultima fase dello stage si è svolta all'Ufficio Movimento di Gorizia con la supervisione del Responsabile e i ragazzi sono stati coinvolti nella gestione delle partenze/arrivi al Centro Intermodale nelle ore di punta.

La comunicazione mobile

Nel 2017 si è ulteriormente sviluppata l'attività relativa alla comunicazione mobile. APT ha messo a disposizione di enti e associazioni diversi mezzi urbani ed extraurbani per importanti campagne di promozione e comunicazione sociale. Sempre di più l'autobus viene considerato un efficace mezzo per diffondere un messaggio a livello capillare sul territorio.

Oltre a rimanere in circolazione alcuni dei bus con le campagne avviate nel 2016, sono stati allestiti i seguenti mezzi:

Per conto del Comune di Monfalcone - un bus urbano dedicato alla promozione del Museo della Cantieristica inaugurato nel corso dell'anno.

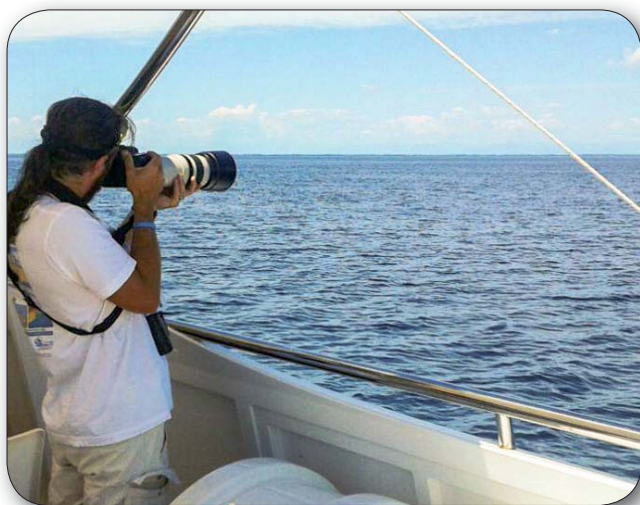
Per conto del Mittelfest anche nel 2017 è stato dedicato un bus extraurbano alla promozione del festival di Cividale

Per conto di LILT e ANDOS - 2 mezzi urbani ed uno extraurbano per la campagna di prevenzione del tumore al seno.

Per conto della FIDAS Gorizia - 3 bus extraurbani dedicati alla campagna per la donazione del sangue.



Collaborazione APT - DelTa



Dopo la positiva esperienza iniziata nel 2016 la collaborazione con l'Associazione Del.Ta - Delfini e tartarughe nell'Alto Adriatico, è proseguita anche nel 2017.

Il progetto prevede per un giorno alla settimana a bordo della motonave l'intervento di un biologo marino, che con l'ausilio di apposita apparecchiatura messa anche a disposizione dei passeggeri, illustra le specificità della fauna marina del golfo segnalando gli eventuali avvistamenti,

coinvolgendo in modo attivo tutti i presenti, personale di bordo incluso.

Nel 2017 l'esperienza si è arricchita con l'inserimento di un ulteriore progetto ad inizio stagione che ha visto la partecipazione di alcune scuole medie e successivamente sono stati ospitati a bordo studenti delle scuole superiori nell'ambito del periodo "alternanza scuola-lavoro".

Durante le uscite sono state coinvolte alcune persone nel censimento (la cosiddetta Citizen Science) per sensibilizzare i passeggeri sull'importanza dello studio della presenza di cetacei e tartarughe e della conoscenza dei pericoli a cui vanno incontro. Sono stati infatti censiti anche altri organismi marini quali meduse e fanerogame marine ma anche macrorifiuti galleggianti e presenza di imbarcazioni da diporto e da pesca. Sono infatti il traffico marittimo, la pesca e i rifiuti in mare i principali pericoli per cetacei e tartarughe che possono essere vittima di scontri accidentali con imbarcazioni, ingerire materiali plastici che possono soffocarli o rimanere nelle reti da pesca.

Il Libro delle 18.03

Anche nel 2017 è proseguita la collaborazione con l'Associazione "IL LIBRO DELLE 18.03": due rassegne in primavera ed in autunno che sono diventate un appuntamento fisso, atteso e seguito da una nutrita schiera di appassionati del "viaggiare nella cultura" e della "cultura in viaggio".

La formula di combinare gli eventi nella Sala culturale APT con le letture itineranti a bordo di un bus, mescolando autori di fama nazionale con esponenti della cultura regionale, si è rivelata vincente e ha attirato l'interesse di un crescente numero di estimatori, allargando anche la collaborazione con nuovi sponsor e sostenitori.

Gli incontri di aprile hanno avuto come protagonisti: per Giovedì in Sala Antonia Arslan, Emilio Rigatti, Federica Manzon, Mauro Covacich.

I Sabato in bus hanno previsto delle uscite nella valle del Vipacco, al Parco della Grande Guerra di Monfalcone, e sul Carso triestino. L'edizione d'autunno ha ospitato in Sala APT Pino Roveredo, Stefano Caso, Marcello Fois, Paolo Rumiz, Francesca Melandri.

I Sabato in bus hanno previsto delle uscite in Val Rosandra, nella laguna di Marano e a Spilimbergo.



Come da tradizione, inoltre, nel corso dell'anno APT è stata a fianco di Enti, Istituzioni, Università, Pro Loco in diverse manifestazioni cittadine organizzando i servizi di navetta (anche con trenino stradale).

Anche nel 2017 è stato costante il sostegno ad associazioni sportive e culturali tramite sponsorizzazioni e contributi sotto forma di pubblicità.

Per quanto riguarda le società sportive si è cercato di privilegiare le attività dei diversi settori giovanili, dal calcio al basket, dal volley al baseball, in quanto, al di là dei risultati agonistici, hanno uno scopo più prettamente sociale di partecipazione nella formazione non solo sportiva dei ragazzi.

Anche in campo culturale è prevalso lo stesso spirito: infatti oltre alle già citate manifestazioni di un certo rilievo, l'azienda si è impegnata a sostegno di formazioni giovanili.

Infine, man non meno rilevante socialmente, l'appoggio al volontariato come le campagne a fianco di SOS ROSA, Lega Ambiente e ANMIC, ADVS, LILT.

**USCIRE DALLA VIOLENZA
S.O.S. ROSA** **SI PUÒ**

0481 32954
Gorizia - Via Diaz, 5

0481 960260
Gradisca d'Isonzo - P.zza Unità, 14

CENTRO ANTIVIOLENZA
sosrosa@yahoo.it
www.sosrosa.it

GORIZIA	GRADISCA D'IS.
LUNEDÌ ORE 10 - 13 / 16.30 - 18.30	MARTEDÌ ORE 16 - 18
MARTEDÌ ORE 10 - 13	VENERDÌ ORE 10 - 12
MERCOLEDÌ ORE 10 - 13 / 16.30 - 18.30	
GIOVEDÌ ORE 10 - 13 / 16.30 - 18.30	
VENERDÌ ORE 10 - 13	

Si comunica a tutta la cittadinanza che la Biblioteca e Videoteca dell'Associazione sono aperte a titolo gratuito il lunedì e il giovedì dalle 16.30 alle 18.30

Campagna informativa realizzata con il sostegno di:



ANCIS

ISO 9001
ISO 14001
BS OHSAS 18001



ANCIS

UNI 13816

LA QUALITA'

CERTIFICAZIONI IN CORSO DI VALIDITÀ.

La società è dotata delle seguenti certificazioni, ottenute al termine di un percorso organizzativo accertato da Authority specificatamente preposte allo scopo.

Nel 2013 in seguito alla revisione completa effettuata nel mese di ottobre da parte dell'Ente certificatore l'Azienda ha raggiunto l'obiettivo dell'integrazione dei Sistemi.

La visita annuale del 2017 ha rilevato in particolare che il Sistema di Gestione per la Qualità ed il Sistema per la Gestione Ambientale risultano impostati ed attuati in relazione agli obiettivi prefissati ed alle nuove norme di riferimento UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015, determinando così l'esito positivo della transizione alle nuove norme.

1. Certificato di conformità UNI EN ISO 9001:2015



La norma specifica i requisiti di un sistema di gestione della qualità per un'organizzazione che:

a) ha l'esigenza di dimostrare la propria capacità di fornire con regolarità un prodotto/servizio che soddisfi le esigenze del cliente/utente;

b) desidera accrescere la soddisfazione del cliente tramite l'applicazione efficace del sistema, compresi i processi per migliorare in

continuo il sistema ed assicurare la conformità alle esigenze del cliente/utente.

APT ha conseguito già nel 2003 la certificazione di Qualità, in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2000 per l'attività di progettazione ed erogazione dei servizi di trasporto passeggeri su gomma e via mare (linea marittima estiva Trieste – Grado). Il miglioramento continuo è stato perseguito attraverso continui aggiornamenti della documentazione di sistema, volti ad adeguare la stessa a novità normative, modifiche organizzative, nuove necessità derivanti dai rapporti con clienti e fornitori. Attraverso il “Riesame della Direzione” vengono condivisi obiettivi ed azioni necessarie per il loro raggiungimento.

Le eventuali anomalie vengono registrate come “Non Conformità” e gestite non solo per quanto riguarda la loro risoluzione, ma anche e soprattutto per ricercarne le cause ed introdurre nel sistema azioni correttive e miglioramenti volte ad impedire il ripetersi dell'errore.

L'ultimo certificato è stato rilasciato alla società il 23/10/2017 ed è in corso di validità fino al 06/01/2020

2. Certificato di conformità UNI EN ISO 14001:2015

La norma in argomento si rivolge a quell'organizzazione, fornitrice di servizi, che decide di certificarsi principalmente al fine di tutelare l'ambiente, tenere sotto controllo i suoi impatti più significativi, affrontare in modo sistemico la gestione degli aspetti che hanno una maggiore ricaduta ambientale, migliorare le proprie

prestazioni ambientali.

Fornisce indicazioni sia per ridurre e prevenire gli impatti negativi sull'ambiente, sia per applicare un metodo sistematico di diagnosi della capacità di rispettare le prescrizioni previste dalla normativa obbligatoria per la tutela ambientale.



Attraverso le attività di sistema vengono tenuti sotto controllo gli aspetti ambientali significativi, quelli cioè che, con il loro impatto, possono generare inquinamento di acqua, aria, suolo e sottosuolo. Particolare rilevanza assume la gestione delle

infrastrutture, intesa come:

- mantenimento nel tempo dell'efficienza e funzionalità attraverso la manutenzione ordinaria e straordinaria;
- rispetto delle leggi in materia di sicurezza;
- mantenimento nel tempo delle autorizzazioni e dei requisiti richiesti;
- monitoraggio degli impianti attraverso periodiche analisi strumentali.

Il rispetto della normativa vigente, oltre che avere la funzione di evitare l'irrogazione di sanzioni, facilita la condivisione di un metodo di lavoro strutturato. Non da ultimo, si evidenzia l'importanza del controllo dei requisiti dei fornitori, con il doppio obiettivo di tenere sotto controllo la filiera del proprio prodotto o servizio e, nel contempo, diffondere una cultura più attenta agli aspetti ambientali.

L'ultimo certificato è stato rilasciato alla società il 23/10/2017 ed è in corso di validità fino al 06/01/2020

3. Certificato di conformità BS OHSAS 18001:2007

La norma BS OHSAS 18001:2007 (Occupational Health and Safety Assessment Series) definisce lo standard per una certificazione appositamente studiata per aiutare le aziende a formulare obiettivi e politiche a favore della sicurezza e della salute dei lavoratori, secondo quanto previsto dalle normative vigenti e in base ai pericoli e ai rischi potenzialmente presenti sul posto di lavoro.

Fondamentale risulta la valorizzazione, peraltro già divenuta prassi consolidata in APT, degli interventi formativi continui, sia attraverso aggiornamenti in materia legislativa o tecnica, sia attraverso l'addestramento all'utilizzo di attrezzature, dispositivi, nonché ai comportamenti corretti da tenere nelle situazioni di emergenza.

La sicurezza sul lavoro, infatti, pur fondandosi sul rispetto delle norme del settore, non può prescindere dall'atteggiamento e comportamento del singolo



operatore, che deve essere improntato ad attenzione e partecipazione costruttiva. Proprio per questo è stato fatto un importante sforzo con l'introduzione di procedure ed istruzioni a tutto il personale interessato, in modo da diffondere le buone pratiche già in essere ed aumentare la consapevolezza e l'attenzione alle tematiche di sicurezza e salute delle risorse interne. Su questo fronte APT, data la recente implementazione della norma, è consapevole di avere ancora ampi margini di miglioramento.

L'ultimo certificato è stato rilasciato alla società il 23/10/2017 ed è in corso di validità fino al 06/01/2020

4. Certificato di conformità UNI EN 13816:2002



La presente norma specifica i requisiti per definire, raggiungere e misurare la qualità del servizio nel trasporto pubblico di passeggeri (TPP) e fornisce delle guide per la scelta dei relativi metodi di misura.

Le aspettative e le esigenze del cliente vengono messe al centro dei processi di misurazione della soddisfazione del cliente e del processo di miglioramento continuo.

La qualità, infatti, viene misurata non solo per quanto riguarda il servizio erogato e la percezione del cliente rispetto ad alcuni parametri ma anche per quanto riguarda la progettazione e la qualità attesa dal cliente.

I risultati vanno poi confrontati ed analizzati al fine di valutare il perseguimento degli obiettivi ed intraprendere azioni coerenti finalizzate al miglioramento degli standard ed alla risoluzione di eventuali criticità.

A livello nazionale, le aziende che gestiscono il trasporto pubblico locale in Friuli Venezia Giulia sono state le prime in Italia a certificarsi secondo questa norma.

L'ultimo certificato è stato rilasciato alla società il 16/09/2016 ed è in corso di validità fino al 06/01/2020

MYSTERY CLIENT

Il presupposto base del Mystery Client (cliente misterioso) è che il bene più prezioso di un'azienda è costituito dalla propria clientela. Il Mystery Client infatti:

- valuta efficienza, competenze tecniche e qualità del servizio ai clienti/utenti;
- in un'ottica di monitoraggio è efficace strumento per migliorare il modo in cui l'universo dei clienti/utenti è trattato dal personale;
- informa l'azienda sulla corretta applicazione delle direttive aziendali, delle regole, sul corretto mantenimento delle infrastrutture (bus, fermate, agenzie...);
- misura i mutamenti nel tempo del servizio offerto alla clientela.

Quella del Mystery Client per il Trasporto Pubblico Locale è una metodologia di ricerca non intrusiva che consiste nell'inviare nelle agenzie, a bordo dei mezzi, presso le fermate, persone selezionate ed istruite che chiederanno un'informazione, saliranno a bordo dei mezzi, non svelando la propria identità e comportandosi come normalissimi utenti del servizio.

Nella realtà esse, conoscendo in anticipo e nel dettaglio ciò che si deve valutare, osservano come si presenta il luogo di rilevazione e come si comporta il personale. Al termine della visita compileranno un questionario circa l'esperienza compiuta.

Il Mystery Client consente di calarsi completamente nella prospettiva del cliente medio, per capire cosa effettivamente accade quando esso usufruisce dei servizi e/o chiede un'informazione al personale preposto.

Il Progetto di Mystery Client svolto da Quaeris per APT utilizza una metodologia e strumenti testati sul campo da diversi anni e per diversi clienti del settore del Trasporto Pubblico Locale.

Il metodo prevede una ponderazione degli indicatori, analizzando gli elementi di soddisfazione dei clienti relativi alle agenzie (biglietterie/rivendite), ai mezzi, alle fermate e al personale.

Viene qui di seguito presentata l'elaborazione finale dei dati dell'indagine, al fine di individuare in modo immediato i punti di forza e di miglioramento dell'azienda.

Sintesi risultati BUS E FERMATE

Sono state complessivamente compiute 642 rilevazioni e il dato complessivo di conformità si attesta sul valore di 97 in linea con la rilevazione 2016 che dava un risultato pari al 96,3.

	N° Rilevazioni	N° Non Conformità	% conformità
Stato pulizia delle fermate	111	2	98,2
Informazioni al punto di fermata	111	0	100
Informazioni a bordo autobus	105	0	100
Accoglienza/attitudine commerciale	105	0	100
Pulizia degli autobus	105	11	89,5
Puntualità	105	6	94,3
COMPLESSIVO	642	19	97,0

Stato di pulizia delle fermate

Il valore di conformità complessiva registrato è conforme e pari al 98,2 % (2016= 94,8%).

Informazioni al punto di fermata

Il valore di conformità complessiva registrato è conforme e pari a 100,0% e presenta quindi piena conformità (2016=99,1%).

Sono stati valutati: presenza del numero di call center, indicatore anteriore di linea e di percorso, indicatore laterale di linea e di percorso (solo bus urbani), indicatore posteriore di linea e di percorso (solo bus urbani), presenza delle norme di viaggio, del tariffario e del logo aziendale (esterno), oblitteratrice e display interno (laddove presente).

Il valore di conformità complessiva registrato è conforme e pari a 99,1%, quasi del tutto conforme.

L'unica non conformità è dovuta ad un mezzo che aveva l'indicatore laterale e l'indicatore posteriore spenti.

Sono stati valutati: presenza del numero di call center, indicatore anteriore di linea e di percorso, indicatore laterale di linea e di percorso (solo bus urbani), indicatore posteriore di linea e di percorso (solo bus urbani), presenza delle norme di viaggio, del tariffario e del logo aziendale (esterno), oblitteratrice e display interno (laddove presente).

Pulizia dei mezzi

Il valore di conformità complessiva è pari a 89,5 % (2016=89,3%).

Accoglienza / Attitudine commerciale a bordo

Il valore di conformità complessiva registrato è conforme e pari a 100,0% e presenta quindi piena conformità (2016=99,1%).

La non conformità segnalata nel 2016 rispetto alla scarsa riconoscibilità degli autisti, il cui cartellino era spesso non visibile è stata superata.

Puntualità

Il valore di conformità complessiva registrato relativo alla puntualità è pari a 94,3 % (2016= 95,6%)

Sintesi dei risultati BIGLIETTERIA / RIVENDITA

Sono state complessivamente compiute 69 rilevazioni e il dato complessivo di conformità si attesta sul valore di 89,9 (2016 = 86,2) Le uniche non conformità sono dovute alla mancanza di vetrofania presso le rivendite.

	N° Rilevazioni	N° Non Conformità	% conformità
(BIGLIETTERIA) Informazioni esterne	5	0	100
(RIVENDITA) Informazioni esterne	11	7	36,4
(BIGLIETTERIA) Pulizia interna	5	0	100

(BIGLIETTERIA) Informazioni all'interno	5	0	100
(RIVENDITA) Informazioni all'interno	11	0	100
Accoglienza da parte del personale	16	0	100
Gestione della richiesta del cliente	16	0	100
COMPLESSIVO	69	7	89,9

Sintesi dei risultati CALL CENTER

Sono state complessivamente compiute 12 rilevazioni e il dato complessivo di conformità si attesta sul valore di 100,0.

Sintesi dei risultati SITO WEB

Sono stati analizzati contenuti, servizio web e usabilità dando un risultato del 96,1% di conformità.

CUSTOMER SATISFACTION

Ogni anno APT realizza due indagini sulla soddisfazione degli utenti, un metodo che rappresenta uno strumento utile per il miglioramento continuo della qualità del servizio e per conoscere le aspettative ed i bisogni del cliente/utente.

- una **tipicamente invernale** e integralmente coerente con le indicazioni espresse dalla Regione Friuli Venezia Giulia per la rilevazione della qualità del trasporto pubblico locale, contenute nell'allegato B allo schema tipo Carta dei Servizi.
- una **totalmente estiva** per testare un diverso target di utenza e introdurre anche quesiti meno legati ai tipici indici di soddisfazione sul servizio.

ANALISI RILEVAZIONE INVERNALE 2017/2018

La rilevazione è integralmente coerente con le indicazioni espresse dalla Regione Friuli Venezia Giulia per la rilevazione della qualità del trasporto pubblico locale.

La rilevazione è stata realizzata dalla società Quaeris attraverso la somministrazione di interviste personali presso le fermate degli autobus o a bordo dei mezzi APT. Complessivamente sono stati intervistati 700 utilizzatori.

La relazione considera la performance di 21 driver, confrontati nel tempo e suddivisi per servizio urbano Gorizia, servizio urbano Monfalcone e servizio extraurbano.

Tali driver concorrono alla definizione dell'indice di Customer Satisfaction (CSI). Gli obiettivi perseguiti sono i seguenti:

- Misurare la Customer Satisfaction complessiva dei clienti per il servizio erogato;
- Elaborare i dati con presentazione degli indici di Customer Satisfaction;
- Fornire un'indicazione puntuale sugli aspetti verso cui si riversano le aspettative della clientela per un miglioramento degli standard di qualità del servizio.

La rilevazione è, nei suoi aspetti metodologico-operativi, conforme agli orientamenti stabiliti dalle norme 11098 e 13816.

	Totale	Indice Sintetico di Soddisfazione	Indice Generale di Soddisfazione
Interviste realizzate	N = 700	90,5	96,1
Urbano Gorizia	N = 173	90,4	95,8
Urbano Monfalcone	N = 175	91,2	94,3
Extraurbano	N = 352	90,6	96,5

L'Indice Generale di Soddisfazione è rilevato attraverso la domanda: **“Considerando in tutti i suoi aspetti l'attività di APT GORIZIA, Lei ritiene che l'azienda delude, è in linea o supera le aspettative?”**.

L'indice è dato dalla quota di quanti dichiarano che il servizio “è in linea con le aspettative” o “supera le aspettative”, è espresso in centesimi e varia da 0 a 100, dove 0 = nessuno soddisfatto e 100 = tutti soddisfatti.

L'Indice Sintetico di Soddisfazione è costruito tramite 2 fasi:

definizione dell'indice di soddisfazione (quota di clienti soddisfatti – valutazione maggiore o uguale a 6 su scala da 1 a 10);

ponderazione di tali indici di soddisfazione per l'importanza del singolo item misurata in base alle percezioni dei clienti.

Il valore risultante da queste fasi è espresso su una scala che va da 0 a 100 e sintetizza così i valori di soddisfazione e di importanza attribuiti ai fattori di analisi in un unico valore.

Dall'esame dei valori dell'Indice Generale di Soddisfazione, emerge che è superiore all'Indice Sintetico di Soddisfazione (CSI), dato dalla valutazione espressa sui singoli aspetti (driver) del servizio prestato. Ciò significa che l'immagine aziendale continua a generare valore aggiunto superiore rispetto alle performance dirette di prodotto e servizio considerate. Entrambi gli indici sono inoltre sempre stabilmente ben superiori alla soglia di accettabilità, stabilita convenzionalmente al valore di 70.

Entrambi gli indici sono inoltre sempre stabilmente ben superiori alla soglia di accettabilità, stabilita convenzionalmente al valore di 70.

Confronto temporale



Andamento del servizio

In generale nell'ultimo anno il trasporto urbano ed extraurbano offerto da APT nel suo complesso è:

Rimasto uguale	56,4%
Migliorato	15,3%
Peggiorato	5,8%
Non sa, non risponde	20,7%
Saldo migliorato vs peggiorato	+ 7,7

LA QUALITA' PERCEPITA

Indice di soddisfazione

L'indice di soddisfazione per ciascun fattore è realizzato considerando i clienti che attribuiscono ai singoli fattori un valore uguale o superiore a 6. L'indice è espresso in centesimi e può, quindi, variare da 0 a 100, dove 0=nessuno soddisfatto e 100=tutti soddisfatti.

Tutti i fattori sono molto apprezzati. A livello generale tale posizione appare robusta e consolidata, salvo variazioni stagionali ed in presenza di eventi inusuali.

I 5 aspetti più graditi risultano essere:

- **La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti (96,4)**
- **La sicurezza personale intesa come il pericolo di furti e borseggi (95,3)**
- **L'attenzione di APT per la tutela dell'ambiente (92,6)**
- **La presenza di coincidenze con altri mezzi pubblici (92,1)**
- **La prontezza di risposta ai reclami (92,1)**

L'incremento più significativo riguarda anche nel 2017 (un ulteriore + 2,2 la puntualità, dato particolarmente qualificante trattandosi di servizio di trasporto). Anche le oscillazioni negative di alcuni indicatori sono comunque all'interno di un punteggio di eccellenza come si evince dalla tabella a fianco.

Indice di soddisfazione: confronto inverno 2016/17 – inverno 2017/18	2017/18	2016/17	Gap
DISPONIBILITA'			
La frequenza del servizio	84,5	86,4	- 1,9
La presenza di coincidenze con altri mezzi pubblici	92,1	90,2	+ 1,9
La qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	85,9	84,2	+ 1,7
ACCESSIBILITÀ			
La facilità di reperimento dei titoli di viaggio	89,3	90,9	- 1,6
La riconoscibilità della fermata	90,1	92,0	- 1,9
INFORMAZIONI			
Il livello di informazione sul servizio prestato	88,7	91,9	- 3,2
Le informazioni del servizio in fermata	90,1	91,4	- 1,3
La tempestività di diffusione delle informazioni in caso di anomalie del servizio	90,3	92,4	- 2,1
TEMPO			
La puntualità del servizio	90,1	87,9	+ 2,2
L'affidabilità del servizio intesa come continuità e regolarità del servizio	90,8	93,1	- 2,3
ATTENZIONE AL CLIENTE			
La cortesia e professionalità del personale viaggiante	91,3	91,6	- 0,3
La cortesia e professionalità del personale degli uffici	91,4	91,1	+ 0,3
La prontezza di risposta ai reclami	92,1	90,5	+ 1,6
COMFORT			

Il comfort del viaggio, cioè climatizzazione, facilità di accesso	92,8	91,0	+ 1,8
La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi	88,3	89,2	- 0,9
La comodità nell'attesa per la presenza di pensiline e panche confortevoli	89,0	89,4	- 0,4
Il livello di affollamento dei mezzi	89,5	91,3	- 1,8
Il rapporto comfort/costo del servizio	90,4	89,1	+ 1,3
SICUREZZA			
La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	96,4	96,4	0
La sicurezza personale intesa come il pericolo di furti e borseggi	95,3	95,8	- 0,5
IMPATTO AMBIENTALE			
L'attenzione di APT Gorizia per la tutela dell'ambiente	92,6	94,4	- 1,8

LA QUALITA' ATTESA

Indice di importanza e confronto fra qualità attesa e percepita

L'indice varia da 1 (= per nulla importante) a 10 (= molto importante) e permette di discriminare quali siano le dimensioni principali che il cliente/utente considera nel giudicare la qualità del servizio; tanto più elevato sarà il giudizio di importanza su di un fattore, tanto più un'esperienza positiva sarà in grado di generare soddisfazione nell'utenza.

Si calcola sulla base della media del valore di importanza assegnato ai singoli fattori.

I fattori che presentano un alto indice di importanza sono:

I fattori che presentano un alto indice di importanza sono:

- La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti (9,97)
- La sicurezza personale intesa come il pericolo di furti e borseggi (9,96)
- La puntualità del servizio (9,92)
- L'affidabilità del servizio (9,93)
- La tempestività di informazioni in caso di anomalia del servizio (9,84)

Indice di importanza	2017/18	2016/17	Gap
DISPONIBILITA'			
La frequenza del servizio	9,82	9,64	0,23
La presenza di coincidenze con altri mezzi pubblici	9,61	9,16	-0,11
La qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	9,68	9,46	-0,07
ACCESSIBILITÀ			
La facilità di reperimento dei titoli di viaggio	9,79	9,69	0,33
La riconoscibilità della fermata	9,8	9,5	0,17
INFORMAZIONI			
Il livello di informazione sul servizio prestato	9,71	9,58	0,19
Le informazioni del servizio in fermata	9,74	9,53	0,1
La tempestività di diffusione delle informazioni in caso di anomalie del servizio	9,84	9,69	0,29
TEMPO			
La puntualità del servizio	9,92	9,79	0,28
L'affidabilità del servizio intesa come continuità e regolarità del servizio	9,93	9,79	0,27
ATTENZIONE AL CLIENTE			
La cortesia e professionalità del personale viaggiante	9,68	9,41	0,06
La cortesia e professionalità del personale degli uffici	9,69	9,44	0,06
La prontezza di risposta ai reclami	9,44	9,72	0,23
COMFORT			
Il comfort del viaggio, cioè climatizzazione, facilità di accesso	9,71	9,35	0,01
La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi	9,73	9,52	0,06
La comodità nell'attesa per la presenza di pensiline e panche confortevoli	9,72	9,27	0,06

Il livello di affollamento dei mezzi	9,73	9,15	-0,03
Il rapporto comfort/costo del servizio	9,83	9,42	0
SICUREZZA			
La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	9,97	9,89	0,34
La sicurezza personale intesa come il pericolo di furti e borseggi	9,96	9,89	0,33
IMPATTO AMBIENTALE			
L'attenzione di APT Gorizia per la tutela dell'ambiente	9,62	9,62	-0,39

Qualità attesa. Indice di importanza (da 1 a 10) Confronto tra soddisfazione e aspettativa

	soddisfaz. *	aspettativa	GAP
DISPONIBILITA'			
La frequenza del servizio	8,16	9,64	-1,48
La presenza di coincidenze con altri mezzi pubblici	7,77	9,16	-1,39
La qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	8,28	9,46	-1,18
ACCESSIBILITÀ			
La facilità di reperimento dei titoli di viaggio	8,73	9,69	-0,96
La riconoscibilità della fermata	8,72	9,50	-0,78
INFORMAZIONI			
Il livello di informazione sul servizio prestato	8,57	9,58	-1,01
Le informazioni del servizio in fermata	8,62	9,53	-0,91
La tempestività di diffusione delle informazioni in caso di anomalie del servizio	8,44	9,69	-1,25
TEMPO			
La puntualità del servizio	8,40	9,79	-1,39
L'affidabilità del servizio intesa come continuità e regolarità del servizio	8,54	9,79	-1,25

Qualità attesa. Indice di importanza (da 1 a 10) Confronto tra soddisfazione e aspettativa

	soddisfaz. *	aspettativa	GAP
ATTENZIONE AL CLIENTE			
La cortesia e professionalità del personale viaggiante	8,53	9,41	-0,88
La cortesia e professionalità del personale degli uffici	8,57	9,44	-0,87
La prontezza di risposta ai reclami	7,98	9,72	-1,74
COMFORT			
Il comfort del viaggio, cioè climatizzazione, facilità di accesso	8,23	9,35	-1,12
La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi	8,26	9,52	-1,26
La comodità nell'attesa per la presenza di pensiline e panche confortevoli	8,05	9,27	-1,22
Il livello di affollamento dei mezzi	8,44	9,15	-0,71
Il rapporto comfort/costo del servizio	8,03	9,42	-1,39
SICUREZZA			
La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	9,44	9,89	-0,45
La sicurezza personale intesa come il pericolo di furti e borseggi	9,33	9,89	-0,56
IMPATTO AMBIENTALE			
L'attenzione di APT Gorizia per la tutela dell'ambiente	8,40	9,62	-1,22

***Il valore della soddisfazione percepita per gli indicatori rilevati è dato da tutte le valutazioni pari o superiori a 7. Il valore espresso in decimi è pari alla media (su scala da 1 a 10)."**

La mappa delle priorità di intervento

La Mappa delle Priorità di Intervento fornisce indicazioni operative derivanti dall'analisi di Customer Satisfaction svolta. L'analisi congiunta dei livelli di soddisfazione e dei giudizi di importanza offre un quadro organico delle priorità di intervento per l'azienda.

Nel quadrante in alto a destra (MIGLIORARE) sono evidenziati i driver rispetto ai quali è espressa una valutazione critica e che nel contempo sono ritenuti importanti. Nel quadrante in basso a destra (CONTROLLARE) sono segnalati i driver che è

necessario valorizzare in seconda battuta, in quanto fonte di bassa soddisfazione ma verso i quali è riposta una importanza minore rispetto ai precedenti.

Nel quadrante in alto a sinistra (MANTENERE) sono segnalati i driver di eccellenza, in cui a fronte di una soddisfazione elevata si registra una importanza altrettanto elevata.

Nel quadrante in basso a sinistra (COMUNICARE) sono segnalati i driver ritenuti meno rilevanti ma che comunque soddisfano il cliente. Si tratta comunque di driver da valorizzare, per impedire che ricadano in uno dei quadranti di attenzione.

		SODDISFAZIONE		
		MANTENERE	MIGLIORARE	
IMPORTANZA		La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	La puntualità del servizio	
		La sicurezza personale intesa come il pericolo di furti e borseggi	La frequenza del servizio	
		L'affidabilità del servizio intesa come continuità e regolarità del servizio		
		La facilità di reperimento dei titoli di viaggio		
		La prontezza di risposta ai reclami		
		La tempestività di diffusione delle informazioni in caso di anomalie del servizio		
		L'attenzione di APT Gorizia per la tutela dell'ambiente		
		I livello di informazione sul servizio prestato		
		COMUNICARE	CONTROLLARE	
		Le informazioni del servizio in fermata	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi	
		La riconoscibilità della fermata	La qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	
		La cortesia e professionalità del personale degli uffici	Il rapporto comfort/costo del servizio	
		La cortesia e professionalità del personale viaggiante	La comodità nell'attesa per la presenza di pensiline e panche confortevoli	
		Il comfort del viaggio, cioè climatizzazione, facilità di accesso		
	La presenza di coincidenze con altri mezzi pubblici			
	Il livello di affollamento dei mezzi			

ANALISI RILEVAZIONE ESTIVA 2017

	Totale	Indice Sintetico di Soddisfazione	Indice Generale di Soddisfazione
Interviste realizzate	N = 600	94,7	93,6

CUSTOMER SATISFACTION SERVIZIO LINEA MARITTIMA 2017

Come nelle precedenti stagioni estive, oltre ai normali controlli effettuati dall'ufficio titoli di viaggio per verificare la regolarità del servizio e la congruità dei titoli di viaggio emessi, nel mese di agosto si è svolta la Customer Satisfaction.

Gli obiettivi principali che ci si è proposto di perseguire sono i seguenti:

- Misurare la Customer Satisfaction complessiva dei clienti per il servizio erogato;
- Elaborare i dati con presentazione degli indici di Customer Satisfaction;
- Fornire un'indicazione puntuale sugli aspetti verso cui si riversano le aspettative della clientela per un miglioramento degli standard di qualità del servizio.

La rilevazione è, nei suoi aspetti metodologico-operativi, conforme agli orientamenti stabiliti dalle "Linee Guida UNI 11098 per la Customer Satisfaction Measurement (CSM) nei servizi pubblici locali".

La rilevazione è stata realizzata attraverso la somministrazione di interviste personali presso l'attracco del molo. Complessivamente sono stati intervistati 100 utilizzatori del servizio marittimo prestato da APT Gorizia.

Considerando in tutti i suoi aspetti il servizio di linea marittima prestato da APT quando si considera soddisfatto?



La relazione considera la performance di 6 driver.

L'indice di soddisfazione per ciascun fattore è realizzato considerando i clienti che attribuiscono ai singoli fattori un valore uguale o superiore a 6. L'indice è espresso in centesimi e può, quindi, variare da 0 a 100, dove 0=nessuno soddisfatto e 100=tutti soddisfatti.

Tutti i fattori sono molto apprezzati: si rilevano indici pari a 100,0 in tutti i casi, eccetto uno, quello della regolarità del servizio (frequenza e puntualità) [98,5].

A livello generale tale posizione appare robusta e consolidata.

Sul fronte della media di soddisfazione, il movimento è maggiore.

Su una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto), gli aspetti più graditi risultano essere:

La pulizia e le condizioni igieniche (9,48)

Il comfort del viaggio (9,26)

La regolarità del servizio (9,10)

Soddisfazione	Indice	Media
La pulizia e le condizioni igieniche	100	9,48
Il comfort del viaggio	99	9,26
La regolarità del servizio (frequenza e puntualità)	99	9,10
La disponibilità e cortesia del personale	98	8,95
L'integrazione con altri mezzi pubblici	100	9,25
Le aree di attesa	84	7,68

POLITICA PER IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

(ESTRATTO DAL SGI - agg. marzo 2017)

L'attuale Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Salute/Sicurezza sul lavoro è il punto di arrivo di un percorso da tempo iniziato da APT con l'ottenimento delle certificazioni in accordo ai modelli normativi UNI EN ISO 9001 (qualità), UNI EN ISO 14001 (ambiente), BS OHSAS 18001:2007 (salute/sicurezza) e UNI EN 13816 (misura della soddisfazione dei Clienti dei servizi di trasporto passeggeri).

Un progetto portato avanti con determinazione e convinzione da parte della struttura direzionale aziendale, consapevole della necessità di impegnarsi per un miglioramento continuo incrementando, anche attraverso gli strumenti offerti dalle norme di riferimento, i livelli delle performance del servizio erogato, nella ferma volontà di perseguire i principi contenuti nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/1998, definendo i seguenti indirizzi strategici:

Consolidare un assetto organizzativo flessibile ed efficiente in un contesto in evoluzione ed attuare il processo di delega in sintonia con:

- attribuzione di livelli di autorità e di responsabilità;
- assegnazione di obiettivi;
- attesa di risultati.

Sviluppare le persone in termini di:

- competenze;
- professionalità;
- capacità imprenditoriali e manageriali.

Sviluppare e diffondere in ogni settore aziendale la logica di:

- svolgere le attività sulla base di programmi;
- effettuare controlli ai fini di un riscontro tra impostazione ed attuazione.

Affrontare il nuovo panorama del mercato sviluppando metodologie e criteri di progettazione del servizio, ai fini di erogarlo in termini competitivi sotto il profilo dell'efficienza, dell'efficacia, della remuneratività.

Garantire un miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità ed il livello di qualità del servizio, nell'ottica della soddisfazione del cliente, in riferimento ai requisiti e nel rispetto della norma UNI-EN 13816.

È pertanto compito della Direzione impegnarsi direttamente nel:

- rispettare in modo completo e verificabile le norme, i regolamenti e le leggi applicabili soddisfacendo sistematicamente i propri obblighi di conformità;
- proteggere l'ambiente, operando in modo da migliorare continuamente le prestazioni ambientali, in tutti i siti e le sedi;
- prevenire ove possibile e comunque ridurre al minimo possibili inquinamenti dell'aria, del sottosuolo e dell'acqua di scarico, con azioni ed interventi sui processi e sulle tecnologie degli impianti e dei mezzi di trasporto, inserendo ad esempio gradualmente nella flotta urbana mezzi a trazione elettrica;

- assicurare la massima efficacia ed efficienza dei servizi erogati, ad esempio impegnandosi particolarmente nella riduzione delle percorrenze a vuoto;
- operare in modo trasparente, aperto e collaborativo con i propri clienti, con le autorità locali e con tutta la cittadinanza, anche tramite la diffusione di questa politica;
- diffondere presso i propri dipendenti, i fornitori ed i clienti una cultura orientata alla tutela ed al rispetto dell'ambiente;
- verificare costantemente i progressi delle proprie prestazioni con attività di monitoraggio in sede e sul territorio;
- migliorare in continuo le prestazioni di salute e sicurezza sul lavoro, attraverso la prevenzione delle malattie professionali, la riduzione del numero delle ore perse per infortunio, il raggiungimento dei programmi tecnologici e formativi prefissati, la consapevolezza delle maestranze.

Per il perseguimento di questi impegni sono periodicamente emessi obiettivi di miglioramento coerenti, per il cui raggiungimento sono richiesti la collaborazione, la partecipazione ed il coinvolgimento di tutti i componenti di APT.

Ognuno è impegnato a sostenere e ad attuare gli indirizzi stabiliti, applicando correttamente le procedure aziendali e suggerendo gli opportuni miglioramenti.

La Direzione intende attuare il Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Salute/Sicurezza attraverso un confronto costante con i Gruppi Qualità, Ambiente e Salute/Sicurezza e con i referenti di settore di APT.

Costituisce impegno della Direzione l'attività di sensibilizzazione e di formazione nei confronti di tutto il personale, affinché la Politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli di APT.

FATTORI DELLA QUALITÀ

INDICI 2017 Gli “indicatori di qualità” in grado di rappresentare i livelli prestazionali del servizio erogato, sono i seguenti:

1. Rete e copertura oraria
2. Tempo totale di viaggio
3. Facilità di uso del servizio
4. Affidabilità
5. Comfort
6. Sicurezza di viaggio, personale e patrimoniale del viaggiatore
7. Rispetto dell'ambiente
8. Personale
9. Tutela e monitoraggio

In corrispondenza degli indicatori di qualità è stato fissato uno standard o livello di servizio promesso, che serve come:

- obiettivo prestabilito annualmente per la verifica dei risultati ottenuti
- informazione trasparente nei confronti del cliente sul livello di qualità del servizio garantito

1. RETE E COPERTURA ORARIA

La rete gestita da APT al 31/12/2017 è costituita da 20 linee extraurbane di cui 2 stagionali più i servizi di navetta e giroscuole, 14 linee urbane (7 a Gorizia, 6 a Monfalcone più i collegamenti giroscuole e cantieri, 1 a Grado) e 1 linea marittima. La struttura della rete è definita dagli enti pianificatori e viene adeguata periodicamente (sia in termini di percorsi che di orari) in conseguenza di modifiche alla viabilità o in seguito a motivate esigenze dell'utenza.

Sia le linee extraurbane che quelle urbane consentono un buon raggiungimento dell'intermodalità sia tra i due servizi sia fra diversi sistemi di trasporto (vedi transito presso l'Aeroporto e nei pressi delle Stazioni Ferroviarie di Gorizia, Udine, Trieste, Cervignano, Monfalcone, oltrechè il collegamento linea marittima+bus urbano a Grado).

RETE E COPERTURA ORARIA	Obiettivo 2017	Dato 2017	Obiettivo 2018
Copertura del territorio servito e capacità di connessione nel suo ambito			
km rete/kmq di territorio S.U.	0,62	0,62	0,62
km rete/kmq di territorio S.E.	0,70	0,70	0,70

RETE E COPERTURA ORARIA	Obiettivo 2017	Dato 2017	Obiettivo 2018
popolazione residente/n° fermate S.U.	<265	260	<265
popolazione residente/n° fermate S.E.	<950	930	<950
% possibile coincidenze fra linee nell'area con o senza trasbordo S.U.	100%	100%	100%
% possibile coincidenze fra linee nell'area con o senza trasbordo S.E.	100%	100%	100%
Frequenza delle corse -estensione del servizio offerto nella giornata e lungo l'anno			
% linee urbane a frequenza con intervallo non > 20 min. (giorno feriale scolastico)	25%	25%	
ore mediamente servite in giorno feriale (scolastico) S.U.		15,42 (+4,00)	
ore mediamente servite in giorno feriale (scolastico) S.E.		20,52	
giorni equivalenti nell'anno al servizio offerto in un giorno feriale scolastico	205-209	209	205-209
Integrazione: possibilità di usufruire del servizio in successione tra più vettori			
n° di linee/totale linee in transito presso Stazioni Ferroviarie S.E.	16/20	16/20	16/20
n° di linee/totale linee in transito presso Stazioni Ferroviarie S.U.	10/14	10/14	10/14
Indice di soddisfazione:			
integrazione con altri mezzi pubblici (inteso come presenza di coincidenze)	90	92,1	90

2. TEMPO TOTALE DI VIAGGIO

Per APT il tempo totale del viaggio è uno dei fattori determinanti per la qualità del servizio offerto.

Nel 2017 continua a perdurare una situazione di difficoltà nell'area servita a causa della presenza di cantieri stradali in nodi strategici con condizionamenti sulla viabilità e quindi sulla puntualità delle corse sia urbane che extraurbane. L'intervento più importante nel 2017 è stato la chiusura temporanea del ponte girevole di Grado che ha condizionato il servizio invernale fino a maggio 2018. Una modifica dei percorsi più strutturale invece ha riguardato il centro di Monfalcone con l'eliminazione della corsia preferenziale di via Rosselli e dalla primavera 2018 l'avvio del nuovo polo intermodale del Trieste Airport che comporta un instradamento diverso per l'accesso alla nuova autostazione con l'aumento del tempo di percorrenza di circa 4 minuti.

Nonostante ciò APT pone in essere una serie di iniziative (modifica instradamenti, adeguamento orari etc,) per attenuare i disagi per l'utenza.

TEMPO TOTALE DI VIAGGIO	Obiettivo 2017	Dato 2017	Obiettivo 2018
Regolarità del servizio a intervallo (corse effettuate a cadenza costante)effettuate a orari fissi)			
% di passaggi con scarto al massimo di 5 minuti in più rispetto all'intervallo indicato (S.U.)	<1,9	1,95	<1,9
Puntualità del servizio a orario (corse effettuate a orari fissi)			
% massima di passaggi con anticipo superiore a 5 minuti S.E.	<1,9	0,08	<0,1
% massima di passaggi con ritardo superiore a 10 minuti S.E.	<0,9	0,72	<0,9
Velocità commerciale			
velocità commerciale servizio urbano	> 20 km/h	20,6	> 20 km/h
velocità commerciale servizio extraurbano	> 40 km/h	39,5	> 40 km/h
Indice di soddisfazione:			
frequenza del servizio	>85	87,9	>85%
puntualità del servizio	>85	93,1	>85%

3. FACILITA' D'USO DEL SERVIZIO

APT mantiene costante l'impegno per migliorare il rapporto con le amministrazioni comunali/provinciali e con gli enti gestori delle strade per intervenire adeguatamente presso le aree di fermata dei bus per renderle maggiormente riconoscibili (vedi segnaletica orizzontale), sicure e confortevoli per l'utenza.

Per quanto attiene all'informazione diretta all'utenza lo standard raggiunto da APT si mantiene elevato, impegno riconosciuto anche dai positivi risultati della Customer Satisfaction e dall'Indagine Cliente Misterioso.

FACILITA' DI USO DEL SERVIZIO	Obiettivo 2017	Dato 2017	Obiettivo 2018
Informazioni in palina			
% di fermate urbane ed extraurbane con informazione complete (orari-percorso-rivendite più vicine-variazioni percorso/orario)	100%	99%	100%
Informazioni in pensilina			
% di fermate S.U. con spazi informativi rispetto alle fermate con pensilina (regolamento, tariffe, mappa rete urbana, avvisi deviazioni)	100%	100%	100%
% di fermate S.E. con spazi informativi rispetto alle fermate con pensilina (regolamento, tariffe, avvisi deviazioni) su totale fermate con pensilina	100%	100%	100%

FACILITA' DI USO DEL SERVIZIO	Obiettivo 2017	Dato 2017	Obiettivo 2018
Informazioni sui veicoli			
% di veicoli con spazio informativo (modalità uso servizio, tariffe, avvisi)	100%	100%	100%
Informazioni con il numero verde			
% di risposte entro 30 minuti	100%	99%	100%
Informazioni sul tracciato della linea			
% di veicoli urbani con mappa della rete	100%	100%	100%
Disponibilità mappa rete e orari delle linee			
% punti di distribuzione forniti	100%	100%	100%
Convalida titoli di viaggio a bordo			
% di attrezzature di bordo per convalida biglietti funzionanti con precisione +- 5'	100%	98%	100%
Indice di soddisfazione:			
livello di informazioni sul servizio prestato	>90	88,7	>90
tempestività di diffusione delle informazioni (in caso di anomalie del servizio)	>90	90,3	>90
Le informazioni in fermata	>90	90,1	>90

4. SICUREZZA DEL VIAGGIO, PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE

La sicurezza del viaggiatore è garantita da fattori importanti come:

- Il tipo di mezzo utilizzato e il suo stato meccanico, che dipende dall'anzianità di servizio ma ancor di più dalla manutenzione preventiva svolta nelle officine da personale aziendale adeguatamente preparato;
- l'idoneità dei percorsi e l'ubicazione delle fermate concordati anche con l'ausilio degli Enti preposti;
- la capacità e la prudenza del personale di guida, adeguatamente selezionato dall'azienda e periodicamente sottoposto a controlli medici per garantirne l'idoneità psicofisica per continuare a svolgere la propria mansione;
- il rispetto di tutte le norme di legge che regolano il servizio di trasporto pubblico.

Per una maggiore sicurezza è anche molto importante il contributo dei passeggeri, che rispettando il regolamento di vettura agevolano il lavoro del personale.

La particolare attenzione al cliente è testimoniata anche dall'esiguo numero di segnalazioni inerenti situazioni di disagio a bordo degli autobus, sia dal punto di vista personale che patrimoniale.

Nel corso del 2017 APT ha proseguito il programma dei corsi formativi specifici per il personale comprendenti anche l'aspetto della sicurezza.

SICUREZZA DEL VIAGGIO	Obiettivo 2017	Dato 2017	Obiettivo 2018
km mediamente percorsi fra due incidenti	60.000	58.182	60.000
km mediamente percorsi fra due incidenti con feriti (2 feriti)	2.500.000	2.807.389,5	2.500.000
avanzamento progetto relativo al codice di comportamento conducenti per la tutela della sicurezza	Allargamento a tutto il personale	Allargamento a tutto il personale	Allargamento a tutto il personale
Indice di soddisfazione:			
sicurezza del viaggio come mancanza di incidenti	>92	96,4	>92
sicurezza del viaggio come pericolo furti e borseggi	>92	95,3	>92

5. AFFIDABILITÀ

L'azienda si prefigge di migliorare costantemente anche questo aspetto, impegnandosi a ridurre i tempi di sostituzione dei veicoli in caso di avaria, organizzando una migliore dislocazione degli autobus nei depositi presenti sul territorio.

AFFIDABILITA'	Obiettivo 2017	Dato 2017	Obiettivo 2018
Continuità del servizio			
% mancate partenze da capolinea e % corse interrotte rispetto a corse programmate S.U. (escluso scioperi)	<0,04%	0,04	<0,04%
% mancate partenze da capolinea e % corse interrotte rispetto a corse programmate S.E. (escluso scioperi)	<0,02%	0,05	<0,02%
Tempo massimo di riparazione - sostituzione veicoli in servizio			
% di interventi/ riparazioni su veicoli S.U. entro 15'	>93%	93,5	>93%
% di interventi/riparazioni su veicoli S.E. entro 30'	>92%	93,0	>92%
Indice di soddisfazione:			
affidabilità	>90	90,8	>90

6. COMFORT

L'azienda s'impegna a scegliere mezzi che garantiscano la migliore accessibilità ed il massimo comfort generale, riferito alla rumorosità, climatizzazione, illuminazione, numero e disposizione dei posti. APT si ripropone di:

- acquistare esclusivamente mezzi extraurbani dotati di impianto di climatizzazione;

- controllare giornalmente la pulizia dei veicoli in uscita dai depositi;
- effettuare la pulizia interna dei veicoli una volta al giorno e quella esterna almeno una volta alla settimana;
- acquistare esclusivamente autobus urbani attrezzati per gli utenti a ridotta capacità motoria (pianale ultraribassato - inginocchiamento laterale - pedana di accesso);
- attrezzare una parte della flotta urbana con sistemi informativi a raggi infrarossi per gli ipovedenti;
- Per quanto attiene alle infrastrutture di terra APT continua l'implementazione del parco pensiline.

APT si impegna altresì a migliorare l'informazione affinché la percezione sulla qualità del servizio offerto corrisponda agli sforzi posti in essere.

COMFORT	Obiettivo 2017	Dato 2017	Obiettivo 2018
n° di fermate attrezzate con pensilina e panchina (prov. Gorizia)	267	266	267
% di veicoli con climatizzatore (S.U.)	100%	100%	100%
% di veicoli con climatizzatore (S.E.)	100%	100%	100%
% di veicoli con accesso più basso rispetto al parco veicoli adibiti al TPL (S.U.)	100%	100%	100%
% di veicoli con meno di 5 anni	45%	50%	50%
età media dei mezzi	6,94	6,94	6,80
% di veicoli sottoposti a pulizia ordinaria giornaliera	100%	100%	100%
n° di pulizie complete (interna ed esterna) all'anno	16/macchina	16/macchina	16/macchina
n° posti offerti/n° viaggiatori S.U.	10	8,60	10
n° posti offerti/n° viaggiatori S.E.	4	3,90	4
n° veicoli S.U./S.E. attrezzati con gradino mobile e pedana per salita disabili	35/24	35/24	35/24
% fermate attrezzate per salita/discesa sedia a rotelle	>7%	>7%	>7%

Indice di soddisfazione:

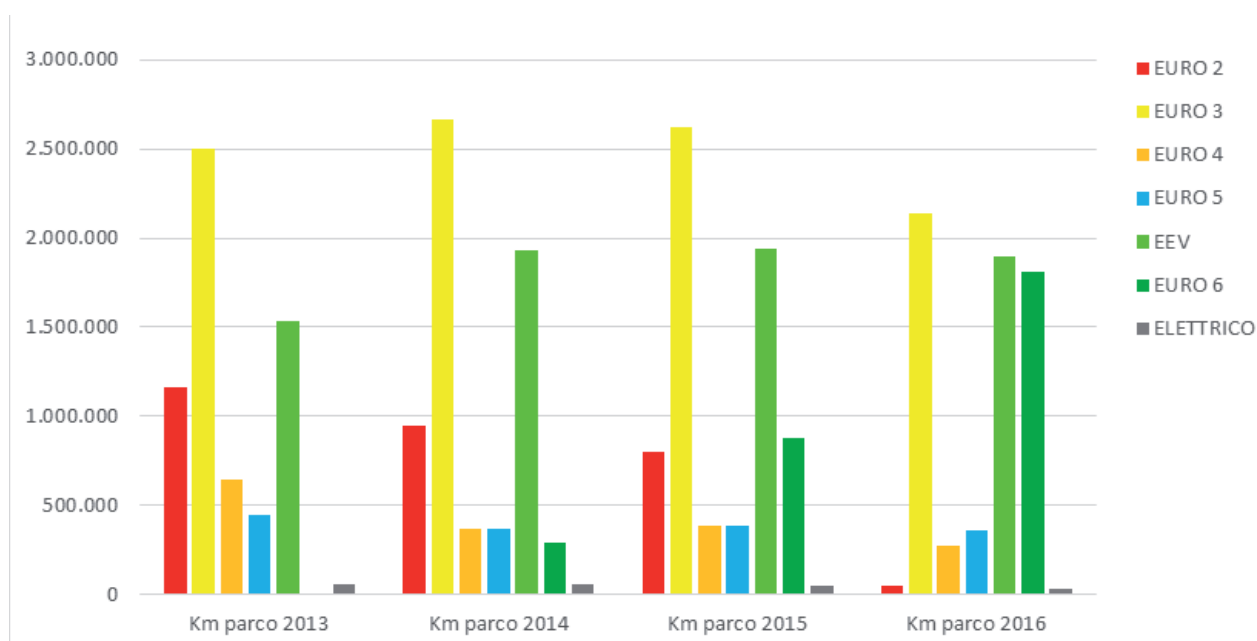
pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	>82	88,3	>82
climatizzazione, facilità d'accesso	>90	92,8	>90
comodità nell'attesa per la presenza di pensiline e panche	>88	89	>88

7. RISPETTO DELL'AMBIENTE

APT si impegna ad acquistare mezzi sia urbani che extraurbani con standard di emissione Euro 6 e continua ad utilizzare gasolio a basso tenore di zolfo.

Consumi e TEP: si confermano valori in linea con gli anni precedenti, influenzati principalmente dalle percorrenze chilometriche del parco mezzi e dal conseguente consumo di gasolio per autotrazione.

Distribuzione percorrenze chilometriche per anno e per categoria di emissioni allo scarico



La nuova struttura degli uffici, inaugurata a fine 2012, altamente efficiente dal punto di vista energetico grazie ad una progettazione mirata alla riduzione dei consumi e alla massimizzazione dell'isolamento, ha messo in evidenza, dopo 5/6anni di esercizio, risultati considerevoli.

Di notevole rilievo dal punto di vista ambientale è la gestione dei rifiuti speciali. APT è iscritta a SISTRI e lo utilizza per la movimentazione dei rifiuti speciali pericolosi. Il Sistema semplifica le procedure e gli adempimenti riducendo i costi sostenuti dalle imprese e gestisce in modo innovativo ed efficiente un processo complesso e variegato con garanzie di maggiore trasparenza, conoscenza e prevenzione dell'illegalità.

Nel corso del 2015 APT ha provveduto ad effettuare l'Audit Energetico ai fini di ottemperare a quanto prescritto all'Articolo 8 del Decreto Legislativo N. 102 del 2014.

L'Audit Energetico è stato effettuato a cura di un soggetto certificato da organismi accreditati, ai sensi dell'articolo 8, comma 2 del decreto legislativo 102/2014.

La diagnosi energetica è stata eseguita attraverso la messa a punto della struttura energetica aziendale distinta per ogni vettore energetico che, attraverso un

percorso strutturato a più livelli, ha consentito di avere un quadro completo ed esaustivo della realtà dell'impresa; la diagnosi energetica è stata completata con l'individuazione di un percorso virtuoso, in termini di interventi di efficienza energetica, tale da ridurre i fabbisogni energetici a parità di attività/servizio e, quindi, creare i presupposti per una maggiore competitività dei prodotti e/o dei servizi forniti.

L'Audit Energetico ha una validità di 4 anni, ovvero fino al 27/11/2019.

L'impegno ambientale di APT per il 2018 sarà quello di effettuare interventi mirati al miglioramento continuo, perfezionando ulteriormente le metodologie di controllo e di individuazione delle criticità.

RISPETTO PER L'AMBIENTE	Obiettivo 2017	Dato 2017	Obiettivo 2018
% di veicoli utilizzanti gasolio a basso tenore di zolfo	100%	100%	100%
% di veicoli TPL standard CEE Euro 2, Euro 3, Euro 4, Euro 5, EEV	100%	100%	100%
% di veicoli TPL superiori o = Euro3	99%	99,1%	100%
n° di controlli gas scarico all'anno	2 per bus	2 per bus	2 per bus
n° autobus elettrici	2	2	2
n° autobus alimentati a gas	0	0	0
Indice di soddisfazione:			
attenzione del gestore del servizio per la tutela dell'ambiente	92	92,6	92

8. PERSONALE

Il personale a contatto con il pubblico (autisti, verificatori, addetti biglietteria):

- indossa i capi di abbigliamento previsti dalle disposizioni aziendali;
- è dotato di un tesserino di riconoscimento con indicato il nr. di matricola;
- si astiene da comportamenti o dichiarazioni che danneggino l'immagine dell'azienda, non consoni al ruolo che gli è affidato per lo svolgimento del servizio pubblico o che contrastino con le disposizioni aziendali;
- è tenuto ad un comportamento cortese nei confronti degli utenti e delle loro richieste.

Per migliorare ulteriormente il rapporto con l'utenza APT attiva nel corso dell'anno specifici corsi di formazione per il personale viaggiante che accanto agli aspetti tecnici della mansione, prevedono anche elementi di comunicazione e relazione con il pubblico, oltre ad elementi di salute e sicurezza personale e del viaggiatore. APT presta anche particolare attenzione dal punto di vista formativo anche al personale non direttamente dipendente dell'Azienda che gestisce attività di contatto con il pubblico, come ad esempio le Biglietterie di Grado e Monfalcone.

PERSONALE	Obiettivo 2017	Dato 2017	Obiettivo 2018
formazione ore uomo	3,5	18,3	5
personale a contatto con il pubblico dotato di tesserino di riconoscimento	100%	100%	100%
spazi per la qualità	6	6	6
Indice di soddisfazione:			
cortesia del personale viaggiante	>89	91,3	>89
cortesia del personale uffici	>89	91,4	>89

9. TUTELA E MONITORAGGIO

Segnalazioni

La gestione dei reclami e dei suggerimenti rappresenta per APT uno strumento fondamentale: da un lato, consente di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dall'utente, predisponendo rimedi ed azioni correttive o preventive; dall'altro, permette di migliorare la soddisfazione ed il consenso, diffondendo l'immagine di un'azienda attenta alle esigenze ed ai feedback dei suoi utenti. I reclami ed i suggerimenti prevedono un trattamento ed una gestione strutturati e codificati da una specifica Procedura del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza e Salute.

Nel 2017 è stato ulteriormente migliorato il livello di prontezza di risposta ai reclami, espresso dalla quantità di pratiche a cui viene fornita risposta entro i primi 5 giorni. La rapidità nel fornire un riscontro all'utenza è uno degli indici maggiormente apprezzati dalla clientela, ed è quindi importante mantenere nel tempo il livello acquisito. E' leggermente diminuito il tempo medio per la risposta, pur registrando un significativo aumento del numero dei reclami ricevuti. Le risposte fornite oltre scadenza sono circoscritte ai casi in cui sono necessari approfondimenti particolarmente puntuali in ordine al comportamento del personale e che comportano spesso un allungamento dei tempi di conclusione delle indagini interne.

Nonostante la crescita del numero dei reclami pervenuti (185 contro i 152 dell'anno precedente), è aumentata la percentuale delle pratiche in cui il disservizio non viene confermato (53%). Questo a testimonianza della validità degli interventi attuati sia nell'ambito della formazione del personale sia nell'ambito delle relazioni industriali, che hanno puntato ad un ancora maggiore coinvolgimento attivo nel raggiungimento degli obiettivi di miglioramento della qualità del servizio erogato, in particolare per quanto riguarda gli aspetti legati alla puntualità ed al rapporto con la clientela.

Azioni, queste, che portano a conseguire risultati nel medio – lungo periodo, ma ne consentono il progressivo e costante consolidamento nel tempo. A tal proposito nel corso del 2017, in concomitanza con la formazione relativa all'aggiornamento

sulla sicurezza sul lavoro di cui all'Accordo Stato Regioni del 21 dicembre 2011, sono stati aggiunti alcuni moduli di ripasso ed aggiornamento relativi ad aspetti molto pratici di gestione del servizio e del rapporto con la clientela, e precisamente la gestione dei sinistri, della vendita a bordo dei titoli di viaggio e la gestione degli oggetti rinvenuti.

Suggerimenti e richieste

Si segnala il sempre significativo flusso di richieste e suggerimenti in merito, ad esempio, all'istituzione di nuove fermate o alla modifica degli orari esistenti. L'Azienda si attiva prontamente per accontentare, ove tecnicamente possibile ed economicamente sostenibile, le modifiche all'orario di piccola entità; coinvolge inoltre gli Enti preposti per le opportune verifiche tecniche ed autorizzazioni amministrative necessarie all'attivazione di nuove fermate. Nel caso in cui le richieste non possano essere immediatamente accolte, vengono comunque analizzate al momento della progettazione degli orari stagionali o in caso di modifiche organizzative. A tutte le istanze viene fornita, in ogni caso, risposta.

Risposta entro scadenza	184	99%
Risposta oltre scadenza	1	1%
Risposta entro 5 gg.	89	48%
N° giorni medi risposta	6,9	-

La tabella mostra un confronto fra la tipologia di reclami ricevuti nel 2016 e nel 2017.

ANNO 2016			ANNO 2017		
servizio (anticipo, ritardo, coincidenza, mancato transito, mancata fermata)	80	53%	servizio (anticipo, ritardo, coincidenza, mancato transito, mancata fermata)	119	64%
comportamento dipendente	46	30%	comportamento dipendente	38	21%
organizzazione (orari, percorsi, nuove linee, coincidenze, deviazioni)	4	3%	organizzazione (orari, percorsi, nuove linee, coincidenze, deviazioni)	1	1%
infrastrutture (paline, pensiline)	0	0%	infrastrutture (paline, pensiline)	1	1%
titoli di viaggio	3	2%	titoli di viaggio	5	3%
informazioni	6	4%	informazioni	8	4%
sicurezza (sovraffollamento, furti a bordo)	11	7%	sicurezza (sovraffollamento, furti a bordo)	11	6%
parco mezzi	2	1%	parco mezzi	2	1%
totale	152		totale	185	
Km TPL	Rec.	KM/R.	Km TPL	Rec.	KM/R.
5.559.557	152	36,57	5.585.521	185	30,19

TUTELA E MONITORAGGIO	Obiettivo 2017	Dato 2017	Obiettivo 2018
% risposte entro 15 gg. lavorativi dal ricevimento del reclamo	>87%	99%	99%
indagini sulla Qualità del Servizio	5	5	5
Indice di soddisfazione:			
prontezza di risposta ai reclami	>87	92,1	>87



COMUNICARE CON APT

INDIRIZZO	Via Caduti di An Nasiriyah, 6 34170 Gorizia
CENTRALINO	0481 593511
FAX	0481 593555
POSTA ELETTRONICA ORDINARIA	apt@aptgorizia.it
POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA	segreteria.aptgo@legalmail.it
NUMERO VERDE	800 955957

TIPOLOGIA CONTATTO	N° TELEFONO	INDIRIZZO E-MAIL
UFFICIO		N° FAX
Per informazioni sul servizio :	apt@aptgorizia.it - relazioni.pubbliche@aptgorizia.it	
Numero Verde	800 955957	0481 593555
Per reclami:	segreteria@aptgorizia.it	
Numero Verde	800 955957	
Segreteria Direzione	0481 593503	0481 593555
Per oggetti smarriti di valore:	segreteria@aptgorizia.it	
Segreteria	0481 593514	0481 593555
Per oggetti smarriti non di valore (materiale scolast. ombrelli etc.)	apt@aptgorizia.it	
Biglietteria APT di Gorizia	0481 593557	0481 593555
Per titoli di viaggio e sanzioni amministrative	titoli.viaggio@aptgorizia.it	
Titoli di Viaggio	0481 593513 o 0481 593515	0481 593555
Per preventivi e prenotazioni noleggio pullman con conducente	turismo@aptgorizia.it	
Turismo	0481 593508	0481 593555
Per fatture e pagamenti	contabilita@aptgorizia.it	
Contabilità	0481 593512	0481 593555
Per contattare il Presidente:	presidente@aptgorizia.it	
Segreteria Presidenza	0481 593514	0481 593555
Per contattare il Direttore:	direttore@aptgorizia.it	
Segreteria Direzione	0481 593503	0481 593555



AZIENDA PROVINCIALE TRASPORTI S.P.A.

Via Caduti di An Nasiriyah, 6
34170 - GORIZIA
telefono 0481 593 511 - fax 0481 593 555
apt@aptgorizia.it
www.aptgorizia.it