



AZIENDA PROVINCIALE TRASPORTI S.p.A.

Via Caduti di An Nasiriyah, 6 34170 Gorizia

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI UFFICI

lunedì-giovedì: 9.00 - 12.30 / 14.30 - 17.00;

venerdì: 9.00 - 12.30

CENTRALINO 0481 593511

FAX 0481 593555

POSTA ELETTRONICA ORDINARIA apt@aptgorizia.it

POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA segreteria.aptgo@legalmail.it



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 le integrazioni per adeguare il documento alla normativa UNI EN 13816:2002,

Questa edizione, però, assume un significato particolare in quanto sarà l'ultima Carta Servizi che APT presenterà in qualità di concessionario del servizio di trasporto pubblico nell'unità di gestione goriziana.

Nel corso del 2020 infatti inizierà la nuova sfida che vedrà la società TPL FVG scarl formata da APT, ATAP, SAF FVG e Trieste Trasporti quale gestore del servizio di trasporto pubblico locale su bacino unico regionale.

APT, quindi, sarà ancora protagonista della mobilità sul nostro territorio ma all'interno di un progetto di più ampio respiro che porterà ad una ampliata e integrata offerta di servizi e che vedrà TPL FVG Scarl come punto di riferimento per la clientela di tutta la regione, un soggetto nuovo che guarda al futuro ma che porta con sé la storia e il radicato rapporto con il territorio delle 4 aziende regionali.

APT, oltre agli aspetti formali, ha sempre arricchito questo documento con altri elementi significativi al fine di allargare le opportunità di comunicazione con il cliente ed 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.

Anche in questa particolare edizione verrà mantenuta la parte descrittiva che illustra l'attività dell'azienda nel 2019 e le normative relative all'uso del servizio e dei titoli di viaggio in vigore fino all'effettivo subentro di TPL FVG che a sua volta pubblicherà la nuova Carta dei Servizi valida su base regionale. Tutti gli aggiornamenti sui servizi, sulle tariffe e sui rapporti con il pubblico saranno a disposizione della clientela sul sito www.tplfvg.it e sulla nuova Carta Servizi.

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. Ribi & 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 S.c.a.r.l.** Questa società è stata costituita da tutti e quattro i gestori del servizio che operano nelle quattro aree provinciali 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 28 febbraio **2017** TPL FVG Scarl si è aggiudicata la gara per la gestione dei servizi di tpl su gomma e marittimo per l'intero bacino regionale per 10 anni con possibilità di proroga per ulteriori 5.

Una serie di ricorsi della società concorrente ha causato un ritardo nell'avvio della piena operatività della nuova società.

Il 23 agosto **2019** il Consiglio di Stato ha definitivamente confermato l'aggiudicazione ed il **15.11.2019**, è stato così sottoscritto il contratto decennale di servizio del tpl regionale tra la Regione Friuli Venezia Giulia e la TPL FVG S.c.a.r.l..

Il successivo 20 dicembre, la Regione ha altresì definito con le Aziende gli atti di prosecuzione dei precedenti Contratti di Servizio a copertura del periodo dal 1 gennaio al 30 aprile 2020. In data 30 aprile **2020** la Regione FVG ha comunicato il Decreto di ulteriore proroga del vigente Contratto di servizio per il periodo 1° maggio/10 giugno 2020.

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.

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, intervenuto nel corso del 2018, 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. Con delibera assunta in data 30/04/2019 il socio IRIS – Isontina Reti Integrate e Servizi Spa, a completamento della propria procedura di liquidazione, ha assegnato ai propri soci che sono i 25 Comuni precedentemente riuniti sotto la provincia di Gorizia e già soci di APT, le azioni detenute. I Comuni suddetti hanno conseguentemente visto crescere proporzionalmente la propria quota di partecipazione al capitale sociale. La compagine sociale aggiornata risulta essere la seguente:

denominazione	n. azioni	valore nominale	%
ATAP Spa	2.181	1.126.399,26	21,81
Comune di Gorizia	1.970	1.017.426,20	19,70
Comune di Monfalcone	1.254	647.640,84	12,54
Comune di Ronchi dei Legionari	557	287.668,22	5,57
AMT TRASPORTI SRL - in liquidazione	519	268.042,74	5,19
Fondazione Cassa di Risparmio Gorizia	394	203.485,24	3,94
Comune di Cormons	382	197.287,72	3,82
Comune di Staranzano	335	173.014,10	3,35
Comune di Gradisca d'Isonzo	329	169.915,34	3,29
Comune di Grado	309	159.586,14	3,09
Comune di San Canzian d'Isonzo	300	154.938,00	3,00
Comune di Romans d'Isonzo	186	96.061,56	1,86
Comune di Fogliano Redipuglia	157	81.084,22	1,57
Comune di Turriaco	129	66.623,34	1,29
Comune di Sagrado	119	61.458,74	1,19
Comune di San Pier d'Isonzo	97	50.096,62	0,97
Comune di Savogna d'Isonzo	88	45.448,48	0,88
Comune di Villesse	87	44.932,02	0,87
Comune di Farra d'Isonzo	84	43.382,64	0,84
Comune di Capriva del Friuli	83	42.866,18	0,83
Comune di Mossa	80	41.316,80	0,80
Comune di Mariano del Friuli	78	40.283,88	0,78
Comune di San Lorenzo Isontino	76	39.250,96	0,76
Comune di Doberdò del Lago	60	30.987,60	0,60
Comune di Medea	45	23.240,70	0,45
Comune di San Floriano del Collio	39	20.141,94	0,39
Comune di Moraro	38	19.625,48	0,38
Comune di Dolegna del Collio	24	12.395,04	0,24
Totale	10.000	5.164.600,00	100,00
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

Il Compendio TPL di via Caduti di An Nasiriyah a Gorizia, completato a fine 2012 sorge in un'area centrale per il servizio, nelle immediate vicinanze della Stazione Ferroviaria di Gorizia e del Centro Intermodale Passeggeri.

Il Compendio è attualmente costituito da due palazzine: una ospita gli uffici amministrativi, l'altra, già utilizzata in precedenza, gli uffici dell'esercizio, le officine e gli spazi dedicati agli autisti. Separa i due edifici il deposito urbano ed extraurbano di Gorizia.

La struttura del deposito comprende l'officina, il magazzino ricambi, l'area di rifornimento per il carburante ed i serbatoi dello stesso, l'autolavaggio per l'esterno degli automezzi.



Parcheggio di via Marzia

L'area, in cui possono essere parcheggiati 15 autobus, è al servizio del compendio tpl, l'ingresso è sulla via Marzia, dalla quale gli automezzi possono raggiungere, attraverso via Caduti di An Nasiriyah e via Duca D'Aosta, il piazzale intermodale senza transitare per la viabilità principale.

Centro Intermodale Passeggeri

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

L'area su cui insiste il C.I.P. (Centro Intermodale Passeggeri) è l'area più significativa per quanto riguarda il movimento delle persone a Gorizia; il piazzale antistante è di fatto il punto di collegamento dei sistemi di trasporto pubblico delle persone. Sul

L'AZIENDA

fronte esterno infatti, proprio all'uscita dalla Stazione Ferroviaria, sono situate sia le fermate capolinea per le linee di trasporto extraurbano di APT in arrivo/partenza da Gorizia che le fermate per le linee di trasporto urbano, che transitano tutte per quest'area. Il piazzale è servito anche dal servizio taxi. Le persone che giornalmente nel periodo scolastico transitano ed utilizzano i mezzi pubblici da questa area sono stimate mediamente in circa 5.000 determinate dal trasporto di APT e circa 1.000 dal trasporto ferroviario; il movimento si riduce a circa un quinto per il restante periodo.

Nel comprensorio del CIP, all'interno della Stazione Ferroviaria in p.le Martiri per la Libertà, si trova la Biglietteria Centrale APT di Gorizia, punto di riferimento per l'acquisto dei titoli di viaggio e per le informazioni sul servizio per l'utenza del Centro Intermodale Passeggeri.

All'interno dell'edificio della Stazione Ferroviaria, ma con ingresso indipendente e ben visibile dal Centro Intermodale Passeggeri, si trova anche la sala d'aspetto a servizio dell'utenza.

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

L'Unità Operativa di Monfalcone si trova a poca distanza dai cantieri navali della cittadina, in posizione defilata dalle principali direttrici di traffico che collegano l'ingresso degli stabilimenti alla viabilità extraurbana.

L'ubicazione, così prossima ai cantieri, è legata allo storico uso dei mezzi pubblici da parte dei lavoratori del cantiere, attualmente meno pronunciato che in passato. L'aspetto legato al traffico ha, come logico, grande ciclicità nell'arco giornaliero. L'insediamento nel tessuto urbano è motivo di particolare attenzione da parte di APT



agli aspetti legati alla qualità dell'aria, al rumore e al traffico.

La sede è costituita dalla palazzina che ospita gli uffici e le aree per il personale viaggiante; il deposito (capacità totale 18 stalli) è dotato di un impianto di erogazione gasolio, di un impianto per l'erogazione dell'urea per autotrazione e di un impianto di lavaggio.

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.



GRADO

Autostazione e Biglietteria

Piazza Carpaccio

La Biglietteria di Grado, situata in Piazza Carpaccio, non è posta nel centro storico della cittadina ma si trova in prossimità dell'ingresso alla città da Aquileia. 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 il pubblico.

Lo spazio antistante l'edificio adibito a biglietteria 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'isola turistica rende sensibile APT a tutti gli aspetti che riguardano il traffico ed il rumore. L'area di parcheggio dei bus è stata recentemente spostata presso il parcheggio di Sacca dei Moreri.

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.

POLO INTERMODALE TRIESTE AIRPORT

Autostazione e Biglietteria

Ronchi dei Legionari

A partire dal mese di marzo 2018 è stata attivata l'autostazione presso il polo intermodale che fa riferimento a Trieste Airport.

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

LA FLOTTA

Il parco mezzi APT al 31/12/2019 risulta così composto:

Tipologia servizio	Quantità
Tpl Urbano Classe I	35
Tpl Interurbano Classe II	82
Turismo	5
Trenino Turistico	1
Urbano adibito a linea Transfrontaliera	1
Extraurbano adibito a linea in sub-concessione	1
Scuolabus	9
Minibus attrezzato per utenti ridotta capacità motoria	2
Carrello portabiciclette	3

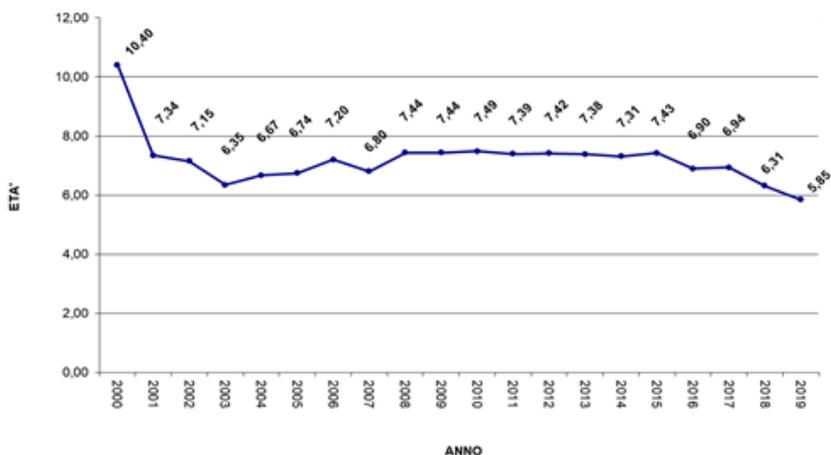
Anno	% Euro 4 o sup.
2000	0,00
2001	0,00
2002	0,00
2003	0,00
2004	0,00
2005	0,00
2006	0,00
2007	4,27
2008	5,98
2009	11,97
2010	17,09
2011	24,79
2012	31,62
2013	39,32
2014	47,01
2015	52,99
2016	63,25
2017	69,23
2018	79,49
2019	90,60



AMMODERNAMENTO DEL PARCO MEZZI

Durante il 2019 sono stati acquistati ed immatricolati 11 mezzi extraurbani e 2 mezzi urbani con motorizzazione a standard EURO 6 a basse emissioni e bassi consumi. I due autobus urbani sono dotati di pedana per salita e discesa di utenti a ridotta capacità motoria; gli 11 autobus extraurbani sono dotati di predisposizione completa per l'installazione della pedana.

L'età media globale del parco mezzi calcolata al 31/12/2019 è pari a 5,85 anni



Anno	Tipologia e quantità acquistate	Età Media
2000, acquisto di:	5 autobus extraurbani 3 autobus extraurbani a due piani 2 autobus urbani	10,40
2001, acquisto di:	20 autobus extraurbani 4 autobus urbani	7,34
2002, acquisto di:	4 autobus extraurbani 2 autobus extraurbani corti 2 autobus urbani	7,15
2003, acquisto di:	8 autobus extraurbani 2 autobus extraurbani a due piani 2 autobus urbani	6,35
2004, acquisto di:	4 autobus extraurbani	6,67
2005, acquisto di:	5 autobus extraurbani 1 autobus urbano	6,74

Anno	Tipologia e quantità acquistate	Età Media
2006, acquisto di:	3 autobus urbani 1 autobus urbano	7,20
2007, acquisto di:	5 autobus urbani 4 autobus extraurbani	6,80
2008, acquisto di:	2 autobus urbani 1 autobus extraurbano	7,44
2009, acquisto di:	3 autobus urbani EURO 5 4 autobus extraurbani EURO 5	7,44
2010, acquisto di:	1 autobus extraurbano EURO 5 1 autobus urbano da 8 metri 1 autobus extraurbano da 12 metri 3 autosnodati extraurbani da 18 metri	7,49
2011, acquisto di:	2 autobus elettrici 6 autobus extraurbani da 12 metri	7,39
2012, acquisto di:	4 autobus urbani da 8 metri 4 autobus extraurbani da 12 metri	7,42
2013, acquisto di:	2 autobus urbani da 8 metri 3 autobus urbani da 9 metri 4 autobus extraurbani da 12 metri	7,38
2014, acquisto di:	2 autobus urbani da 8 metri (coda di gara) 5 autobus extraurbani da 12 metri a pianale standard Euro 6 3 autobus extraurbani da 12 metri a pianale rialzato Euro 6	7,31
2015, acquisto di:	4 autobus extraurbani da 12 metri a pianale standard Euro 6 3 autobus extraurbani da 12 metri a pianale rialzato	7,43
2016, acquisto di:	3 autobus urbani da 8 metri Euro 6 1 autobus urbano da 9 metri Euro 6 5 autobus extraurbani da 12 metri Euro 6 3 autobus extraurbani a due piani da 13 metri Euro 6	6,90
2017, acquisto di:	7 autobus extraurbani da 12 metri Euro 6	6,94
2018, acquisto di:	2 autobus urbani da 9,5 metri Euro 6 9 autobus extraurbani da 12 metri Euro 6 2 autobus extraurbani da 10,7 metri Euro 6	6,31
2019, acquisto di:	2 autobus urbani da 9,5 metri Euro 6 11 autobus extraurbani da 12 metri Euro 6	5,85



IL PERSONALE

L'Azienda si avvale della collaborazione di 218 dipendenti così distribuiti (al 31/12/2019)

	2019	2018	2017
Personale di movimento:			
Personale di guida	180	181	176
Controllori, verificatori, esattori	2	2	2
Manutenzione e servizi generali:			
Dirigenti	0	0	0
Funzionari e impiegati	25	25	22
Addetti all'officina	10	10	11
Totale addetti	217	218	211





CIRCOLARE
ST. TARNIZAN

3 GRADISCA
- OSPEDALE S. POLO - CAN

AP

622

FE-0200W



IL SERVIZIO

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.

Dal 2011 il servizio di TPL è stato prorogato con successivi atti deliberativi fino al 10/06/2020.

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 Intermodale Passeggeri di Gorizia per gli Istituti Scolastici della città.



Servizio garantito in caso di sciopero: corse in partenza fra le ore 06:00 e le ore 8.59 fra le ore 12.00 e le ore 14.59.

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	4.333.205	2019
corse/giorno	493 + 55 navette/ Giroscuola	inv. 2019/2020 (L-V scol)
ore servizio/giorno	20,52	
giorni di servizio	362	
passengeri trasportati	3.821.259	2019
velocità comm. media km/h	39,38	Vc ponderata 2019
mezzi utilizzati	82	2019

COLLEGAMENTI CON TRIESTE AIRPORT



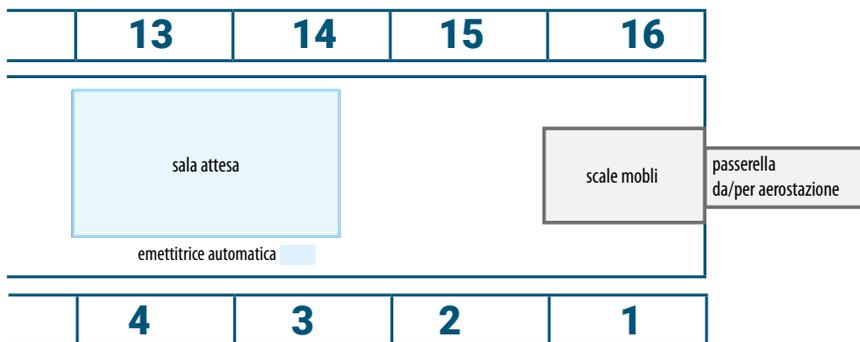
Dalla primavera 2018 è stato attivato il Polo Intermodale annesso al Trieste Airport, l'infrastruttura di connessione intermodale del Friuli Venezia Giulia per la mobilità su aereo, ferro e gomma.

Gli arrivi e le partenze delle linee extraurbane 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 un locale che può essere adibito a biglietteria. Al momento è in funzione l'emettitrice automatica di biglietti che si aggiunge a quella presente nell'area arrivi dell'aerostazione.

Il numero complessivo degli stalli dell'autostazione è pari a 16, di cui 8 dedicati al TPL. All'esterno della sala d'attesa sono posizionati due monitor informativi sugli orari e sulle corsie di partenza.


AUTOSTAZIONE POLO INTERMODALE Trieste Airport
AREA PARTENZE/ARRIVI LINEE APT


CORSIA	DESTINAZIONE(provenienza)
1	E52 direzione LIGNANO (provenienza Trieste E51)
2	E01 direzione GORIZIA (provenienza Grado/Monfalcone)
3	E26 direzione MONFALCONE (provenienza Grado/Cervignano)
4	E26 direzione CERVIGNANO D.F./GRADO (provenienza Monfalcone)

CORSIA	DESTINAZIONE(provenienza)
13	E01 direzione MONFALCONE/GRADO (provenienza Gorizia)
14	E51 direzione UDINE (provenienza Monfalcone)

CORSIA	DESTINAZIONE(provenienza)
15	E51 direzione MONFALCONE (provenienza Udine)
16	E51 direzione MONFALCONE/TRIESTE

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	37.431	(Gorizia+Mossa+S. Lorenzo) al 01.01.2019
numero linee	7 (+ nott.)	
produzione km/anno	566.503	2019
corse/giorno	197+8	inv. 2019/2020 (L-V scol)
ore servizio/giorno	15,42+3,75	
giorni di servizio	365	
passengeri trasportati	779.413	2019
velocità comm. media km/h	21,5	Vc ponderata 2019
mezzi utilizzati	16	di cui 1 elettrico

IL SERVIZIO

Servizio garantito in caso di sciopero: corse in partenza fra le ore 06:00 e le ore 8.59 e fra le ore 12.00 e le ore 14.59.

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

SERVIZI COMPLEMENTARI:

Bus Notturmo

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).



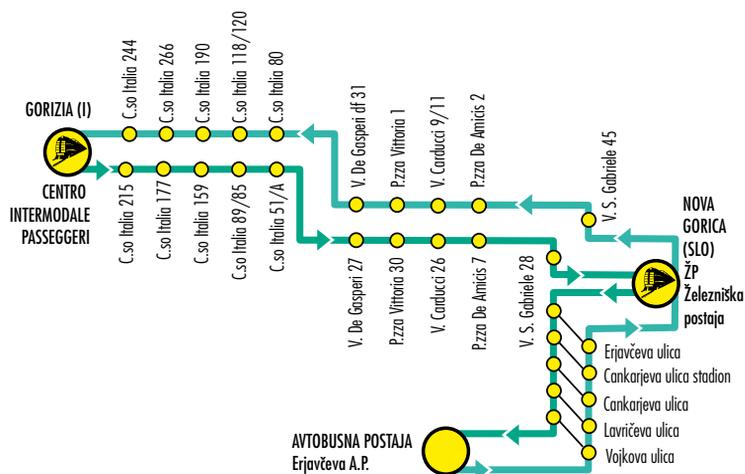
LINEA INTERNAZIONALE GORIZIA - NOVA GORICA

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 NOMAGO 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.

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 Nomago)
ore servizio/giorno	11,51	inv. 2019/2020
giorni di servizio	301	2019
passengeri trasportati	12.119	2019
velocità comm. media km/h	20,17	Vc ponderata 2019

IL SERVIZIO URBANO DI MONFALCONE

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 - VIA VALENTINIS GASLINI) sono stati attivati innovativi strumenti per conoscere il tempo reale di attesa dei bus.

La **CIRCOLARE ARIS** (fucsia) e la **CIRCOLARE STARANZANO** (viola) funzionali al territorio compreso a nord e a sud di via Trieste fra Monfalcone e Staranzano. 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 ai 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

DATI SUL SERVIZIO

popolazione servita	47.637	Monfalcone-Ronchi-Staranzano)
numero linee	5 (+ giro scuole e dir. Cantieri)	
produzione km/anno	580,426	2019
corse/giorno	235	inv. 2019/2020 (L-V scol)
ore servizio/giorno	14,08	
giorni di servizio	365	
passengeri trasportati	1.133.915	2019
velocità comm. media km/h	19,54	Vc ponderata 2019
mezzi utilizzati	16	di cui 1 elettrico

Servizio garantito in caso di sciopero: corse in partenza fra le ore 06:00 e le ore 9.00 e fra le ore 12.00 e le ore 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, 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: corse in partenza fra le ore 06:00 e le ore 8.59 e fra le ore 12.00 e le ore 14.59.

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



DATI SUL SERVIZIO

popolazione servita	8.080	al 01.01.2019 Grado
numero linee	1	
produzione km/anno	163.734	2019
corse/giorno	27	inv. 2019/2020 (L-V scol)
ore servizio/giorno	13,32	
giorni di servizio	365	
passengeri trasportati	138.935	2019
velocità comm. media km/h	21,95	Vc ponderata 2019
mezzi utilizzati	3	

SERVIZI COMPLEMENTARI

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



A fine 2019 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.

A 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.

ALTRI SERVIZI

- Servizi scolastici: accanto ai servizi aggiuntivi, nel corso del 2019 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.



LINEA MARITTIMA GRADO-TRIESTE

La linea marittima collega Trieste con Grado con una motonave di 26 mtl di lunghezza che può imbarcare fino a 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. Molto apprezzata la possibilità di portare la bici al seguito

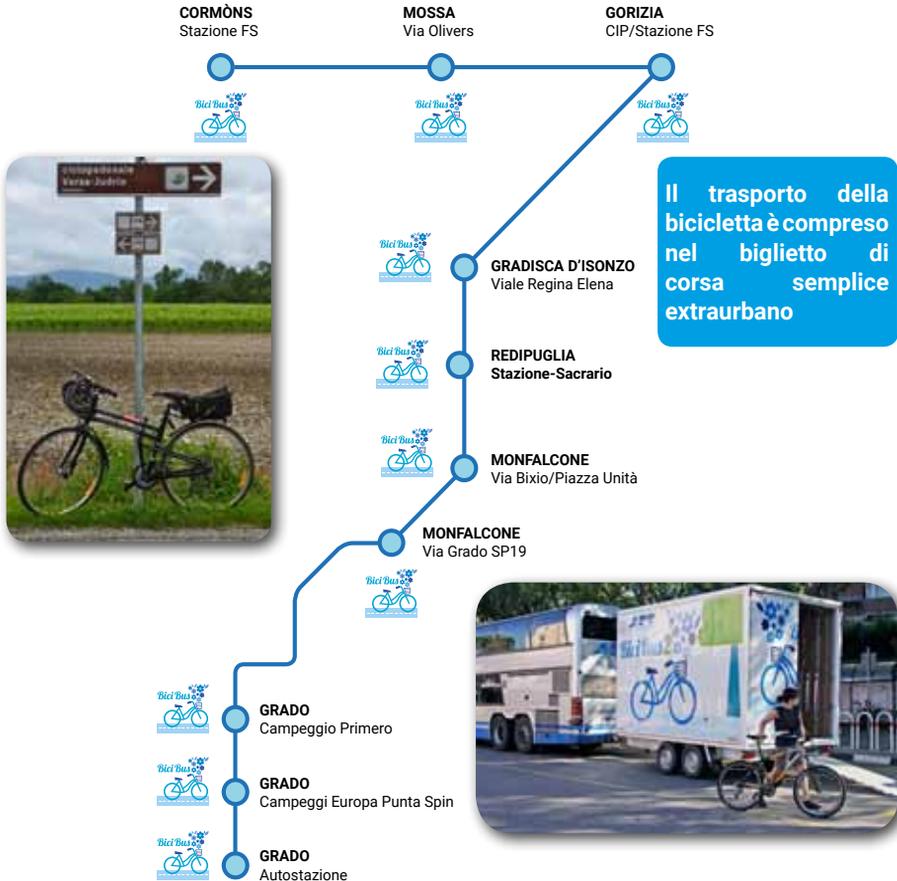
Descrizione	da Trieste	da Grado	totale	variazione %
STAGIONE ESTIVA 2019	17.939	17.822	35,761	-0,89%
STAGIONE ESTIVA 2018	18.236	17.846	36.082	29,46%
STAGIONE ESTIVA 2017	13.596	14.276	27.872	27,58%
STAGIONE ESTIVA 2016	11.108	10.738	21.846	17,48%
STAGIONE ESTIVA 2015	9.370	9.225	18.595	5,29%
STAGIONE 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	-

Nell'analisi dei dati del 2018 va tenuto conto del diverso programma di esercizio che prevedeva l'anticipo dell'avvio della stagione con due coppie di corse.





Bici Bus



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.

SERVIZIO NOLEGGIO PULLMAN CON CONDUCENTE

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

L'azienda attualmente dispone di 5 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



AZIENDA PROVINCIALE TRASPORTI S.P.A.

Turismo

perché

AFFIDABILITA'

QUALITÀ

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 Nasriyah, 6 - 34170 GORIZIA - tel. 0481 593508
turismo@aptgorizia.it - www.aptgorizia.it



IL VIAGGIO

IL VIAGGIO

Le norme di seguito riportate fanno riferimento ai Regolamenti APT in vigore fino al subentro di TPL FVG Scarl

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 medesimo;
- 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 (anche sigarette elettroniche), 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, le emettitrici automatiche, on line.

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 obliteratrice (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

IL VIAGGIO

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 Regione Autonoma FVG, 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, ad 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, o altro, 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 (anche sigarette elettroniche).

"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 dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia 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

IL VIAGGIO

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.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 imbarcati, solo dopo aver ottenuto il permesso dal Capitano ed 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, ad

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.

Le tipologie dei titoli di viaggio indicate di seguito risultano quelle attive fino al subentro di TPL FVG Scarl e alla successiva delibera regionale di aggiornamento.

TITOLI DI VIAGGIO URBANI

Tipologie biglietto:

ORARIO zona una tratta. Dura 60 minuti, dal momento della convalida, nelle giornate feriali o 240 minuti nelle giornate festive;

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

CORSA SEMPLICE per 2 tratte. Da utilizzare solo da/per GORIZIA - MOSSA - S.LORENZO e vale per un solo viaggio fino a destinazione;

GIORNALIERO intera rete. Vale su tutte le linee urbane APT fino alla mezzanotte del giorno di convalida.

Tipologie abbonamento:

QUINDICINALE. Attivabile in un qualsiasi giorno del mese, vale 15 giorni consecutivi a partire dalla data indicata e 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 calcolate sulla base del prezzo dell'abbonamento mensile ordinario

Sono previste ulteriori riduzioni nel caso in cui nello stesso nucleo familiare ci siano degli studenti, per il secondo figlio è previsto un ulteriore sconto del 20% e del 30% per il terzo.

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 calcolate sulla base del prezzo dell'abbonamento mensile ordinario;

ANNUALE SCOLASTICO. Destinato agli studenti delle scuole elementari, medie, superiori, università; vale per un numero illimitato di corse su: 1 linea o tratta, intera rete urbana. 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 calcolata sulla base del prezzo dell'abbonamento ordinario. Sono previste ulteriori riduzioni nel caso in cui nello stesso nucleo familiare ci siano altri studenti, per il secondo figlio è previsto un ulteriore sconto del 20% e del 30% per il terzo.

È possibile effettuare il pagamento ratealmente.



Chi intende pagare in un'unica soluzione può ottenere un ulteriore sconto del 5% rinnovando l'abbonamento on line.

ANNUALE SCOLASTICO RESIDENTI FVG

Consente di effettuare un numero illimitato di corse su 1 linea o tratta o sull'intera rete urbana; è destinato agli studenti iscritti alle scuole dell'obbligo e superiori, università o istituti superiori equiparati, fino al giorno prima del compimento del ventisettesimo anno di età e anagraficamente residenti nel territorio regionale.

La sottoscrizione dell'“**Abbonamento scolastico residenti FVG**” di valore pari al 50% del corrispondente titolo di viaggio “Abbonamento scolastico”, o “Abbonamento annuale studenti” è necessariamente relazionata all'utilizzo del servizio urbano, relativamente alla fruizione di una o più linee che colleghino Comuni diversi. È comunque necessario che il comune di residenza del beneficiario e quello dell'istituto scolastico frequentato siano diversi.

La possibilità di acquisto del nuovo titolo di viaggio agevolato sperimentale “Abbonamento scolastico residenti FVG” è correlata esclusivamente a percorsi inerenti con il tragitto casa-scuola.

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 compresi. Sono previste ulteriori riduzioni nel caso in cui nello stesso nucleo familiare ci siano altri studenti: per il secondo figlio è previsto un ulteriore sconto del 20% e del 30% per il terzo.

L'acquisto del nuovo titolo di viaggio agevolato sperimentale non è cumulabile con le agevolazioni in essere per l'acquisto di abbonamenti previste dalla disciplina regionale in materia di diritto allo studio universitario. Lo studente residente che si avvalga di tale agevolazione non potrà acquistare il titolo di viaggio “Abbonamento scolastico residenti FVG”.

Ulteriore sconto del 5% rinnovando l'abbonamento on line.

Non è prevista la sottoscrizione del pagamento rateale.

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.

IL VIAGGIO

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 dall'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.

BIGLIETTO EXTRAURBANO APT + URBANO APT

Un unico titolo di viaggio che permette di utilizzare il servizio extraurbano ed urbano, a condizione che l'itinerario preveda la partenza o l'arrivo a Gorizia o Monfalcone-Ronchi-Staranzano o Grado.

La tariffa è pari alla somma dei due biglietti scontata del 10%.

Il biglietto integrato implica la prosecuzione immediata del viaggio, quindi è necessario usufruire della prima coincidenza disponibile per raggiungere la propria destinazione.

BIGLIETTO INTEGRATO EXTRAURBANO APT + URBANO TRIESTE TRASPORTI

Un unico titolo di viaggio che permette di utilizzare il servizio extraurbano ed urbano, a condizione che il viaggio preveda la partenza o l'arrivo a Trieste.

La tariffa è pari alla somma dei due biglietti scontata del 10%.

Il biglietto integrato implica la prosecuzione immediata del viaggio, quindi è necessario usufruire della prima coincidenza disponibile per raggiungere la propria destinazione.

BIGLIETTO INTEGRATO EXTRAURBANO APT + URBANO SAF UDINE

Un unico titolo di viaggio che permette di utilizzare il servizio extraurbano ed urbano, a condizione che il viaggio preveda la partenza o l'arrivo a Udine.

La tariffa è pari alla somma dei due biglietti scontata del 10%.

Il biglietto integrato implica la prosecuzione immediata del viaggio, quindi è necessario usufruire della prima coincidenza disponibile per raggiungere la propria destinazione.

BIGLIETTO INTEGRATO EXTRAURBANO APT + SAF

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

Nota sulla TRATTA GRADO CERVIGNANO:

se l'utente 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 l'utente è in possesso di un biglietto (APT o SAF) NON integrato può utilizzare solo i servizi dell'azienda che ha emesso il biglietto.

Tipologie abbonamento:

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

Rinnovando l'abbonamento ON LINE (www.apgorizia.it) si ottiene un ulteriore sconto del 5 %

QUINDICINALE di tipo ordinario

Vale per un numero illimitato di corse, attivazione possibile in un qualsiasi giorno del mese, dura 15 giorni consecutivi a partire dalla data di inizio validità indicata sull'abbonamento.

QUINDICINALE limitatamente a 5 giorni settimanali

Vale per due corse giornaliere, attivazione possibile in un qualsiasi giorno del mese, dura 15 giorni consecutivi a partire dalla data di inizio validità indicato sull'abbonamento, è possibile scegliere i giorni di validità indifferentemente dal lunedì alla domenica.

MENSILE (mese solare) di tipo ordinario

Vale per un numero illimitato di corse.

MENSILE (mese solare) limitato a 5 giorni settimanali

Vale per due corse giornaliere, è possibile scegliere i giorni di validità indifferentemente dal lunedì alla domenica.

MENSILE (mese solare) limitato a 3 giorni settimanali

Vale per due corse giornaliere, è possibile scegliere i giorni di validità indifferentemente dal lunedì alla domenica.

ANNUALE (12 mesi solari consecutivi) di tipo ordinario

Vale per un numero illimitato di corse.

IL VIAGGIO

La tariffa è pari a 10 mensilità, calcolate sulla base del prezzo dell'abbonamento mensile ordinario.

Sono previste ulteriori riduzioni nel caso in cui nello stesso nucleo familiare ci siano degli studenti, per il secondo figlio è previsto un ulteriore sconto del 20% e del 30% per il terzo.

ANNUALE SCOLASTICO

Destinato agli studenti delle scuole elementari, medie, superiori ed 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 compresi.

La tariffa è pari a circa 8,5 mensilità, calcolate sulla base del prezzo dell'abbonamento mensile ordinario. Sono previste ulteriori riduzioni nel caso in cui nello stesso nucleo familiare ci siano altri studenti, per il secondo figlio è previsto un ulteriore sconto del 20% e del 30% per il terzo.

È possibile effettuare il pagamento rateale.

Pagando in un'unica soluzione è possibile ottenere un ulteriore sconto del 5% rinnovando l'abbonamento on line.

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.



ANNUALE SCOLASTICO RESIDENTI FVG

Consente di effettuare un numero illimitato di corse su una tratta extraurbana o mista (in prosecuzione con il servizio urbano) o integrata (servizio eseguito in pool con altro vettore); è destinato agli studenti iscritti alle scuole dell'obbligo e superiori, università o istituti superiori equiparati, fino al giorno prima del compimento del ventisettesimo anno di età e anagraficamente residenti nel territorio regionale.

La sottoscrizione dell'“**Abbonamento scolastico residenti FVG**” di valore pari al 50% del corrispondente titolo di viaggio “Abbonamento scolastico”, o “Abbonamento annuale studenti” è necessariamente relazionata all'utilizzo del servizio extraurbano che colleghi Comuni diversi. È comunque necessario che il comune di residenza del beneficiario e quello dell'istituto scolastico frequentato siano diversi.

I servizi oggetto dell'agevolazione sperimentale sono:

- Servizi di trasporto pubblico locale automobilistici extraurbani svolti dai vettori TPL nell'ambito del contratto di servizio con la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia;
- Servizi di trasporto pubblico locale automobilistici extraurbani con destinazione

esterna al territorio regionale svolti dei vettori TPL a fronte di accordi con altri vettori.

La possibilità di acquisto del nuovo titolo di viaggio agevolato sperimentale "Abbonamento scolastico residenti FVG" è correlata esclusivamente a percorsi inerenti con il tragitto casa-scuola.

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 compresi. Sono previste ulteriori riduzioni nel caso in cui nello stesso nucleo familiare ci siano altri studenti: per il secondo figlio è previsto un ulteriore sconto del 20% e del 30% per il terzo.

L'acquisto del nuovo titolo di viaggio agevolato sperimentale non è cumulabile con le agevolazioni in essere per l'acquisto di abbonamenti previste dalla disciplina regionale in materia di diritto allo studio universitario. Lo studente residente che si avvalga di tale agevolazione non potrà acquistare il titolo di viaggio "Abbonamento scolastico residenti FVG".

Non è prevista la sottoscrizione del pagamento rateale.

Ulteriore sconto del 5% rinnovando l'abbonamento on line.

INTEGRAZIONI E PARTICOLARITÀ

ABBONAMENTO MISTO EXTRAURBANO APT+ URBANO APT

Si tratta di un abbonamento unico per usufruire di entrambi i servizi offerti da APT a tariffa scontata, si possono integrare tutte le tipologie di abbonamento extraurbano con un abbonamento urbano di tipo quindicinale o mensile o annuale relativo ad una linea, alla rete urbana o alle 3 reti urbane APT.

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

ABBONAMENTO INTEGRATO EXTRAURBANO APT + URBANO TRIESTE TRASPORTI

Consente di utilizzare sia le linee extraurbane APT: tratte Aeroporto (Trieste Airport) Ronchi - Trieste; Monfalcone/Duino/San Giovanni al Timavo/Villaggio del Pescatore - Trieste; Sistiana/Borgo San Mauro - Trieste, sia la linea o rete urbana di Trieste Trasporti.

Le tipologie disponibili sono: mensile e quindicinale a corse illimitate e sono acquistabili presso tutti i canali di vendita aziendali sia a terra che online.

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

ABBONAMENTO INTEGRATO EXTRAURBANO APT + URBANO SAF UDINE

Un unico titolo di viaggio che permette di utilizzare il servizio extraurbano ed urbano, a condizione che il viaggio preveda la partenza o l'arrivo a Udine.

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

Le tipologie di abbonamento previste sono quelle indicate per gli altri abbonamenti extraurbani di APT e sono acquistabili presso tutti i canali di vendita aziendali sia a terra che online.

ABBONAMENTO INTEGRATO EXTRAURBANO APT + SAF

Titolo di viaggio con validità limitata alle tratte Grado - Belvedere - Aquileia - Terzo -

IL VIAGGIO

Cervignano - Udine - San Giovanni al Natisone.

Le tipologie di abbonamento previste sono quelle indicate per gli altri abbonamenti extraurbani di APT e sono acquistabili presso tutti i canali di vendita aziendali sia a terra che online.

Nota sulla TRATTA GRADO CERVIGNANO:

- se l'utente 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 l'utente 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 l'utente 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).

IL VIAGGIO

Le seguenti indicazioni risultano quelle attive fino al subentro di TPL FVG Scarl.

Gli aggiornamenti sono pubblicati sul sito www.tplfvg.it

ABBONAMENTI: ISTRUZIONI PER L'USO

L'abbonamento è personale, non cedibile e su di esso vengono indicati i dati anagrafici dell'utente, i servizi utilizzati e il periodo di validità;

- deve essere conservato integro per tutto il periodo di validità;
- deve essere accompagnato dalla tessera identificativa APT o da un documento di identità;
- deve essere convalidato al momento della prima salita a bordo nel periodo di validità (esclusi gli abbonamenti rinnovati on line);
- 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 relative sanzioni.

Nel caso in cui l'abbonamento venga dimenticato, il cliente, per essere in regola con il viaggio, deve comunque acquistare e convalidare il biglietto di corsa semplice.



ABBONAMENTI CON TESSERINO DI IDENTITÀ APT

APT ha introdotto sia nelle biglietterie che nelle principali rivendite site nel territorio servito il nuovo 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 annuale, avviene tramite l'identificazione del tesserino rilasciato da APT.

Per ottenere il tesserino di identità APT bisogna compilare e consegnare l'apposito modulo con allegata una fototessera ed una copia di un documento d'identità dell'abbonato.

In caso di abbonato minorenne, la modulistica dovrà essere sottoscritta e presentata da chi esercita la potestà genitoriale e dovrà essere obbligatoriamente archiviato agli atti anche il documento di identità di quest'ultimo.

dove si trova il modulo?

- può essere scaricato dal sito www.apgorizia.it
- può essere ritirato presso uno degli sportelli abilitati (consulta elenco sul sito www.apgorizia.it)

dove va consegnato?

- via posta elettronica con allegata foto in formato jpg e copia documento/i di identità all'indirizzo: titoli.viaggio@apgorizia.it
- direttamente agli sportelli abilitati

dove si ritira la tessera?

Se la modulistica viene inoltrata ad uno degli sportelli abilitati, la procedura è la seguente:

- biglietterie APT di Gorizia, Monfalcone e Grado: gestione immediata della pratica e contestuale consegna all'abbonato della tessera identificativa APT
- biglietterie Autostazioni di Trieste, Udine e Cervignano: acquisizione dati abbonato, stampa tessera provvisoria ed inoltra pratica alla sede APT. Seguirà invio a casa del richiedente, senza costi aggiuntivi, della tessera identificativa.
- rivendite informatizzate: acquisizione dati abbonato, stampa tessera provvisoria ed inoltra pratica alla sede APT. Seguirà invio a casa del richiedente, senza costi aggiuntivi, del tesserino di identità APT.

Nel caso di sottoscrizione diretta dal sito di e-commerce aziendale www.abbonamenti.aprtgorizia.it sarà APT ad inviare a casa del richiedente la tessera identificativa. Per il tesserino emesso online è previsto un costo di € 5,00; il prezzo è stabilito annualmente dalla normativa regionale vigente in materia di regime tariffario.

L'abbonato che detiene la tessera provvisoria, in attesa del tesserino identificativo plastificato rilasciato da APT, deve sempre viaggiare munito di un documento di identità valido da esibire unitamente al titolo di viaggio in caso di richiesta da parte del personale APT.

ABBONAMENTO ON LINE www.aprtgorizia.it

Con il nuovo sistema di bigliettazione automatizzata sono state aggiornate anche le funzionalità del sito di e-commerce aziendale.

Oltre al rinnovo dal 2019 è possibile effettuare l'intera procedura ON LINE: richiesta tessera o rinnovo - primo acquisto abbonamento - rinnovi successivi.

L'accesso al servizio è consentito solo ai maggiorenni e prevede la registrazione sul sito www.abbonamenti.aprtgorizia.it tramite un indirizzo di posta elettronica.

ABBONAMENTI SENZA TESSERA IDENTIFICATIVA APT

Gli abbonamento di vecchio tipo (NON MECCANIZZATI) si acquistano presso i punti vendita periferici (edicole, bar, rivendite tabacchi) siti nei comuni in provincia di Udine e Trieste.

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 per avvisare delle variazioni apportate ed accordarsi sulle modalità di rilascio del nuovo abbonamento.

È necessario inoltrare una dichiarazione sottoscritta dal richiedente se maggiorenne, o da chi esercita la potestà genitoriale in caso di minore, motivando e specificando la

IL VIAGGIO

variazione (es. cambio residenza, cambio istituto, ecc).

Le modalità per l'inoltrato della documentazione sono le seguenti:

- tramite posta elettronica all'indirizzo titoli.viaggio@aptgorizia.it
- a mezzo fax al numero 0481-593555
- appoggiandosi ad una biglietteria per l'inoltrato della documentazione.

In caso di ristampa della tessera identificativa APT viene applicato il prezzo previsto dalla normativa regionale vigente in materia di regime tariffario.

Furto / Smarrimento della tessera identificativa APT

Per procedere alla ristampa della tessera identificativa APT è necessario recarsi presso una delle biglietterie automatizzate APT presentando un'autocertificazione di furto e/o smarrimento, oppure riconsegnando il tesserino scaduto unitamente ad una copia del documento d'identità necessario alla successiva convalida dei dati anagrafici presenti nei database aziendali.

Contestualmente al ritiro della documentazione da parte del personale di sportello, verrà emessa una tessera provvisoria il cui prezzo è stabilito annualmente dalla normativa regionale vigente in materia di regime tariffario. Una volta presa in carico la pratica dalla sede APT seguirà l'invio a domicilio della ristampa del tesserino identificativo valido per 5 anni.

Per l'anno in corso per la riemissione del tesserino il costo previsto è pari a € 5,00.

Furto / Smarrimento dell'abbonamento

Per richiedere il duplicato dell'abbonamento è necessario inoltrare la seguente documentazione:

- per un abbonamento quindicinale o mensile è sufficiente una semplice autocertificazione di furto e/o smarrimento
- per un abbonamento con validità superiore al mese è necessaria la denuncia fatta alle Autorità di pubblica Sicurezza (Polizia Municipale, Carabinieri, Polizia di Stato)
- per gli abbonamenti annuali art. 34 è adottata la stessa procedura di cui al primo punto.

Contestualmente al ritiro della documentazione da parte del personale di biglietteria, verrà rilasciato il duplicato del titolo di viaggio in corso di validità.

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

In caso di ristampa della tessera identificativa APT viene applicato il prezzo previsto dalla normativa regionale vigente in materia di regime tariffario.

Cambio o ritiro dalla scuola (solo per gli annuali)

Bisogna tempestivamente contattare o dare comunicazione scritta all'ufficio titoli di viaggio per avvisare 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'inoltrato della documentazione sono le seguenti:

- tramite posta elettronica all'indirizzo titoli.viaggio@aptgorizia.it
- a mezzo fax al numero 0481-593555
- appoggiandosi ad una biglietteria per l'inoltro della documentazione

In caso di ristampa della tessera identificativa APT viene applicato il prezzo previsto dalla normativa regionale vigente in materia di regime tariffario.

DOVE SI ACQUISTANO I TITOLI DI VIAGGIO



BIGLIETTERIE APT (Punti vendita CORE 1)

Sportelli dedicati la cui attività prevalente è la vendita di tutte le tipologie di titoli di viaggio che gestiscono in autonomia l'anagrafica abbonati e provvedono alla stampa delle tessere d'identità su supporto plastificato. Si tratta di strutture con personale qualificato, con ampia apertura al pubblico, che forniscono attività di supporto alla clientela quale incasso sanzioni, raccolta ricorsi avverso illeciti amministrativi, raccolta suggerimenti/reclami, promozione del servizio offerto ed informazioni di carattere più generale.

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.

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

ALTRE BIGLIETTERIE (Punti vendita CORE2)

Sportelli dedicati la cui attività prevalente è la vendita di tutte le tipologie di titoli di viaggio e che gestiscono in autonomia l'anagrafica abbonati e provvedono alla raccolta

IL VIAGGIO

delle autocertificazioni da inoltrare all'ufficio Titoli di Viaggio di APT.

Si tratta di strutture con personale qualificato, con ampia apertura al pubblico, che forniscono attività di supporto alla clientela quale incasso sanzioni, raccolta riscorsi avversi illeciti amministrativi, raccolta suggerimenti/reclami, promozione del servizio offerto ed informazioni di carattere più generale.

Biglietteria di Udine (V.le Europa Unità, interno Autostazione, telefono 0432 608851)

Orario di apertura periodo invernale (indicativamente periodo scolastico)

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

Orario di apertura periodo estivo

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

Biglietteria di Trieste (P.zza Libertà, telefono 040 414482)

Orario di apertura

tutti i giorni dalle ore 6.25 alle ore 19.35

Biglietteria di Cervignano

(Piazza Marconi, interno Autostazione telefono 0431 32628)

Orario di apertura periodo invernale (indicativamente periodo scolastico)

dal lunedì al sabato dalle ore 06.30 alle ore 19.00

domenica e festivi: chiuso

Orario di apertura periodo estivo

tutti i giorni dalle ore 6.30 alle ore 19.20

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

RIVENDITE AUTORIZZATE

Presso le rivendite autorizzate dislocate sul territorio della rete Regionale 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.aprtgorizia.it e sui libretti orario.

I punti vendita autorizzati si dividono in:

ACTIVE

rivendite di giornali, tabacchi, bar o altro nelle quali l'attività di vendita di quasi tutte le tipologie di titoli di viaggio (ad esclusione degli abbonamenti art. 34) risulta essere un servizio accessorio rispetto alla natura stessa della attività svolta.

BASIC

rivendite di giornali, tabacchi, bar o altro nelle quali l'attività di vendita titoli di viaggio risulta essere un servizio accessorio rispetto alla natura stessa della attività svolta.

Punti abilitati esclusivamente alla vendita dei titoli di viaggio tipografici a strappo, limitatamente ai soli biglietti per il servizio extraurbano ed urbano. Fanno eccezione alcune rivendite dislocate al di fuori del territorio dell'ex provincia di Gorizia.

EMETTITRICI AUTOMATICHE 24h/24h

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

- GORIZIA Centro Intermodale Passeggeri (Stazione Ferroviaria) e via Caprin (Transalpina)
- MONFALCONE Piazza Unità
- GRADISCA D'ISONZO Viale Regina Elena
- 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.

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.

RIEPILOGANDO

tipo	BU	AU	BE	AE	STUD	ART. 34	TESS
CORE 1	X	X	X	X	X	X	X
CORE 2	X	X	X	X	X	X	
ACTIVE	X	X	X	X	X		
EMETTITRICI	X		X				
BASIC	X		X	X*			
BU = biglietti urbani				BE = biglietti extraurbani			
AU = abbonamenti urbani				AE= abbonamenti extraurbani			
STUD= abbonamenti annuali scolastici				* = solo rivendite site fuori dal territorio della			
TESS= emissione immediata tesserino di identità				prov. di Gorizia			
ART.34 = abbonamenti invalidi e cat. protette							





AP
AZIENDA PROVINCIALE
TRASPORTI S.P.A.

IL CLIENTE

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 alla fermata 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 installati nell'area ristorazione del primo piano e presso la nuova autostazione.

PENSILINE

Rispetto al 2018 il numero delle fermate allestite con pensilina e bacheca informativa è aumentato arrivando a 270 posizioni. Il progetto avviato per rendere gli spazi informativi APT più agevoli e comprensibili è proseguito con il posizionamento di ulteriori pensiline dotate di bacheca, all'interno delle quali l'utente trova tutte le informazioni necessarie per un corretto utilizzo dei servizi APT (tariffe, regolamento di vettura, promozioni, avvisi, mappe della rete sia urbana che extraurbana).

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 centrali della piazza.



Nelle pensiline presso le fermate con un intenso transito di corse o punto di coincidenza 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.



AZIENDA PROVINCIALE TRASPORTI S.P.A.

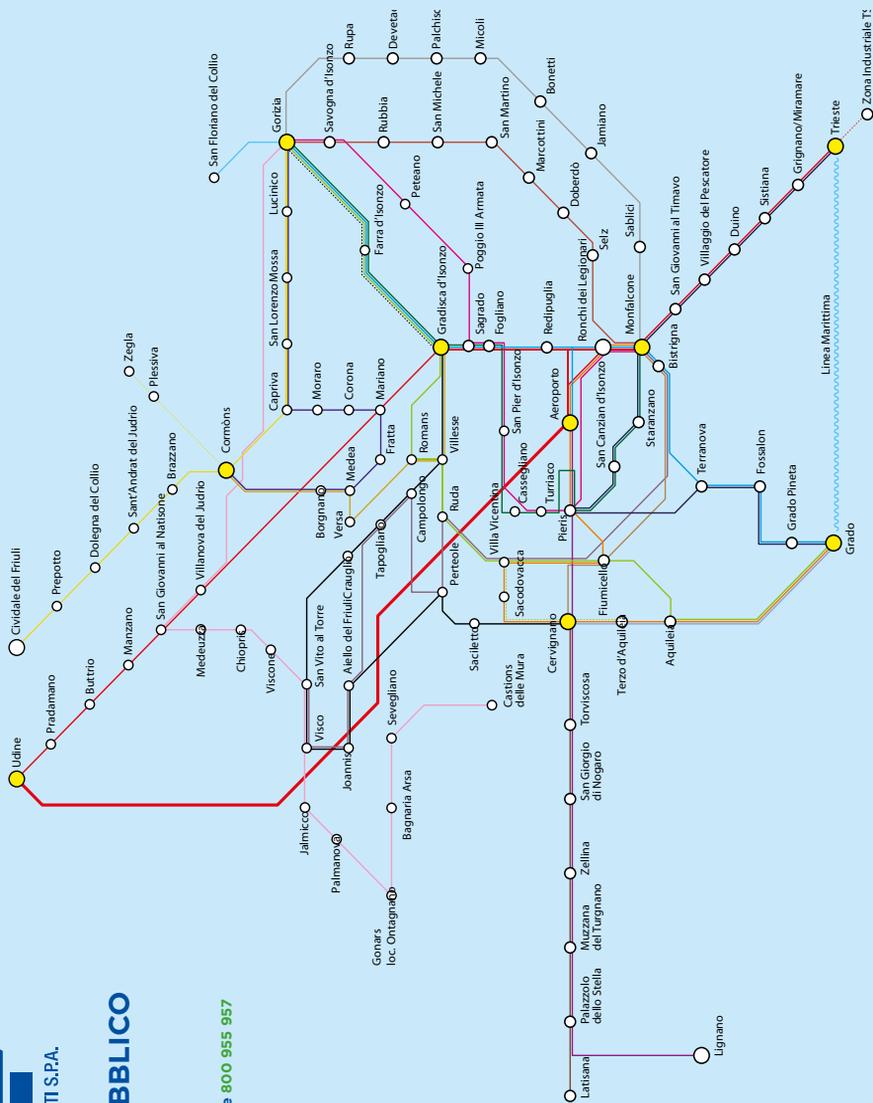
RETE DEL TRASPORTO PUBBLICO EXTRAURBANO

(Unità di Gestione 4)

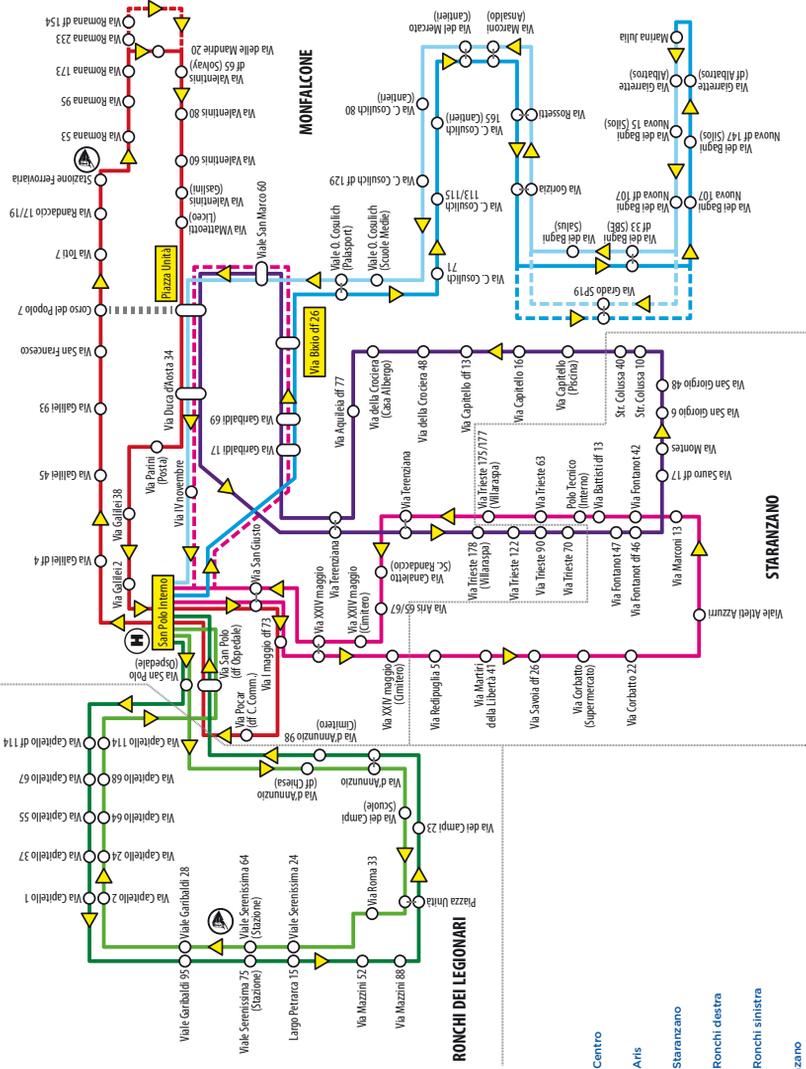
INFO UTENZA:
www.apgorizia.it - numero verde 800 955 957

LEGENDA

- LINEA E01** Udine - Aeroporto PVG - Montebelluno - Grado
- LINEA E02** Gorizia - Palmanova - Cormons
- LINEA E03** Gradisca - San Pier d'Isonzo - San Canzian - Montebelluno
- LINEA E04** Gradisca - Romans - Cormons
- LINEA E06** Gorizia - Jamiano - Montebelluno
- LINEA E07** Gorizia - Poggio Ilva Armata - Sagrado - Montebelluno
- LINEA E08** Gradisca - Dobberdo - Montebelluno
- LINEA E09** Gorizia - Palmanova - San Floriano - Gorizia
- LINEA E21** Grado - Frazzetta - Stanzano - Montebelluno - Trieste
- LINEA E22** Gorizia - Villese - Grado
- LINEA E23** Gorizia - Cormons - Cividale
- LINEA E24** Gorizia - Palmanova - Catisons
- LINEA E25** Gorizia - Cervignano
- LINEA E26** Gradisca - Cervignano - Fiumicello - Montebelluno
- LINEA E51** Udine - Aeroporto PVG - Montebelluno - Trieste
- LINEA E52** Aeroporto PVG - Lignano
- LINEA E55** Cervignano - Montebelluno - Catisons
- LINEA E57** Latisana - Montebelluno - Catisons
- LINEA E58** Latisana - Montebelluno - Catisons
- LINEA E59** Gradisca - Palmanova - Cervignano
- LINEA MARRITTIMA** Grado - Trieste



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



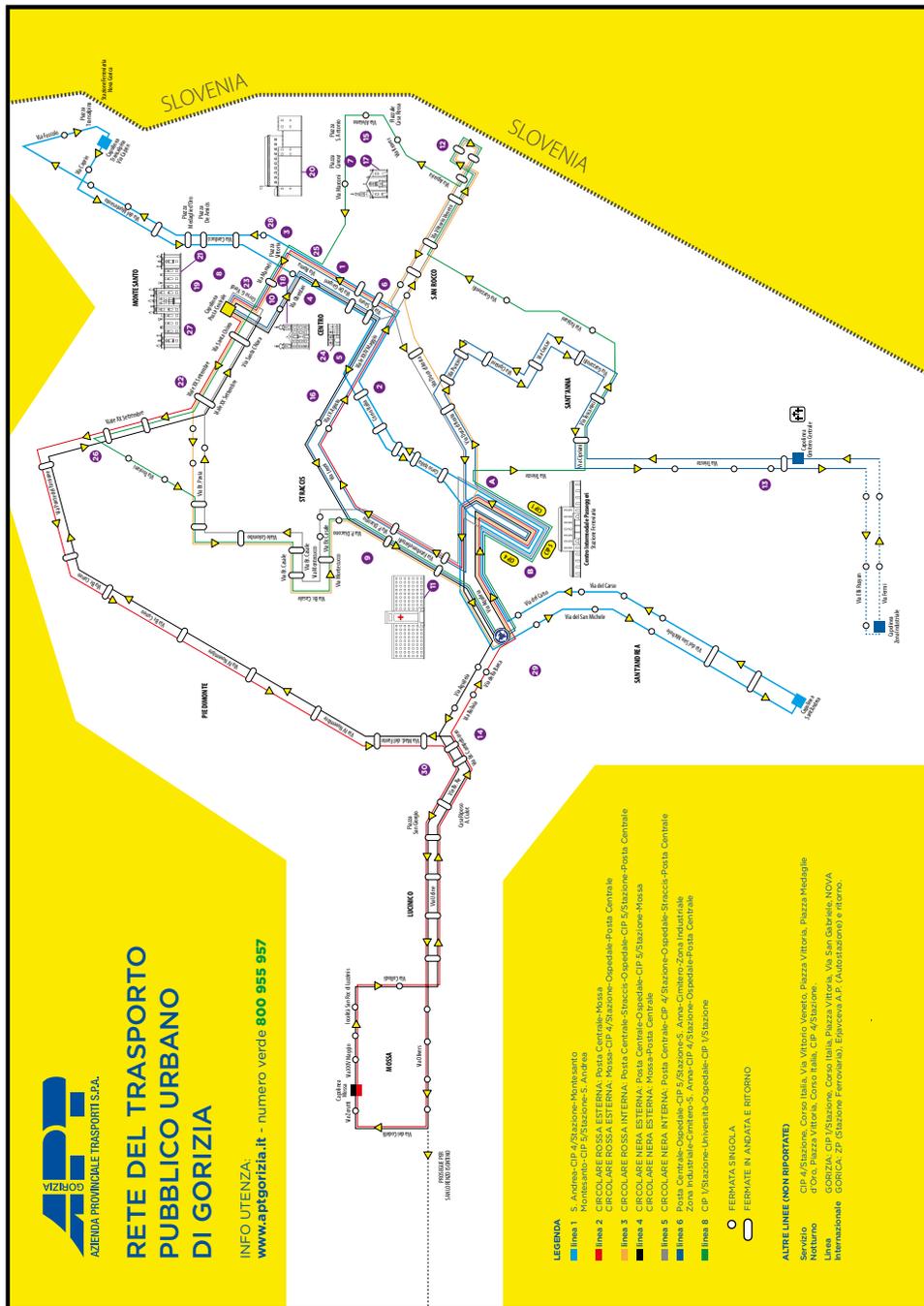
LEGENDA :

- Circolare Centro
- Circolare Aris
- Circolare Staranzano
- Circolare Ronchi destra
- Circolare Ronchi sinistra
- Linea Panzani



RETE DEL TRASPORTO PUBBLICO URBANO DI GORIZIA

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



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 urbano è dotato di un contenitore dove vengono collocate le varie pubblicazioni con gli orari APT.

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 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 in loco sia da portare con sé, messe a disposizione a titolo gratuito.

Gli operatori, inoltre, sono stati tutti formati per offrire assistenza agli utenti e fornire ogni utile indicazione.

PUBBLICAZIONI

Tipologia pubblicazione	N° copie tamplate ESTATE 2019	N° copie stampate INVERNO 2019/2020
Servizio urbano Gorizia	7.800*	8.800*
Servizio urbano Monfalcone	7.000	8.000
Servizio Grado urb+extra	15.000	4.000
Servizio extraurbano	8.000	10.000
Linea 51+Aeroporto	11.000	16.000
Linea Marittima	30.000	-
* = 800 copie in lingua slovena ;		

Ad ogni cambio orario corrispondente con l'inizio o il termine dell'anno scolastico (autunno/estate) 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. Tutte le pubblicazioni inerenti gli orari vengono elaborate anche a livello grafico, dopo adeguato corso di formazione, dagli operatori interni.

SITO INTERNET E NEWSLETTER (www.aptgorizia.it)

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

In particolare già dalla homepage 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

l'utente ha un'immediata visione di eventuali modifiche sulla linea interessata; se lo desidera può approfondire l'argomento cliccando sull'abstract per visualizzare il 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. Negli ultimi anni è stata data particolare rilevanza all'ottimizzazione della sezione Società Trasparente e sono state implementate le pagine in lingua slovena.

Mentre per quanto attiene al restyling non sono stati effettuati interventi particolari ritenuti non opportuni considerate le previste scadenze relative alla gara per l'affidamento del servizio di TPL su base regionale. Successivamente al subentro TPL FVG Scarl tutte le informazioni sul servizio all'utenza verranno infatti gestite dal nuovo sito del consorzio e si provvederà all'adeguamento del sito aziendale con nuovi contenuti e nuova immagine.

CAMPAGNE INFORMATIVE

Nel corso del 2019 le campagne informative si sono basate principalmente sui servizi estivi e sulle importanti novità in ambito tariffario.

BiciBus
GRADO
GORIZIA
CORMONS
2019

RICHIEDI ALLA SEGRETERIA DEL TERRITORIO REGIONALE
ATTRAVERSO UNA MODALITÀ SOSTENIBILE
XING-BUS: CAPORIO PER RIDURRE I COSTI ENERGY
AND SUSTAINABLE MOBILITY

DAL / from
27.04
to / to
08.09

15:18.00
SERVIZIO ATTIVO
SERVICE WILL OPERATE

OGNI SABATO E DOMENICA
EVERY SATURDAY AND SUNDAY

LINEA	GRADO	GORIZIA	CORMONS
Linea 1	08:30	09:45	10:15
Linea 2	13:00	14:15	14:30
Linea 3	17:00	18:15	18:35

800.955.957 www.apgorizia.it apb.apgorizia.it

**GRADO
TRIESTE
2019**

DAL 01.06
AL 01.09

DA MARTEDÌ A DOMENICA

TRIPARTITA	GRADO	TRIESTE
08:30	>	09:45
13:00	>	14:15
17:00	>	18:15
		10:15 > 11:30
		14:30 > 15:45
		18:35 > 19:50

VENDITA BIGLIETTA BORDO

DOSSA BORDO	€ 7,20
CORSA ANDATA-RTORNO	€ 10,50
BOGNETTA	€ 0,50

ABBONAMENTI NOMINATIVI

10 GIORNI	€ 42,00
30 GIORNI	€ 84,00

800.955.957 www.apgorizia.it apb.apgorizia.it

Si è provveduto a rinnovare l'immagine promozionale sia della linea marittima che del bicibus con una campagna coordinata.

Linea marittima La promozione del servizio estivo "Linea marittima Grado-Trieste" è stata effettuata attraverso:

- affissione di un manifesto su tutte le pensiline d'attesa bus di Grado e di parte della provincia di Gorizia;
- distribuzione nei punti di informazione turistica, nei locali pubblici, nelle strutture alberghiere, nei residence, nei campeggi di Grado e Trieste di una locandina

informativa plurilingue e di un dispenser con gli orari tascabili;

- pubblicazione dell'informativa sui quotidiani locali e su riviste specializzate.

Bici Bus La promozione del servizio estivo "Bici Bus" è stata effettuata attraverso:

- affissione di un manifesto presso le pensiline dell'area servita;
- distribuzione nei punti di informazione turistica, nei locali pubblici nelle strutture alberghiere/residence/campeggi del flyer informativo plurilingue;
- pubblicazione dell'informativa sui quotidiani locali e su riviste specializzate.

In Bus lungo la Costiera Triestina La promozione dell'implementazione delle corse festive per raggiungere le località balneari lungo la Costiera Triestina è stata effettuata attraverso:

- affissione dell'informativa presso le fermate interessate;
- distribuzione nei punti di informazione turistica, nei locali pubblici, nelle strutture alberghiere e nei punti vendita di titoli di viaggio di un flyer promozionale;
- pubblicazione dell'informativa sui quotidiani locali e su riviste specializzate.

"Viaggia tranquillo Acquista il biglietto Il Trasporto Pubblico garantisce il "DIRITTO" della persona alla libera circolazione. Pagare il servizio è un "DOVERE"! Quello che era il messaggio della campagna di comunicazione di APT a favore del corretto utilizzo del mezzo pubblico e dell'acquisto del titolo di viaggio è diventato ormai uno slogan che accompagna tutto il materiale informativo di APT allo scopo di far diventare patrimonio di tutti il concetto che il Trasporto Pubblico è un bene della collettività che garantisce a chiunque il DIRITTO alla mobilità, quindi acquistare il biglietto prima di salire a bordo si traduce in un dovere sociale. Un diverso atteggiamento compromette, invece, le possibilità di miglioramento della qualità del servizio stesso.

A Scuola con APT Anche nel 2019 è stato pubblicato e diffuso in tutti gli Istituti Scolastici Superiori un vademecum dedicato agli studenti contenente tutte le informazioni utili per l'utilizzo del servizio.

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.

Nel 2019 la promozione ha riguardato in particolare il nuovo titolo di viaggio istituito dalla Regione FVG denominato "ABBONAMENTO SCOLASTICO RESIDENTI FVG" che prevedeva un risparmio del 50% rispetto alla tariffa base dell'Abbonamento Annuale Scolastico.



ABBONAMENTO ANNUALE SCOLASTICO 2019-2020
da lunedì 19 agosto 2019

- L'Abbonamento Annuale Scolastico APT urbano o extraurbano può essere richiesto dagli studenti del ciclo dell'obbligo, media superiore e università.
- È valido dal 1° settembre 2019 al 30 giugno 2020 oppure dal 1° ottobre 2019 al 31 luglio 2020, tutti i giorni, compresi i festivi e le vacanze scolastiche.
- Si sottoscrive una sola volta evitando i rinnovi mensili.



- È vantaggioso rispetto agli altri abbonamenti, con un ulteriore sconto se ci sono più abbonati nella stessa famiglia (20% secondo figlio e 30% terzo figlio) e sconto del 20% sulla somma totale dell'abbonamento integrato fra servizio urbano ed extraurbano APT.
- Un ulteriore sconto del 5% è previsto per l'acquisto ON LINE vedi istruzioni sul sito www.apgorizia.it.

BIGLIETTERIE APT:

- GORIZIA - Interno Stazione Ferr./Centro Intermodale Passeggeri lun-ven 7.00-19.00; sab 7.00-14.00; sabato 31/8/19 e sabato 7/9/19 7.00-19.00
- MONFALCONE - V. F.lli Rosselli, 13 lun-sab 7.00-19.00;
- GRADO - Autostazione - Piazza Carpiaccio fino al 30/09 ogni giorno 7.00-19.00 dal 1/10 lun-ven 7.00-19.00, sab 7.00-14.00

L'acquisto dell'Abbonamento Annuale Scolastico è possibile anche presso le Biglietterie delle Autostazioni di Udine, Cervignano e Trieste e presso alcuni punti vendita abilitati (vedi elenco sul sito www.apgorizia.it)

INFORMAZIONI:

APT Ufficio Titoli di viaggio:
0481 693513 • 693615 • 693520
titoli.viaggio@apgorizia.it
www.apgorizia.it

NOVITÀ 2019

ABBONAMENTO SCOLASTICO RESIDENTI FRIULI VENEZIA GIULIA -50%

Da quest'anno la Regione FVG ha istituito un nuovo titolo di viaggio agevolato sperimentale denominato "ABBONAMENTO SCOLASTICO RESIDENTI FVG" che consente un risparmio del 50% rispetto alla tariffa base dell'Abbonamento Annuale Scolastico.

Per tutte le informazioni consultare i siti:
www.regione.fvg.it
www.apgorizia.it



REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

IL CLIENTE

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.

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 sulla possibilità di un ulteriore sconto del 5% per chi rinnova l'abbonamento via web.

Abbonamento rete e Biglietto festivo 4 ore: la grafica di queste due campagne è stata rinnovata. L'immagine è affissa sulle pensiline APT, sui bus urbani e inserita in diverse pubblicazioni sia aziendali che di soggetti terzi.

L'ASCOLTO

Le indicazioni di seguito riportate sono attive fino al subentro di TPL FVG Scarl per gli aggiornamenti sulle modalità di rapporto con il cliente consultare il sito www.tplfvg.it



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 richieste 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.aptgorizia.it
- modulo prestampato reperibile presso le biglietterie e rivendite
- numero verde gratuito: **800 955957**
- centralino: 0481 593 511
- fax: 0481 593 555
- posta elettronica: apt@aptgorizia.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."

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 verifichino 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:



IL CLIENTE



- chiamare appena possibile il numero **0481 593511** 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 593511 (Segreteria APT) e mail: apt@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 Via 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 Via della Marcelliana, 32 Monfalcone negli stessi orari



APT E IL TERRITORIO

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 ambiti:

LA COMUNICAZIONE MOBILE

APT offre la possibilità ad istituzioni, enti e associazioni di promuovere significative campagne informative di carattere sociale, culturale o di promozione del territorio attraverso la cosiddetta comunicazione mobile sui bus aziendali.

Nel 2019 sono rimasti in circolazione ancora alcuni mezzi dedicati a campagne iniziate nell'anno precedente come quella della promozione del Collio per conto di Promoturismo FVG o la campagna IO RISPETTO promossa dal Comune di Gradisca assieme ad altri Comuni e associazioni contro la violenza di genere.

A gennaio è stato avviato un progetto con la Prefettura di Gorizia dedicato alla campagna STRADA AMICA in collaborazione con numerosi enti pubblici e privati del territorio provinciale che ha visto la decorazione integrale di un bus urbano con l'immagine realizzata dagli studenti dell'istituto d'arte di Gorizia

-

COLLABORAZIONE CON ASSOCIAZIONE DELTA

E' proseguita anche nel 2019 la collaborazione con l'Associazione Del.Ta - Delfini e Tartarughe nell'Alto Adriatico. Il progetto ha previsto per un giorno alla settimana a bordo della motonave che effettua la Linea Marittima Grado-Trieste 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.

Anche nel 2019 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”.

ALTERNANZA SCUOLA - LAVORO

Nel 2019 APT ha consolidato le esperienze iniziate nel precedente anno scolastico con il polo scolastico ISIS “BRIGNOLI-EINAUDI-MARCONI”. Nello specifico, nell’ambito di una collaborazione trasversale con l’ITI MARCONI DI STARANZANO – INDIRIZZO LOGISTICA E TRASPORTI, l’azienda è stata invitata, come già in precedenza, a tenere una lezione/conferenza nell’auditorium scolastico per tutti gli studenti di indirizzo. Per l’occasione uno studente della classe quinta che ha seguito il percorso obbligatorio di alternanza scuola/lavoro nel corso del biennio precedente proprio in APT, ha prodotto una relazione introduttiva corredata da una presentazione multimediale, focalizzata sulla normativa del trasporto pubblico. Il lavoro è stato presentato dallo stesso studente nel corso della lezione/conferenza ed è stato propedeutico alla produzione didattica prevista per l’esame di maturità.

Assieme ad altri enti ed istituzioni ha partecipato al progetto di educazione stradale denominato “Strada Amica” promosso dalla Prefettura di Gorizia che ha coinvolto gli studenti degli istituti superiori del territorio.

In particolare APT ha offerto la propria collaborazione in tre fasi:

- il trasporto degli studenti durante le due giornate formative che si sono svolte nel mese di ottobre a Gorizia e Monfalcone “finalizzate a sviluppare nei giovani la conoscenza delle norme, il rispetto delle regole, l’assunzione di comportamenti corretti sulla strada, nonché a favorire la nascita di una presa di coscienza dei pericoli cui vanno incontro a causa di condotte e stili di vita eccessivi”;
- la realizzazione della livrea di un autobus urbano basata sul progetto grafico di una studentessa dell’Istituto d’Arte, come già evidenziato nella “COMUNICAZIONE MOBILE”
- concessione di un premio in titoli di viaggio APT ai vincitori del Concorso per la realizzazione di una locandina e di un video.

PROGETTO “A SCUOLA DI COMUNE”

Anche nel 2019 APT ha proseguito la sinergia con il Comune di Gorizia co-organizzando il progetto “A scuola di Comune”, finalizzato all’approccio/conoscenza degli alunni delle scuole dell’infanzia e primarie cittadine con l’istituzione comunale. La collaborazione di APT prevede il trasporto dei bambini/ragazzi dalla scuola al municipio e rientro con l’intervento di un operatore aziendale che prepara i piccoli utenti al viaggio, ovvero spiega il funzionamento del trasporto pubblico, le sue regole e i suoi vantaggi, con l’obiettivo di avvicinarli alla mobilità sostenibile e all’uso consapevole del mezzo pubblico.

APT rilascia al termine dell’esperienza una sorta di “diploma” di utilizzo del bus/scuolabus e, di concerto con le insegnanti, è stato somministrato agli alunni delle scuole elementari un simpatico questionario sull’uso ottimale del bus, con l’obiettivo di “verificare” quanto spiegato dal nostro operatore nell’ambito del servizio. Per contro sono pervenuti in sede degli splendidi disegni esposti, previo consenso delle insegnanti, nella bacheca aziendale di Piazzale Martiri per la Libertà e che i bambini

APT E IL TERRITORIO

hanno potuto ammirare durante l'estate.

PROGETTO "TRA LE TORRI DEL CASTELLO E LE SALE DEL PALAZZO"

Nel 2019 APT ha aderito anche al progetto didattico "Tra le torri del Castello e le sale del Palazzo. Gli Uffici. Percorso didattico alla scoperta degli incarichi di corte", iniziativa comprendente una serie di visite didattiche al Castello di Gorizia e al palazzo Coronini Cronberg destinata alle classi d'istruzione primaria, quindi per i bambini dai 6 ai 10 anni.

L'obiettivo era quello di illustrare quali fossero i compiti delle persone più vicine al sovrano, che svolgevano per l'appunto quelli che erano chiamati uffici: in Castello, poiché gli uffici riguardavano l'amministrazione della città e la sua difesa, il maniscalco o maresciallo, il capitano, il grancacciatore e il cavaliere; a Palazzo Coronini, dove gli uffici erano legati alle attività quotidiane e di svago, i piccoli visitatori hanno scoperto i compiti del maggiordomo, del grancoppiere, del grancuciniere, del precettore, della dama di compagnia. APT, partner logistico, ha collegato le scuole di appartenenza (Gorizia, Lucinico, Mossa e San Lorenzo Isontino) con le due storiche dimore, trasportando circa 300 bambini.

IL LIBRO DELLE 18.03

Anche nel 2019 è proseguita la collaborazione con l'Associazione Culturale "IL LIBRO DELLE 18.03": nata nel 2008 con l'idea di costituire una rassegna in continuo movimento, è diventata, nel paradosso dei termini, un punto fermo per rafforzare il legame tra cultura e territorio, un appuntamento apprezzato da chi ama la cultura del viaggio e il viaggio nella cultura, ma anche viaggio nella memoria e nei ricordi.

Grazie alla collaborazione di APT SpA, la rassegna, nei suoi appuntamenti del giovedì, viene ospitata di solito nella sala culturale dell'Azienda di trasporto, all'interno della stazione dei treni, dove il pubblico, che negli anni è diventato sempre più numeroso, assiste alle presentazioni dei libri proposti, attraverso un dialogo tra l'autore e un giornalista.

Ma, proprio nell'ottica della cultura in movimento, la rassegna si è arricchita con i sabato INbus, escursioni guidate da esperti, scrittori o giornalisti locali che accompagnano i partecipanti alla scoperta del territorio attraverso un'introduzione storico/culturale che inizia e si completa proprio sul pullman.

La rassegna si svolge in due edizioni annue: quella primaverile nel mese di aprile che ha avuto come protagonisti il prof. Raul Pupo, Andrea Vitali, Fulvio Ervas, Andrea Molesini, Fabiana Dallavalle, Nicolò Giraldi, Matteo Bellotto e Luca d'Agostino, e quella autunnale nel mese di ottobre con Ilaria Tuti, Marina Mander, Alessandra Repossi, Francesca Così, Viola Ardone e Bronjia Žakelj (quest'ultimo, appuntamento di confine, ha avuto anche il patrocinio del comune di Nova Gorica in previsione della candidatura delle due città a capitale della cultura).

I Sabato in bus hanno previsto delle uscite sul Sentiero Gemina e il Castelliere di Slivia, all'Abazia di Rosazzo, all'Isola della Cona e sul Carso monfalconese.



ANCIS

ISO 9001
ISO 14001
ISO 45001



ANCIS

EN 13816

LA QUALITA'

CERTIFICAZIONI IN CORSO DI VALIDITÀ

La società è dotata delle seguenti certificazioni, ottenute al termine di un percorso organizzativo accertato da Autorità 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 2018 ha confermato l'efficacia e la validità del sistema integrato. Nel 2019, in occasione della visita di riesame triennale è stata effettuata anche la transizione alla nuova norma sulla tutela di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro UNI ISO 45001

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 24/06/2019 ed è in corso di validità fino al 06/01/2023.

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 24/06/2019 ed è in corso di validità fino al 06/01/2023.

3. Certificato di conformità UNI ISO 45001:2018

La nuova norma per la sicurezza e salute nei luoghi di lavoro UNI ISO 45001:2018 va a sostituire la precedente forma di certificazione in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro BS OHSAS 18001:2007. Il suo scopo è fornire uno strumento per poter predisporre luoghi di lavoro sicuri, attuare pratiche atte a prevenire ed evitare il verificarsi di situazioni di infortunio e malattia professionale e migliorare nel tempo le prestazioni in questi aspetti dell'attività aziendale.

La norma prevede un metodo, già introdotto nei Sistemi di Gestione della Qualità e dell'Ambiente a seguito della modifica delle rispettive norme intervenuta nel 2015, di approccio basato sul rischio e sull'individuazione delle opportunità di miglioramento, che scaturiscono non solo da eventi critici come le Non Conformità, ma anche e soprattutto dal monitoraggio dei processi e dall'andamento degli indicatori ad essi correlati.

Viene inoltre richiesto un controllo, da parte dell'Azienda, ancora più puntuale ed accurato sui requisiti dei propri fornitori e soprattutto dei prestatori di servizi in outsourcing, che devono attestare il rispetto degli adempimenti previsti per la tutela della salute e sicurezza dei propri dipendenti impiegati nelle attività oggetto di contratto con la nostra Azienda.

Tale controllo consente non solo di tutelare maggiormente l'Azienda e monitorare il livello e la conformità delle forniture ricevute e dei servizi offerti al cliente o committente attraverso i prestatori di servizi, ma anche e soprattutto di estendere alla catena di fornitura il circolo "virtuoso" del rispetto della normativa vigente e della cultura in materia di tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

L'ultimo certificato è stato rilasciato alla società il 24/06/2019 ed è in corso di validità fino al 06/01/2023.

LA QUALITÀ

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 24/06/2019 ed è in corso di validità fino al 06/01/20203.

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, senza 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 98,6 in miglioramento rispetto alla rilevazione 2018 che dava un risultato pari a 97.

Stato di pulizia delle fermate Il valore di conformità complessiva registrato è conforme ed è pari al 99 % (2018 = 98,2%).

Informazioni al punto di fermata Il valore di conformità complessiva registrato è conforme ed è pari a 99% (2018 =100%). L'unica non conformità si riferisce alla visibilità di una fermata interessata da lavori stradali.

Sono stati valutati: visibilità/riconoscibilità della fermata, logo aziendale, identificazione fermata, elenco delle linee transitanti, orari delle linee che transitano, tabella orari della linea considerata, direzione della linea considerata ed indicazione delle rivendite più vicine.

Informazioni a bordo autobus Il valore di conformità complessiva registrato è conforme ed è pari a 100% e presenta quindi piena conformità (2018=98,1%). 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), obliteratrice e display interno (laddove presente). Rispetto agli scorsi anni non sono state rilevate non conformità relative alle obliteratrici di bordo.

Pulizia dei mezzi Il valore di conformità complessiva è pari a 96,1%, in calo rispetto al 2018. Il dato si riferisce in particolare ai mezzi del servizio urbano di Monfalcone.

Accoglienza / Attitudine commerciale a bordo Il valore di conformità complessiva

LA QUALITÀ

registrato è pienamente conforme ed è pari a 100% con un netto miglioramento rispetto al 2018. Infatti rispetto allo scorso anno non sono stati segnalati casi relativi all'uso del cellulare da parte dei conducenti.

Puntualità Il valore di conformità complessiva registrato relativo alla puntualità è pari a 100%. Il miglior risultato ottenuto rispetto agli anni precedenti in questo parametro.

	N° Rilevazioni	N° Non Conformità	% conformità
Stato pulizia delle fermate	102	1	99,0
Informazioni al punto di fermata	102	1	99,0
Informazioni a bordo autobus	102	0	100,0
Accoglienza/attitudine commerciale	102	0	100,0
Pulizia degli autobus	102	4	96,1
Puntualità	102	0	100,0
COMPLESSIVO	102	6	99,0

Sintesi dei risultati BIGLIETTERIA / RIVENDITA

Sono state complessivamente compiute 72 rilevazioni e il dato complessivo di conformità si attesta sul valore di 98,6 con un netto migliormaneto rispetto al 2018 (2018 = 89,9). La non conformità rilevata si riferisce ai tempi di attesa presso la Biglietteria di Monfalcone superiori ai 5 minuti. Nel 2019 sono stati verificati tutti i punti vendita e sono state aggiornate o nuovamente affisse, dove mancanti, le vetrofanie, parametro risultato negativo nella precedente rilevazione.

	N° Rilevazioni	N° Non Conformità	% conformità
(BIGLIETTERIA) Informazioni esterne	4	0	100
(RIVENDITA) Informazioni esterne	13	0	100
(BIGLIETTERIA) Pulizia interna	4	0	100
(BIGLIETTERIA) Informazioni all'interno	4	0	100
(RIVENDITA) Informazioni all'interno	13	0	100
Accoglienza da parte del personale	17	1	94,1
Gestione della richiesta del cliente	17	0	100
COMPLESSIVO	72	1	98,6

Sintesi dei risultati CALL CENTER e SITO WEB

Sono state compiute 27 rilevazioni per il Call Center (Numero Verde) con un risultato complessivo pari a 92,6% in calo rispetto al 2018 (=100%)

La non conformità si riferisce all'attenzione non adeguata nei confronti del cliente da parte di una operatrice.

Per quanto riguarda il sito aziendale sono stati analizzati contenuti, servizio web e usabilità dando un risultato del 100% 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 dell'utente: una totalmente invernale, integralmente coerente con le indicazioni espresse dalla Regione Friuli Venezia Giulia per la rilevazione della qualità del trasporto pubblico locale, l'altra tipicamente estiva, per testare un diverso target di utenza e introdurre anche quesiti meno legati ai tipici indici di soddisfazione sul servizio.

Analisi Rilevazione invernale dicembre 2019

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 ed 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 UNI EN 11098 e 13816.

Interviste realizzate		Indice Sintetico di Soddisfazione			Indice Generale di Soddisfazione		
		2017	2018	2019	2017	2018	2019
Complessivo	N = 700	90,5	91,3	91,4	96,1	96,1	96,4
Urbano	N = 406	90,5	89,6	90,6	95,05	95,0	95,8
Extraurbano	N = 294	90,6	93,3	93,9	96,5	97,7	96,9

LA QUALITÀ

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE è calcolato in base alla risposta ad una domanda diretta:

«In generale nell'ultimo anno il servizio di trasporto offerto da APT nel suo complesso è migliorato, rimasto uguale o peggiorato?»

Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che alla domanda rispondono «rimasto uguale» o «migliorato», al netto dei non rispondenti.

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE è costruito tramite 2 fasi:

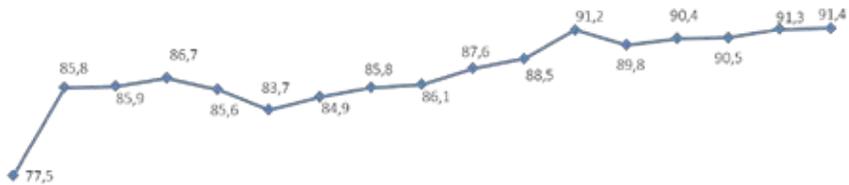
- definizione dell'indice di soddisfazione (quota di clienti soddisfatti – valutazione maggiore o uguale a 6 su scala da 1 a 10);
- ponderazione di tali indici di soddisfazione per l'importanza del singolo item misurata in base alle percezioni dei clienti.

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 come esso sia superiore all'Indice Sintetico di Soddisfazione (CSI).

Ciò significa che l'immagine aziendale genera valore aggiunto rispetto alle performance dirette di prodotto e servizio considerate.

Confronto temporale



'03	'04	'05	'06	'07	'08	'09	'10	'11	'12	'13	'14	'15	'16	'17	'18	'19
Inverno																

ANDAMENTO DEL SERVIZIO Il risultato della domanda: “In generale nell'ultimo anno il trasporto urbano/extraurbano offerto da APT nel suo complesso è”:

Migliorato	57,7%
Rimasto uguale	35,0%
Non sa non risponde	3,9%
Peggiorato	3,4%

Il risultato è notevolmente migliore rispetto allo scorso anno.

LA QUALITÀ PERCEPITA

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.

I 5 aspetti più graditi risultano essere:

- la sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti (98,9)
- la sicurezza personale intesa come il pericolo di furti e borseggi (98,9)
- la cortesia e professionalità del personale degli uffici (96,3)
- la riconoscibilità della fermata (95,8)
- l'attenzione di APT Gorizia per la tutela dell'ambiente (95,6)

Anche nel 2019 si registra un incremento significativo (+1) riguardo alla puntualità, dato particolarmente qualificante trattandosi di servizio di trasporto.

Indice di soddisfazione: confronto inverno 2018/2019 – inverno 2019/2020	2018/ 2019	2019/ 2020	Gap
DISPONIBILITÀ			
La frequenza del servizio	85,3	93,9	8,6
La presenza di coincidenze con altri mezzi pubblici	94,2	89,8	- 4,4
La qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	87,6	88,6	1,0
ACCESSIBILITÀ			
La facilità di reperimento dei titoli di viaggio	90,3	94,0	3,7
La riconoscibilità della fermata	91,2	95,8	4,6
INFORMAZIONI			
Il livello di informazione sul servizio prestato	89,0	89,8	0,8
Le informazioni del servizio in fermata	91,1	94,2	3,1
La tempestività di diffusione delle informazioni in caso di anomalie del servizio	90,8	93,9	3,1
TEMPO			
La puntualità del servizio	91,1	92,6	1,5
L'affidabilità del servizio intesa come continuità e regolarità del servizio	91,7	94,5	2,8
ATTENZIONE AL CLIENTE			
La cortesia e professionalità del personale viaggiante	91,7	95,4	3,7
La cortesia e professionalità del personale degli uffici	91,5	96,3	4,8
La prontezza di risposta ai reclami	93,5	86,7	-6,8

LA QUALITÀ

Indice di soddisfazione: confronto inverno 2018/2019 – inverno 2019/2020	2018/ 2019	2019/ 2020	Gap
COMFORT			
Il comfort del viaggio, cioè climatizzazione, facilità di accesso	93,0	90,1	-2,9
La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi	89,1	84,3	-4,8
La comodità nell'attesa per la presenza di pensiline e panche confortevoli	90,0	87,9	-2,1
Il livello di affollamento dei mezzi	90,4	92,9	2,5
Il rapporto comfort/costo del servizio	89,7	89,5	-0,2
SICUREZZA			
La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	96,4	98,9	2,5
La sicurezza personale intesa come il pericolo di furti e borseggi	95,6	98,9	3,3
IMPATTO AMBIENTALE			
L'attenzione di APT Gorizia per la tutela dell'ambiente	93,4	95,6	2,2

LA QUALITÀ ATTESA - INDICE DI IMPORTANZA

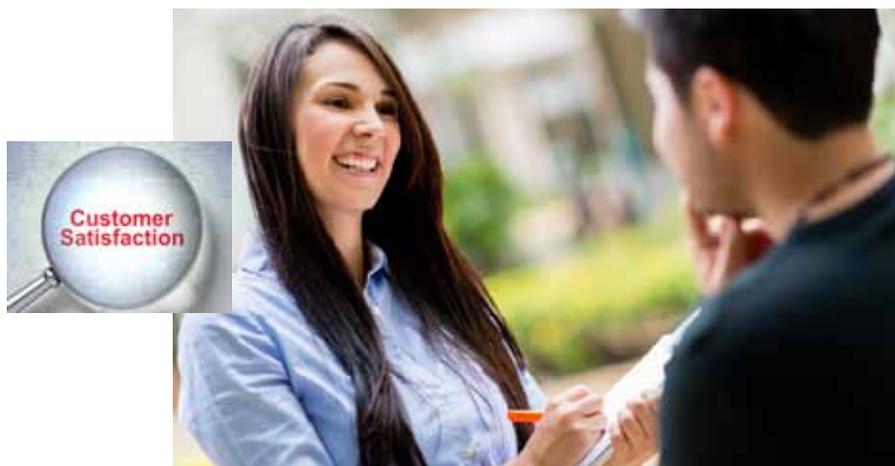
L'indice varia da 1 (= per nulla importante) a 10 (= molto importante) e permette di discriminare quali siano le dimensioni principali che il cliente/utente considera nel giudicare la qualità del servizio; tanto più elevato sarà il giudizio di importanza su di un fattore, tanto più un'esperienza positiva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

- la sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti (9,92)
- la sicurezza personale intesa come il pericolo di furti e borseggi (9,92)
- la puntualità del servizio (9,88)
- l'affidabilità del servizio (9,91)
- la tempestività di informazioni in caso di anomalia del servizio (9,72)

Indice di importanza	2018/ 2019	2019/ 2020
DISPONIBILITÀ		
La frequenza del servizio	9,81	9,93
La presenza di coincidenze con altri mezzi pubblici	9,58	9,66
La qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	9,66	9,70
ACCESSIBILITÀ		
La facilità di reperimento dei titoli di viaggio	9,78	9,83
La riconoscibilità della fermata	9,78	9,78
INFORMAZIONI		
Il livello di informazione sul servizio prestato	9,70	9,81
Le informazioni del servizio in fermata	9,74	9,79
La tempestività di diffusione delle informazioni in caso di anomalie del servizio	9,83	9,73
TEMPO		
La puntualità del servizio	9,91	9,88
L'affidabilità del servizio intesa come continuità e regolarità del servizio	9,91	9,91
ATTENZIONE AL CLIENTE		
La cortesia e professionalità del personale viaggiante	9,66	9,72
La cortesia e professionalità del personale degli uffici	9,66	9,71
La prontezza di risposta ai reclami	9,41	9,95
COMFORT		
Il comfort del viaggio, cioè climatizzazione, facilità di accesso	9,69	9,79
La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi	9,68	9,80
La comodità nell'attesa per la presenza di pensiline e panche confortevoli	9,69	9,71
Il livello di affollamento dei mezzi	9,70	9,67
Il rapporto comfort/costo del servizio	9,78	9,83

Indice di importanza	2018/ 2019	2019/ 2020
SICUREZZA		
La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	9,92	9,92
La sicurezza personale intesa come il pericolo di furti e borseggi	9,92	9,92
IMPATTO AMBIENTALE		
L'attenzione di APT Gorizia per la tutela dell'ambiente	9,67	9,79



LA MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO

La Mappa delle Priorità d'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

CUSTOMER SATISFACTION LINEA MARITTIMA

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 nel mese di Agosto 2019 attraverso la somministrazione di interviste personali presso le fermate o a bordo.

Complessivamente sono stati intervistati 70 utilizzatori del servizio Linea Marittima.

Giudizio generale

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



INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

«Considerando in tutti i suoi aspetti il servizio di linea marittima prestato da APT quando si considera soddisfatto?» Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che alla domanda rispondono «Molto» o «Abbastanza», al netto dei non rispondenti.

Totale interviste realizzate	Indice Generale di soddisfazione
N = 70	100



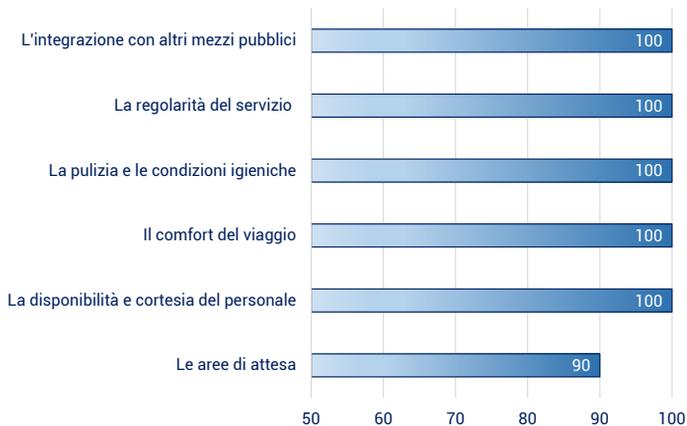
INDICE DI SODDISFAZIONE:

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.

INDICE DI SODDISFAZIONE



LA QUALITÀ

MEDIA DI SODDISFAZIONE:

Valutazione su una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente) della soddisfazione percepita.

Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10.

Domanda: *Quanto è soddisfacente a suo parere questo aspetto?*

Sul fronte della media di soddisfazione, il movimento è maggiore. Gli aspetti più graditi risultano essere:

- la regolarità del servizio (frequenza e puntualità) (9,40)
- il comfort del viaggio (9,34)
- la pulizia e le condizioni igieniche (9,09).

MEDIE DI SODDISFAZIONE



POLITICA PER IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

(ESTRATTO DAL SGI - agg. 2020)

L'attuale Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Salute/Sicurezza sul lavoro è il punto di arrivo di un percorso iniziato nel lontano 2003 da APT con l'ottenimento, via via nel tempo, delle certificazioni in accordo ai modelli normativi UNI EN ISO 9001 (qualità), UNI EN ISO 14001 (ambiente), BS OHSAS 18001:2007 (salute/sicurezza, ora ISO 45001) 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 in riferimento sia alle hard che alle soft - skills.

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;
- favorire la partecipazione e consultazione dei lavoratori, a tutti i livelli.

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.

Programmare e valutare le performances raggiunte, con particolare attenzione verso gli aspetti ambientali, sociali e della salute/sicurezza.

Fornire condizioni di lavoro sicure e salubri per la prevenzione di lesioni e malattie correlate al lavoro, con l'impegno ad eliminare i pericoli e a ridurre i rischi per la salute e sicurezza sul lavoro.

E' 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 e verificando costantemente le opportunità date dalle nuove tecnologie che si rendono disponibili;
- 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;
- sensibilizzare tutti i dipendenti, affinché le buone pratiche in materia di salute/sicurezza siano diffuse anche verso gli altri soggetti con i quali l'Azienda si rapporta, come fornitori e utenti.

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.

La presente Politica è comunicata all'interno dell'organizzazione tramite affissione e distribuzione e resa disponibile alle parti interessate, tramite pubblicazione nella carta della mobilità e sul sito internet.

FATTORI DELLA QUALITÀ'

INDICI 2019 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 31/12/2019 è costituita da 20 linee extraurbane di cui 2 stagionali più i servizi di navetta e gioscuole, 14 linee urbane (7 a Gorizia, 6 a Monfalcone più i collegamenti gioscuole 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 2019	Dato 2019
Copertura del territorio servito e capacità di connessione nel suo ambito		
km rete/kmq di territorio S.U.	0,62	0,62
km rete/kmq di territorio S.E.	0,70	0,70
popolazione residente/n° fermate S.U.	<265	260
popolazione residente/n° fermate S.E.	<950	930
possibilità di coincidenze fra linee nell'area con o senza trasbordo S.U.	100%	100%
possibilità di coincidenze fra linee nell'area con o senza trasbordo S.E.	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 (+3,45)
ore mediamente servite in giorno feriale (scolastico) S.E.		20,52
giorni equivalenti nell'anno al servizio offerto in un giorno feriale scolastico	205-211	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
n° di linee/totale linee in transito presso Stazioni Ferroviarie S.U.	10/14	10/14
Indice di soddisfazione:		
integrazione con altri mezzi pubblici (inteso come presenza di coincidenze)	94,2	89,8

2. TEMPO TOTALE DI VIAGGIO

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

Il 2019 non ha visto particolari situazioni critiche causate da cantieri stradali in nodi strategici come negli passati. Da rilevare unicamente l'influsso sull'allungamento dei tempi di percorrenza dell'instradamento attivo dal 2018 per raggiungere il polo intermodale Trieste Airport di Ronchi dei Legionari e la nuova autostazione .

TEMPO TOTALE DI VIAGGIO	Obiettivo 2019	Dato 2019
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.)	<2	2,38
Puntualità del servizio a orario (corse effettuate a orari fissi)		
% massima di passaggi con anticipo superiore a 5 minuti S.E.	<0,10	0,03
% massima di passaggi con ritardo superiore a 10 minuti S.E.	<0,90	0,87
Velocità commerciale		
velocità commerciale servizio urbano	> 20 km/h	20,54
velocità commerciale servizio extraurbano	> 40 km/h	39,38
Indice di soddisfazione:		
frequenza del servizio	85,3	93,9
puntualità del servizio	91,1	92,6

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 2019	Dato 2019
Informazioni in palina		
fermate urbane ed extraurbane con informazione complete (orari-percorso-rivendite più vicine-variazioni percorso/orario)	100%	99%
Informazioni in pensilina		
di fermate S.U. con spazi informativi rispetto alle fermate con pensilina (regolamento, tariffe, mappa rete urbana, avvisi deviazioni)	100%	100%

FACILITA' DI USO DEL SERVIZIO	Obiettivo 2019	Dato 2019
fermate S.E. con spazi informativi rispetto alle fermate con pensilina (regolamento, tariffe, avvisi deviazioni) su totale fermate con pensilina	100%	100%
Informazioni sui veicoli		
veicoli con spazio informativo (modalità uso servizio, tariffe, avvisi)	100%	100%
Informazioni con il numero verde		
di risposte entro 30 "	100%	98%
Informazioni sul tracciato della linea		
di veicoli urbani con mappa della rete	100%	100%
Disponibilità mappa rete e orari delle linee		
punti di distribuzione forniti	100%	100%
Convalida titoli di viaggio a bordo		
di attrezzature di bordo per convalida biglietti funzionanti con precisione +/- 5'	100%	98%
Indice di soddisfazione:		
livello di informazioni sul servizio prestato	>90	89,8
tempestività di diffusione delle informazioni (in caso di anomalie del servizio)	>91	93,9
Le informazioni in fermata	>90	94,2

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 2019 APT ha completato il programma dei corsi formativi specifici per il personale comprendenti anche l'aspetto della sicurezza.

Elemento significativo ai fini di aumentare la percezione della sicurezza a bordo mezzo è rappresentato dal continuo incremento dei mezzi dotati di videosorveglianza.

Per quanto attiene alla flotta urbana è stata completata l'installazione di apparecchiature di videosorveglianza su tutti i mezzi dell'attuale parco macchine, mentre per quella extraurbana già ampiamente adeguata si provvederà a richiedere il sistema su tutte le prossime acquisizioni.

SICUREZZA DEL VIAGGIO	Obiettivo 2019	Dato 2019
km mediamente percorsi fra due incidenti	70.000	53.961
km mediamente percorsi fra due incidenti con feriti	2.500.000	515.080
n° di furti, borseggi, crimini registrati a bordo del servizio	0	0
sistema videosorveglianza su mezzi S.U./S.E.	36/44	36/48
avanzamento progetto relativo al codice di comportamento conducenti per la tutela della sicurezza	Allargamento a tutto il personale	Allargamento a tutto il personale
Indice di soddisfazione:		
sicurezza del viaggio come mancanza di incidenti	>92	98,9
sicurezza del viaggio come pericolo furti e borseggi	>92	98,9

5. AFFIDABILITÀ

L'azienda si è prefissa 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.

AFFIDABILITÀ	Obiettivo 2019	Dato 2019
Continuità del servizio		
mancate partenze da capolinea e % corse interrotte rispetto a corse programmate S.U. (escluso scioperi)	<0,02%	0,04%

AFFIDABILITA'	Obiettivo 2019	Dato 2019
mancate partenze da capolinea e corse interrotte rispetto a corse programmate S.E. (escluso scioperi)	<0,02%	0,01%
Tempo massimo di riparazione - sostituzione veicoli in servizio		
interventi/ riparazioni su veicoli S.U. entro 15'	>93%	93,5%
interventi/riparazioni su veicoli S.E. entro 30'	>92%	92,5%
Indice di soddisfazione:		
affidabilità	>90	94,5

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);
- acquistare mezzi extraurbani predisposti all'installazione di sollevatore;
- 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 2019	Dato 2019
n° di fermate attrezzate con pensilina e panchina (prov. Gorizia)	267	270
% di veicoli con climatizzatore (S.U.)	100%	100%
% di veicoli con climatizzatore (S.E.)	100%	100%
% di veicoli con accesso più basso rispetto al parco veicoli adibiti al TPL (S.U.)	100%	100%
% di veicoli con meno di 5 anni	>=49%	50%
età media dei mezzi	<=6,31	5,85
% di veicoli sottoposti a pulizia ordinaria giornaliera	100%	100%
n° di pulizie complete (interna ed esterna) all'anno	16/macchina	16/macchina
n° posti offerti/n° viaggiatori S.U.	8	8,2
n° posti offerti/n° viaggiatori S.E	3,8	4,10
n° veicoli S.U./S.E. attrezzati con gradino mobile e pedana per salita disabili	35/24	35/24
% fermate attrezzate per salita/discesa sedia a rotelle	>7%	>7%
Indice di soddisfazione:		
pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	>82	84,3
climatizzazione, facilità d'accesso	>90	90,1
comodità nell'attesa per la presenza di pensiline e panche	>90	87,9

7. RISPETTO DELL'AMBIENTE

APT si impegna ad acquistare mezzi sia urbani che extraurbani con standard di emissione Euro 6C 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.

La struttura degli uffici, altamente efficiente dal punto di vista energetico grazie ad una progettazione mirata alla riduzione dei consumi e alla massimizzazione

LA QUALITÀ

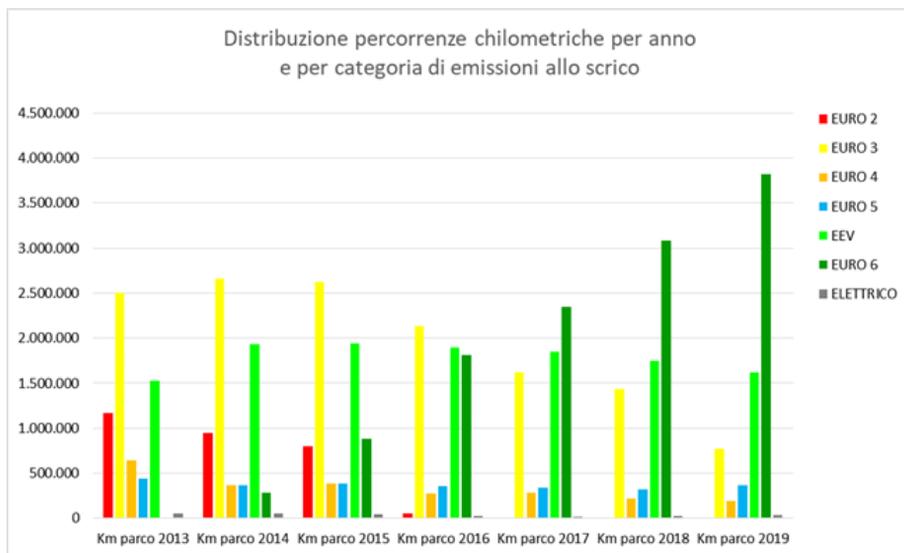
dell'isolamento, ha messo in evidenza, dopo 7 anni di esercizio, risultati considerevoli. Di notevole rilievo dal punto di vista ambientale è la gestione dei rifiuti speciali. APT è iscritta a SISTRI e lo utilizza per la movimentazione dei rifiuti speciali pericolosi. Il Sistema semplifica le procedure 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'impegno ambientale di APT è quello di effettuare interventi mirati al miglioramento continuo, perfezionando ulteriormente le metodologie di controllo e di individuazione delle criticità.



RISPETTO PER L'AMBIENTE	Obiettivo 2019	Dato 2019
Veicoli utilizzanti gasolio a basso tenore di zolfo	100%	100%
veicoli TPL standard CEE Euro 2, Euro 3, Euro 4, Euro 5, EEV, Euro 6	100%	100%
veicoli TPL = Euro 6	50,4%	49,00%
n° di controlli gas scarico all'anno	2 per bus	2 per bus
n° autobus elettrici	2	2
n° autobus alimentati a gas	0	0
Indice di soddisfazione:		
attenzione del gestore del servizio per la tutela dell'ambiente	93,4	95,6



LA QUALITÀ

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 Gorizia, Grado e Monfalcone.

PERSONALE	Obiettivo 2019	Dato 2019
formazione ore uomo	4	2,6
personale a contatto con il pubblico dotato di tesserino di riconoscimento	100%	99%
spazi per la qualità	6	6
Indice di soddisfazione:		
cortesia del personale viaggiante	91,7	95,4
cortesia del personale uffici	91,5	96,3

9. TUTELA E MONITORAGGIO

Segnalazioni

Nel 2019 il livello di celerità della formulazione di una risposta esaustiva ai reclami, espresso dalla quantità di pratiche a cui viene fornito riscontro entro i primi 5 giorni, è sceso rispetto all'anno precedente. Questo dato trova giustificazione nel fatto che le diverse esigenze manifestate dall'utenza, in particolar modo al momento dell'avvio e della stabilizzazione dell'orario scolastico, hanno richiesto un impegno più consistente per la risoluzione delle problematiche, necessitando spesso di interventi migliorativi a livello di programmazione ed ottimizzazione del servizio. La rapidità nel fornire un feedback all'utenza è uno degli indici maggiormente apprezzati dalla clientela, ma al tempo stesso l'Azienda si impegna a mettere in atto interventi tecnici il più possibile

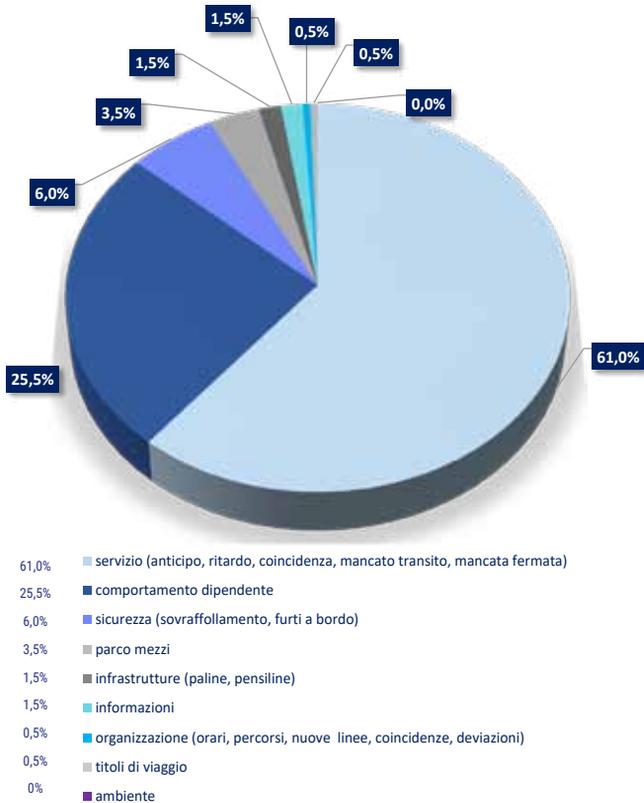
risolutivi, laddove necessario. Coerentemente anche il tempo medio per la risposta risulta maggiore rispetto al dato dell'anno precedente, ma si deve anche considerare un aumento significativo del numero totale dei reclami ricevuti. Eventuali risposte fornite oltre scadenza sono circoscritte ai casi 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. Nel 2019 non si è verificato, comunque, alcun caso di pratica protrattasi oltre la scadenza prevista (15 giorni lavorativi).

Risposta entro scadenza	200	100%
Risposta oltre scadenza	0	0%
Risposta entro 5 gg.	69	35%
N° giorni medi risposta	8,08	

Il numero dei reclami pervenuti è aumentato in maniera significativa (200 contro i 181 dell'anno precedente), mentre rimane costante la percentuale delle pratiche in cui il disservizio non viene confermato (51%).

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.

ANNO 2018			ANNO 2019		
servizio (anticipo, ritardo, coincidenza, mancato transito, mancata fermata)	103	57%	servizio (anticipo, ritardo, coincidenza, mancato transito, mancata fermata)	122	61,0%
comportamento dipendente	46	25%	comportamento dipendente	51	25,5%
sicurezza (sovraffollamento, furti a bordo)	9	5%	sicurezza (sovraffollamento, furti a bordo)	12	6,0%
parco mezzi	9	5%	parco mezzi	7	3,5%
infrastrutture (paline, pensiline)	2	1%	infrastrutture (paline, pensiline)	3	1,5%
informazioni	5	3%	informazioni	3	1,5%
organizzazione (orari, percorsi, nuove linee, coincidenze, deviazioni)	3	2%	organizzazione (orari, percorsi, nuove linee, coincidenze, deviazioni)	1	0,5%
titoli di viaggio	2	1%	titoli di viaggio	1	0,5%
ambiente	2	1%	ambiente	0	0%
totale	181	100%	totale	200	100%



Nonostante ciò l'Azienda dovrà continuare a migliorare gli aspetti correlati al comportamento del personale, in particolare degli addetti alla guida, che di fatto sono i più coinvolti nel rapporto con la clientela. Il prossimo avvio della nuova gestione del servizio di trasporto pubblico regionale ad opera di TPL FVG scarl, di cui APT fa parte, richiederà il raggiungimento di un livello uniforme su tutto il territorio e nei diversi servizi. Il dialogo costante con le altre Aziende di trasporto all'interno del Consorzio consentirà il monitoraggio ed il confronto degli indicatori della qualità del servizio erogato, fornendo elementi utili alla pianificazione di interventi di formazione e sensibilizzazione del personale ed all'elaborazione e diffusione di linee guida comportamentali omogenee.

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 scritta.

Nel 2019 sono state gestite 63 pratiche di segnalazione/suggerimento.

TUTELA E MONITORAGGIO	Obiettivo 2019	Dato 2019
risposte entro 15 gg lavorativi dal ricevimento del reclamo	100%	100%
indagini sulla Qualità del servizio	5	5
Indice di soddisfazione:		
PRONTEZZA RISPOSTA AI RECLAMI	92,1	86,7





AZIENDA PROVINCIALE TRASPORTI S.p.A.

Via Caduti di An Nasiriyah, 6 34170 Gorizia

CENTRALINO 0481 593511

FAX 0481 593555

apt@aptgorizia.it

segreteria.aptgo@legalmail.it