



**Carta
dei
Servizi**

2020



tpl fvg
trasporto pubblico locale

INDICE

I. Presentazione della carta dei servizi	3
1. La gara per l'affidamento del servizio	4
2. Il contratto di servizio	4
3. La carta dei servizi e le fonti normative	4
4. Il trasporto pubblico locale: valori e principi	5
II. L'azienda e il territorio	8
1. Profilo della società	9
2. Struttura funzionale	9
3. Risorse umane	10
4. Elenco beni immobili e mobili	10
5. Certificazioni, salute, sicurezza e valorizzazione delle competenze	10
III. Presentazione dei servizi e condizioni generali di trasporto	12
1. L'offerta di servizio	13
2. Il contesto territoriale	13
3. Innovazione e monitoraggio del servizio	13
4. I servizi di trasporto su strada	14
5. Servizi marittimi	14
6. Servizi flessibili	14
7. Diritti dei passeggeri	15
8. Doveri dei passeggeri	15
9. Accessibilità	16
10. Altre informazioni	17
11. Videosorveglianza – Wi-Fi e contapasseggeri	20
12. La pulizia dei mezzi	21
13. Sciopero	21
IV. Il rapporto con i clienti	22
1. Riconoscibilità del personale	23
2. Canali di comunicazione e infomobilità	23
3. Assistenza clienti	26
V. Documenti di viaggio e sanzioni	29
1. Tariffe	30
2. Titoli di viaggio	30
3. il tesserino di identità	30
4. Servizi di vendita	30
5. Validazione e biglietti elettronici	31
6. Illeciti amministrativi e sanzioni	32
VI. Qualità del servizio	34
1. Gli indicatori di qualità	35
2. Il monitoraggio degli obiettivi	35
3. L'indagine di customer satisfaction	35
VII. Privacy	36
VIII. Contatti	38
IX. Indicatori della qualità	40



Presentazione della carta dei servizi

1. La gara per l'affidamento del servizio

Tpl Fvg S.c.a r.l. (di seguito Tpl Fvg), a seguito di partecipazione alla gara europea a procedura aperta indetta dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia per l'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale urbani ed extraurbani, tranviari e marittimi sull'intero territorio regionale, è risultata aggiudicataria e il 15 novembre 2019 ha sottoscritto con la Stazione appaltante il contratto di servizio di durata decennale.

2. Il contratto di servizio

Il contratto di servizio regola l'esercizio dei servizi di trasporto pubblico locale e ne disciplina le caratteristiche e gli standard qualitativi.

In virtù della legge regionale numero 23 del 20 agosto 2007, e in conformità con il piano regionale del trasporto pubblico locale, la Regione Friuli Venezia Giulia esercita funzioni di pianificazione, programmazione, indirizzo, coordinamento, monitoraggio e vigilanza sulle attività di Tpl Fvg e sugli obblighi imposti dal contratto, al fine di garantire ai cittadini il fondamentale diritto alla mobilità. Spetta altresì alla Regione la definizione del sistema tariffario del trasporto pubblico locale.

3. La carta dei servizi e le fonti normative

La carta dei servizi, documento obbligatorio per le società che erogano servizi pubblici, è lo strumento attraverso il quale Tpl Fvg si impegna nei confronti dei cittadini e del territorio a operare secondo principi etici e con l'obiettivo di incrementare progressivamente la qualità e il valore del servizio e di contribuire, nel rispetto dell'ambiente e delle comunità locali, al benessere e allo sviluppo economico, sociale e culturale del Friuli Venezia Giulia.

Tpl Fvg assicura il rispetto e la tutela dei diritti fondamentali dei passeggeri richiamati all'interno del documento, e invita l'utenza a partecipare con richieste, osservazioni, reclami e suggerimenti al fine di migliorare il servizio offerto.

La carta definisce gli obiettivi di qualità del servizio e gli indicatori che, con l'evidenza dei risultati delle indagini di customer satisfaction realizzate annualmente da Tpl Fvg, con modalità obiettive e trasparenti, rilevano i livelli di qualità erogata ed i livelli di qualità percepita e le aspettative dalla clientela.

Il monitoraggio degli indicatori contenuti nella carta dei servizi è permanente e condiviso con i competenti uffici della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia.

La carta dei servizi viene periodicamente aggiornata con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, delle istituzioni che sono portatrici di interesse e, attraverso focus group o altre modalità di rilevazione, dei clienti.

La carta dei servizi è pubblicata anche nel sito internet www.tplfvg.it.

Per la redazione della carta dei servizi, Tpl Fvg ha fatto riferimento alle seguenti fonti normative:

- (a) regolamento (UE) n. 181/2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus;
- (b) regolamento (UE) n. 679/2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE;

- (c) direttiva (UE) 2016/680 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativa alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali da parte delle autorità competenti a fini di prevenzione, indagine, accertamento e perseguimento di reati o esecuzione di sanzioni penali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la decisione quadro 2008/977/GAI del Consiglio;
- (d) legge 15 giugno 1990, n. 146 (Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati);
- (e) direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici);
- (f) decreto del Presidente della Repubblica 24 luglio 1996, n. 503 (Regolamento recante norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici, spazi e servizi pubblici);
- (g) legge 11 aprile 2000, n. 83 (Modifiche e integrazioni della legge 12 giugno 1990, n. 146, in materia di esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e di salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati);
- (h) provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali dell'11 dicembre 2000 in merito a Lavoro e previdenza sociale. Cartellini identificativi dei lavoratori;
- (i) decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali), come modificato dal decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101 (Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE);
- (j) legge 9 gennaio 2004, n. 4 (Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici);
- (k) provvedimento del Garante della protezione dei dati personali di data 29 novembre 2012 in merito al Trattamento di dati personali connesso all'installazione di un sistema di rilevamento dati e di registrazione di immagini su veicoli del trasporto pubblico locale;
- (l) decreto legge 24 aprile 2017, n. 50 (Disposizioni urgenti in materia finanziaria, iniziative a favore degli enti territoriali, ulteriori interventi per le zone colpite da eventi sismici e misure per lo sviluppo), convertito con modificazioni dalla legge 21 giugno 2017, n. 96;
- (m) delibera della Commissione di Garanzia n. 18/138 del 23 aprile 2018;
- (n) legge regionale 17 gennaio 1984, n. 1 (Norme per l'applicazione delle sanzioni amministrative regionali);
- (o) legge regionale 20 agosto 2007, n. 23 (Attuazione del decreto legislativo 111/2004 in materia di trasporto pubblico regionale e locale, trasporto merci, motorizzazione, circolazione su strada e viabilità).

4. Il trasporto pubblico locale: valori e principi

Il trasporto pubblico locale è uno degli elementi più distintivi e maggiormente percepiti di un territorio: contribuisce a migliorare la qualità della vita, a rendere accessibili le aree periferiche, a formare abitudini e modelli sociali e culturali. Tpl Fvg è consapevole del proprio ruolo e della propria responsabilità e sviluppa azioni e comportamenti coerenti con i valori, la cultura e le aspettative del territorio, a tutela dei diritti e delle esigenze dei cittadini e per garantire l'efficienza, la continuità e l'imparzialità del servizio di trasporto pubblico locale.

In particolare, Tpl Fvg si ispira ai principi di seguito enunciati.

Eguaglianza e imparzialità

Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, l'identità di genere, l'orientamento sessuale, la disabilità, l'età, l'origine etnica, l'origine nazionale, la religione e le convinzioni personali. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche e sia fra le diverse categorie di utenti. Tpl Fvg adotta tutte le necessarie misure per assicurare agli anziani e alle persone con disabilità o mobilità ridotta l'accesso ai servizi e alle infrastrutture di trasporto. I passeggeri hanno diritto al trasporto secondo le condizioni e le tariffe contrattuali offerte da Tpl Fvg nei termini e nei limiti stabiliti dalla legge e dai regolamenti di vettura e di motonave.

Continuità

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

Sicurezza

Tpl Fvg considera la sicurezza un elemento prioritario e inalienabile. Per questo, si impegna a fornire ai propri utenti, in ogni situazione, servizi che rispettino i massimi standard di sicurezza del viaggio.

Partecipazione

Il cliente ha il diritto di fare osservazioni e fornire suggerimenti per il miglioramento del servizio, anche attraverso organismi di rappresentanza. Tpl Fvg curerà, tramite opportuni sondaggi, l'acquisizione periodica di commenti, osservazioni e performance che le consentono di ottenere valutazione della qualità percepita dall'utenza, attraverso una pluralità di canali fra i quali il servizio clienti, le indagini di customer satisfaction, i mass media, il sito internet, i social network, i focus group.

Libertà di scelta

L'azienda nell'ambito delle proprie competenze deve garantire il diritto alla mobilità dei cittadini assumendo iniziative per facilitare e promuovere la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

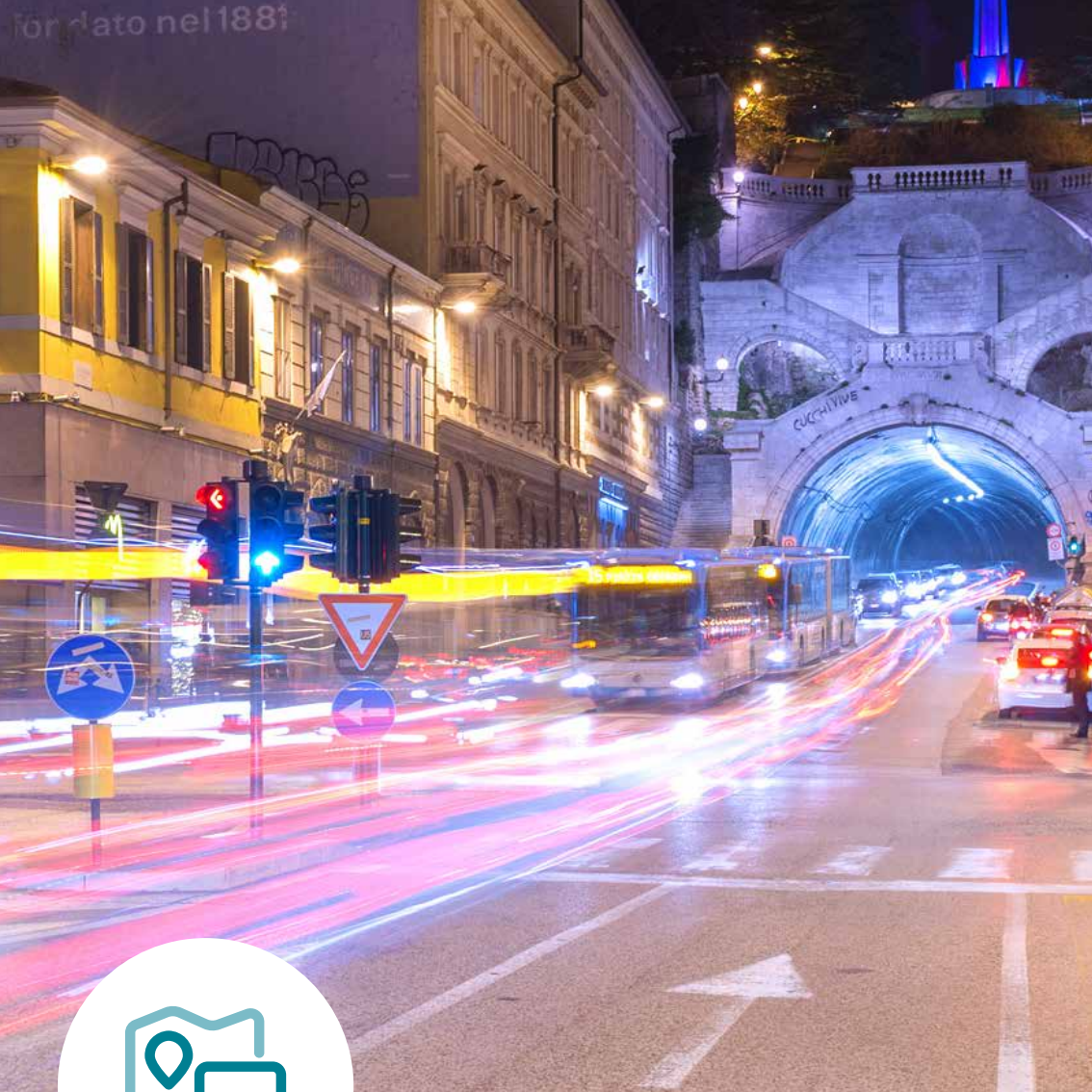
Efficienza ed efficacia

Tpl Fvg adotta tutte le misure idonee a garantire giornalmente l'efficienza e l'efficacia del servizio di trasporto pubblico locale, sulla base degli impegni assunti nel contratto di servizio sottoscritto con la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia. Tpl Fvg, d'intesa con gli enti competenti, rende tempestivamente operativi provvedimenti utili a ridurre al minimo il disagio per i cittadini e il territorio a fronte di eventi che non dipendano dalla normale attività aziendale e che possono

impedire, anche parzialmente, il regolare svolgimento del servizio (interruzioni stradali, fenomeni meteorologici, incidenti, manifestazioni pubbliche). La comunicazione è assicurata da una piattaforma di infomobilità multicanale.

Qualità

Innovazione tecnologica, modernizzazione, sostenibilità ambientale e centralità del cliente sono i principi che ogni giorno ispirano chi lavora per Tpl Fvg. L'azienda è impegnata a realizzare un servizio efficiente e a migliorare attivamente i livelli di qualità, con l'obiettivo di soddisfare le aspettative e i fabbisogni della clientela.



L'azienda e il territorio

1. Profilo della società

Tpl Fvg è il consorzio che gestisce il trasporto pubblico locale della Regione Friuli Venezia Giulia su gomma e via mare, e ad oggi risulta essere uno dei maggiori operatori nazionali del settore.

Tpl Fvg è stata fondata nell'anno 2001, è una società consortile costituita da:

- Azienda Provinciale Trasporti S.p.A. (Gorizia);
- ATAP S.p.A. (Pordenone);
- Arriva Udine S.p.A. (Udine);
- Trieste Trasporti S.p.A. (Trieste).

Le consorziate rappresentano quattro realtà storiche, consolidate e fortemente radicate sul territorio che conoscono caratteristiche, esigenze e operatività della mobilità regionale.

Sede legale e operativa:

- via Caduti di An Nasiriyah, 6 - 34170 Gorizia

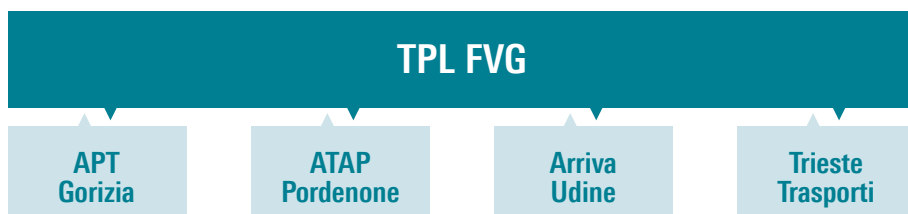
Sedi operative delle consorziate:

- via Caduti di An Nasiriyah, 6 - 34170 Gorizia;
- via Candiani, 26 - 33170 Pordenone;
- via del Partidor, 13 - 33100 Udine;
- via dei Lavoratori, 2 - 34144 Trieste.

Attraverso scelte e strategie industriali sostenibili, persegue l'obiettivo di fare del trasporto pubblico locale la prima scelta di mobilità dei viaggiatori in Friuli Venezia Giulia, con un'offerta accessibile, vantaggiosa, integrata, intermodale, affidabile e sicura. L'operato di Tpl Fvg è interamente orientato alla centralità della persona, al dialogo, alla responsabilità sociale e ambientale e all'efficienza economica dei processi.

2. Struttura funzionale

La struttura consortile della Tpl Fvg si esplicita nella forte compenetrazione tra le attività di gestione e coordinamento delle azioni di servizio a scala regionale e i processi industriali sviluppati dalle aziende. Una organizzazione flessibile che permette la vicinanza al territorio ed ai clienti all'interno di standard omogenei regionali.



3. Risorse umane

Tpl Fvg, attraverso le proprie consorziate, opera con oltre 1850 addetti di cui l'81% personale di guida ed addetto al servizio di trasporto.

4. Elenco beni immobili e mobili

Tpl Fvg, attraverso le proprie consorziate, dispone di un insieme di immobili destinati alle attività logistiche, agli uffici, al ricovero e manutenzione dei mezzi, distribuiti sull'intera rete regionale secondo un'organizzazione rispondente alle esigenze funzionali, climatiche ed orografiche della zona in cui sono posizionate, descritte nella tabella seguente.

	Numero
Depositi attrezzati	21
Rimesse coperte	14
Aree di parcheggio	29
Aree pubbliche	23
Biglietterie/Altro	13
Totale	100

Tpl Fvg, attraverso le proprie consorziate, dispone di un parco mezzi di 953 autobus con una età media inferiore a 7,5 anni.

5. Certificazioni, salute, sicurezza e valorizzazione delle competenze

La qualità del servizio erogato da Tpl Fvg, per il tramite delle proprie consorziate, è garantita da sistemi di gestione aziendali certificati. Le quattro aziende consorziate hanno ottenuto le seguenti certificazioni:

- UNI EN ISO 9001:2015: riguarda la gestione della qualità attraverso un processo di continuo e costante miglioramento delle prestazioni;
- UNI EN ISO 14001:2015: riguarda la corretta gestione delle responsabilità ambientali in un'ottica di crescente sostenibilità;
- UNI EN 13816:2002: determina la qualità del servizio nel trasporto pubblico di passeggeri, come rapporto tra qualità attesa e qualità percepita (dal punto di vista del viaggiatore) e come rapporto tra qualità progettata e qualità erogata (dal punto di vista dell'erogatore)
- BS OHSAS 18001: 2007: sistema di gestione che si pone l'obiettivo di realizzare le migliori condizioni di lavoro nell'organizzazione secondo standard internazionali.

- UNI ISO 45001:2018: riguarda la salute e la sicurezza sul lavoro, con l'obiettivo di minimizzare i rischi, assicurare la salubrità degli ambienti, prevenire incidenti, lesioni e malattie professionali (evoluzione della BS OHSAS 18001:2007).
- UNI ISO 39001:2016: riguarda il sistema di gestione per la riduzione del rischio stradale.

Le quattro aziende consorziate sono soggette ad audit periodici da parte di enti di certificazione esterni e indipendenti.

	Azienda Provinciale Trasporti S.p.A.	ATAP S.p.A.	Arriva Udine S.p.A.	Trieste Trasporti S.p.A.
UNI EN ISO 9001:2015	X	X	X	X
UNI EN ISO 14001:2015	X	X	X	X
UNI EN 13816:2002	X	X	X	X
UNI ISO 45001:2018	X	X	X	X
UNI ISO 39001:2016		X		

In tema di salute e sicurezza, Tpl Fvg incentiva il coinvolgimento attivo di tutto il personale, ritenendo la prevenzione e la riduzione dei rischi e delle probabilità di infortunio elementi centrali della cultura aziendale, anche a tutela dei clienti. Tpl Fvg valorizza altresì le competenze e le eccellenze presenti al proprio interno, incentivando la crescita professionale e personale dei propri addetti attraverso una pluralità di iniziative e corsi, sviluppando un numero significativo di ore di formazione all'anno.



Presentazione dei servizi e condizioni generali di trasporto

1. L'offerta di servizio

L'offerta di servizio pone al centro la soddisfazione del cliente, valorizzando le peculiarità locali e creando servizi specifici ed efficienti tarati sulle esigenze dei viaggiatori. Forte dell'esperienza maturata dalle proprie consorziate e da radicate e profonde relazioni con le rispettive comunità, Tpl Fvg propone un modello unico di gestione in grado di coniugare al proprio interno le forti e indubitabili diversità territoriali, assicurando elevati standard qualitativi.

Tpl Fvg investe in nuove tecnologie per garantire strumenti di comunicazione e informazione che facciano percepire al cliente il valore aggiunto di un approccio integrato al trasporto pubblico nel territorio regionale.

2. Il contesto territoriale

Tpl Fvg offre il proprio servizio nel territorio regionale del Friuli Venezia Giulia, in un contesto che si estende su una superficie complessiva di circa 8 mila chilometri quadrati, e conta poco più di 1,2 milioni di abitanti con una densità abitativa di 155 persone per chilometro quadrato.

	Gorizia	Pordenone	Udine	Trieste
Densità abitativa per chilometro quadrato	302	138	109	1.100
Offerta di TPL (chilometro quadrato per abitante)	39	23	28,5	61

3. Innovazione e monitoraggio del servizio

Tpl Fvg ha attivato un sistema di analisi, pianificazione, controllo e implementazione del servizio basato sul monitoraggio dei dati e su una rete di relazioni sociali, istituzionali e territoriali che consentono di dare risposte puntuali e specifiche al fabbisogno della clientela.

Il sistema di monitoraggio adottato da Tpl Fvg, integrato con le tecnologie a bordo dei mezzi, consente di analizzare a livello regionale il servizio offerto, riconoscendo le peculiarità territoriali, e di individuare le azioni di miglioramento per garantire elevati standard di efficienza ed efficacia del servizio.

Il monitoraggio dei livelli di servizio fornisce:

- una verifica sull'andamento della qualità erogata, confrontata con i valori soglia definiti tra operatore e organo di controllo;
- una verifica della qualità percepita da parte dell'utente finale;
- la visione, nel medio lungo periodo, dei risultati delle azioni di miglioramento.

Vengono monitorati, fra gli altri, i tempi di percorrenza e gli eventuali ritardi; il numero di passeggeri presenti su ciascuna corsa, la loro origine e destinazione e la conseguente evoluzione della domanda; l'operatività del servizio clienti e del call center, la tipologia di reclami e di segnalazioni ricevute.

4. I servizi di trasporto su strada

Con più di 8.000 fermate e una rete automobilistica che si estende sull'intero territorio del Friuli Venezia Giulia, Tpl Fvg gestisce uno dei servizi di trasporto pubblico locale più vasti d'Italia.

Il servizio viene reso sia in ambito urbano sia extraurbano, con una ripartizione territoriale sotto descritta:

	Gorizia	Pordenone	Udine	Trieste	TPL FVG S.c.a.r.l.
Urbano	1.393.791	1.514.759	3.576.686	13.032.542	19.517.778
Extraurbano	4.467.506	6.294.053	12.750.471	-	23.512.030
Tram	-	-	-	151.500	151.500
Servizi speciali	-	185.000	-	-	185.000
TOTALE	5.861.297	7.993.812	16.327.157	13.184.042	43.366.308

5. Servizi marittimi

Tpl Fvg gestisce, mediante affidamento con società armatrici, anche collegamenti marittimi sia annuali che stagionali:

- una linea annuale fra Trieste e Muggia;
- una linea stagionale estiva fra Trieste e Grado;
- una linea stagionale estiva fra Trieste e Sistiana;
- una linea stagionale estiva fra Lignano Sabbiadoro e Marano Lagunare;

a queste si aggiunge il servizio "passo barca" estivo fra Lignano Sabbiadoro e Bibione dedicato ai ciclisti e che completa una offerta di percorsi ciclabili molto significativa sul territorio.

Tutte le imbarcazioni sono dotate di spazi e dispositivi portabici e garantiscono l'integrazione modale con i servizi automobilistici urbani o extraurbani di Tpl Fvg. A bordo delle imbarcazioni si è sempre soggetti all'autorità del comandante e al regolamento di motonave pubblicato sul sito www.tplfvg.it.

6. Servizi flessibili

Tpl Fvg, in esecuzione delle previsioni di gara, ha avviato la progettazione di un sistema di servizi di trasporto organizzati in forma flessibile nelle aree a domanda debole del Friuli Venezia Giulia. Il servizio, che funzionerà a chiamata e potrà essere prenotato secondo le modalità che saranno progettate, servirà a soddisfare la domanda di quei territori periferici dove la frequenza o i percorsi dei normali servizi di linea non sono in grado di soddisfare adeguatamente il fabbisogno di mobilità e, a rispondere alle richieste delle persone con disabilità.

7. Diritti dei passeggeri

Con l'acquisto del documento di viaggio, tra Tpl Fvg e il cliente si stabilisce un "contratto di viaggio" caratterizzato dai seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità, regolarità e certezza del servizio;
- facilità di accesso agli orari e alle informazioni sul servizio, anche in caso di modifiche, anomalie o perturbazioni dello stesso;
- integrazione dei servizi, laddove ragionevolmente possibile, con altri operatori o mezzi di trasporto;
- rispetto degli orari;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle infrastrutture;
- riconoscibilità e cortesia del personale;
- accessibilità al servizio clienti e puntualità, integrità e completezza delle risposte.

La continuità e la regolarità del servizio sono sempre assicurate ad eccezione dei casi in cui il funzionamento del servizio o la sicurezza del viaggio siano compromessi da fattori esterni, da condizioni meteorologiche avverse, da pandemie, catastrofi naturali o da altre cause di forza maggiore. In caso di ritardi, anomalie o cancellazioni, l'azienda compie ogni possibile e ragionevole sforzo per informare tempestivamente i passeggeri attraverso i propri canali, anche in merito alle possibili soluzioni e collegamenti alternativi.

Tpl Fvg corrisponde i danni causati al passeggero per ragioni attribuibili alla responsabilità dell'azienda; sono pertanto esclusi quelli causati dalla negligenza o dall'imprudenza del viaggiatore o da altri passeggeri per la mancata osservanza delle norme contenute nei regolamenti di vettura o di motonave.

8. Doveri dei passeggeri

Il cliente di Tpl Fvg ha il dovere di rispettare le norme contenute nei regolamenti di vettura e di motonave e di essere in possesso, ogni qual volta viaggia a bordo di un mezzo, di un regolare titolo di viaggio.

Il passeggero non deve altresì:

- Occupare più di un posto a sedere per ogni titolo di viaggio;
- ingombrare intenzionalmente uscite, ingressi o passaggi all'interno della vettura;
- sporgersi dai finestrini o gettare oggetti dalle vetture;
- accedere alle cabine di guida;
- fumare in vettura con qualsiasi strumento, supporto o mezzo, incluse le sigarette elettroniche;
- tenere un comportamento sconveniente o molesto tale da arrecare disagio o disturbo agli altri passeggeri o danni alle vetture;
- distrarre, ostacolare o disturbare il conducente nell'esercizio delle sue funzioni;
- azionare i comandi per l'apertura di emergenza delle porte o qualunque altro dispositivo di sicurezza se non effettivamente necessario e in presenza di un reale pericolo per sé e per gli altri viaggiatori;
- esercitare attività pubblicitarie, commerciali o informative, anche a scopo benefico, se non espressamente autorizzate da TPL FVG;

- chiedere l'elemosina o praticare altre forme di accattonaggio;
- mangiare e bere a bordo;
- salire in vettura armati; fanno eccezione gli appartenenti alle forze di polizia e alla Polizia locale, i titolari di regolare licenza per porto d'armi chiamati a svolgere attività inerenti al servizio di TPL e i soggetti autorizzati ai sensi dal Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza;
- salire in vettura con strumenti pericolosi o potenzialmente idonei a offendere;
- salire in vettura con sostanze, prodotti o materiali pericolosi, nocivi, irritanti, infiammabili, esplosivi o maleodoranti, o con oggetti o involucri che, a insindacabile giudizio del personale aziendale, possano rappresentare per volume, forma o natura un potenziale pericolo per l'incolumità dei viaggiatori o cagionare danni ai mezzi;
- salire in vettura in stato di ebbrezza o in condizioni igieniche o psicofisiche alterate tali da non garantire il corretto uso del servizio oppure da rappresentare un pericolo per l'incolumità propria e degli altri passeggeri;
- salire in vettura con ferite o lesioni senza aver adottato gli opportuni presidi medico-chirurgici e i necessari dispositivi medici atti a contenere gli effetti del trauma;
- salire in vettura con malattie trasmissibili per contatto o per via aerea senza aver adottato gli opportuni presidi medico-chirurgici e i necessari dispositivi medici atti a evitarne la trasmissibilità.
- deturpare, imbrattare o danneggiare in qualunque modo i mezzi di TPL FVG.
- alterare, strappare, rimuovere o danneggiare con scritte o graffiti le decorazioni, gli annunci pubblicitari, gli avvisi e le comunicazioni di servizio presenti sui mezzi di TPL FVG.
- i dispositivi elettronici (smartphone, tablet, console portatili, altro) devono essere utilizzati a bordo dei mezzi di TPLFVG nel rispetto degli altri passeggeri e del conducente, limitando l'uso di suonerie e con volumi tali da non recare disturbo.

9. Accessibilità

Tpl Fvg opera per garantire alle persone con disabilità il diritto alla mobilità. Gli autobus di Tpl Fvg dotati di rampe, sollevatori o pedane mobili per persone con disabilità o mobilità ridotta hanno al proprio interno apposite aree attrezzate per ospitare le sedie a rotelle garantendo i massimi standard di sicurezza. I mezzi e le aree dedicate sono chiaramente identificati con il logo della disabilità. L'accesso e la discesa autonoma dagli autobus da parte di persone con disabilità o mobilità ridotta su sedia a rotelle possono avvenire esclusivamente in corrispondenza di fermate dotate di marciapiedi idonei e autorizzate dalle autorità competenti o dove l'uso di rampe, sollevatori o pedane mobili, azionate da personale aziendale e sotto la responsabilità dello stesso, possa avvenire in condizioni di sicurezza concretamente realizzabili. In corrispondenza di fermate dove non sussistano, in parte o del tutto tali condizioni, la salita e la discesa di persone con disabilità o mobilità ridotta su sedia a rotelle possono avvenire, dove gli spazi e le infrastrutture lo consentano, solo con l'ausilio di un accompagnatore e sotto l'esclusiva responsabilità dello stesso.

Alle persone con ridotta capacità motoria o con disabilità visive, purché riconoscibili dal bastone bianco, è sempre consentito salire e scendere dalle vetture anche da porte diverse da quelle prescritte. Sugli autobus che svolgono servizio urbano sono installati dispositivi elettronici per consentire il riconoscimento della linea e la chiamata del mezzo da parte di persone con disabilità visive.

Maggiori informazioni sono specificate nel sito internet di Tpl Fvg: www.tplfvg.it - realizzato in conformità con la legge 9 gennaio 2004, n. 4 (Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici).

10. Altre informazioni

1. Trasporto carrozzine e passeggini per bambini

È consentito viaggiare sugli autobus con passeggini o carrozzine per bambini purché i dispositivi siano conformi alla vigente normativa.

Il trasporto di bambini con passeggini o carrozzine sui mezzi di Tpl Fvg avviene sotto la piena e totale responsabilità del cliente, anche per gli eventuali danni che dovessero essere arrecati al patrimonio aziendale o ad altre persone e cose.

Per il trasporto di carrozzine e passeggini non è previsto il pagamento di un titolo di viaggio ulteriore rispetto a quello dovuto dal passeggero che li conduce.

SERVIZIO URBANO

Non è soggetto a limitazione il numero di persone a cui è consentito l'accesso con passeggino sull'autobus, a condizione che questo venga piegato e chiuso prima di salire a bordo e sia così custodito per l'intera durata del viaggio. Il posizionamento del passeggino durante il viaggio non deve mai ostacolare gli ingressi e le uscite né compromettere in alcun modo la sicurezza, lo scorrimento all'interno del mezzo e la funzionalità delle porte.

I passeggini e le carrozzine possono rimanere aperti se posizionati nelle aree dedicate altresì alle persone con disabilità motoria identificate con apposita segnaletica e, in tal caso, devono essere attivati tutti i meccanismi di ritenzione dei bambini e di bloccaggio delle ruote; non devono mai essere utilizzate le cinture di ritenuta eventualmente presenti sul mezzo. Carrozzine e passeggini devono inoltre essere addossati alla perimetrazione dell'area e non devono in alcun modo impegnare il corridoio centrale dell'autobus e le altre aree di scorrimento.

Il numero di carrozzine e passeggini aperti che possono salire sugli autobus è in funzione dello spazio disponibile su ciascun mezzo e comunque non è mai superiore a due.

In caso di salita a bordo simultanea di una carrozzina o di un passeggino per bambini e di una persona con disabilità o mobilità ridotta in sedia a rotelle, quest'ultima ha sempre la precedenza e la priorità sugli spazi disponibili. In tutti gli altri casi, il passeggero che già si trova a bordo conserva posto e priorità.

La salita e la discesa di bambini trasportati in carrozzine e passeggini devono avvenire dalla porta abilitata all'accesso delle persone con disabilità in carrozzina.

Per i bambini trasportati in carrozzina o in passeggino non è mai previsto l'uso di pedane, rampe o sollevatori. Il passeggero che viaggia con carrozzine o passeggini deve saldamente custodirli per l'intera durata del viaggio, verificando che gli stessi non compromettano la sicurezza del bambino e dei passeggeri e che non siano d'impedimento allo scorrimento delle persone all'interno degli autobus.

SERVIZIO EXTRAURBANO

Sui mezzi in servizio extraurbano, passeggini e carrozzine devono sempre essere piegati e riposti nell'apposita bagagliera per l'intera durata del viaggio.

2. Trasporto di animali

È possibile viaggiare accompagnati da animali d'affezione su tutti i mezzi purché siano rispettate le indicazioni di questo regolamento.

Ai passeggeri che conducono animali d'affezione spetta la sorveglianza sugli animali trasportati per l'intera durata del viaggio: i passeggeri devono ritenersi responsabili in via esclusiva nel caso gli animali provochino danni a persone o cose.

I viaggiatori che conducono animali d'affezione sui mezzi di TPL FVG devono avere cura che gli stessi non sporchino e non creino disturbo o danno agli altri passeggeri o alla vettura. Qualora l'animale insudici o deteriori il mezzo o provochi danni a persone o cose, o determini reazioni allergiche nei passeggeri, il conduttore è tenuto al risarcimento del danno provocato, rimanendo TPL FVG libera da qualunque responsabilità al riguardo.

Su ciascun mezzo non è mai ammesso il trasporto di più di due animali contemporaneamente; oltre eventuali cani guida presenti.

Gli animali possono essere allontanati, senza diritto al rimborso del biglietto, a insindacabile giudizio del personale aziendale, in caso di affollamento o qualora arrechino disturbo ai viaggiatori o sia potenzialmente compromessa la sicurezza dei passeggeri.

Non è ammesso il trasporto di animali la cui coabitazione a bordo dei mezzi possa compromettere la sicurezza del viaggio e dei passeggeri: qualora a bordo di una vettura fossero contestualmente presenti animali fra i quali vi sia una evidente incompatibilità, i conduttori degli animali potranno essere invitati dal personale aziendale a scendere dal mezzo.

I cani, ad eccezione dei cani guida destinati all'assistenza di persone non vedenti, possono salire a bordo dei mezzi di TPLFVG solo se muniti di museruola e guinzaglio, indipendentemente dalla taglia e dalla struttura fisica dell'animale.

Per i cani di piccola taglia o che si trovino in particolari condizioni anatomiche, fisiologiche o patologiche che impediscano l'uso della museruola, è consentito l'uso di trasportini, gabbie, ceste o altri contenitori privi di spigoli e la cui forma non comprometta in alcun modo la sicurezza del viaggio. Il trasportino deve essere idoneo e opportunamente chiuso e deve completamente contenere l'animale, evitandone il contatto con l'esterno.

Gatti e altri animali d'affezione di piccola taglia devono viaggiare all'interno di trasportini, gabbiette, ceste o altri contenitori privi di spigoli e la cui forma non comprometta in alcun modo la sicurezza del viaggio. I contenitori devono essere idonei e opportunamente chiusi e devono completamente contenere l'animale, evitandone il contatto con l'esterno.

Il trasporto di ceste, gabbie e trasportini è sempre gratuito, indipendentemente dalle dimensioni.

Non è consentito salire in vettura con passeggeri per animali.

Non è mai consentito agli animali, indipendentemente da come essi vengano trasportati, occupare un posto a sedere oltre a quello eventualmente occupato dai loro conduttori.

3. Trasporto di bagagli

Fatti salvi i divieti di cui all'articolo 12 del regolamento di vettura, ogni passeggero munito di regolare titolo di viaggio ha diritto, sotto la propria responsabilità, al trasporto gratuito di un bagaglio a mano. Sui servizi urbani, la dimensione maggiore del bagaglio non dev'essere superiore ai 70 centimetri e la somma delle due dimensioni minori non deve superare gli 85 centimetri. Sui servizi extraurbani, le dimensioni massime del bagaglio, che deve essere posizionato nell'apposita cappelliera,

sono di 40 x 30 x 15 centimetri.

A bordo degli autobus, che svolgono servizio extraurbano e provvisti di vano portabagagli e compatibilmente con la disponibilità di spazio, i passeggeri hanno diritto al trasporto gratuito di ulteriori due bagagli rispetto a quanto previsto al precedente punto. I due bagagli non possono superare i 70 x 50 x 30 centimetri. I bagagli, che devono essere riposti negli appositi vani portabagagli fino a esaurimento dello spazio disponibile, devono recare l'indicazione chiara e leggibile del nome, dell'indirizzo e del recapito telefonico del proprietario. Tpl Fvg non è mai responsabile di perdite, smarrimenti, furti o scambi di bagaglio.

Sugli autobus che svolgono servizio extraurbano, per bagagli ulteriori rispetto a quelli previsti dal precedente punto, il trasporto è consentito a fronte dell'acquisto di un titolo di viaggio ordinario per ciascun bagaglio oltre a quello dovuto per il passeggero, fino a esaurimento degli spazi disponibili e fermi restando gli ingombri massimi.

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

Il personale aziendale, a proprio insindacabile giudizio, può proibire il trasporto di bagagli ritenuti eccessivamente ingombranti o potenzialmente pericolosi per la sicurezza del viaggio o dei passeggeri. Non è mai ammesso il trasporto di bagagli non accompagnati.

È vietato collocare nei bagagli merci o sostanze pericolose, nocive o infiammabili. In caso di danni provocati a persone o cose dal bagaglio o da ciò che esso contiene, Tpl Fvg potrà rivalersi sul viaggiatore.

4. Trasporti di biciclette

Sugli autobus in servizio urbano possono essere trasportate esclusivamente biciclette pieghevoli racchiuse in appositi contenitori privi di spigoli e la cui dimensione e forma, a discrezione del personale aziendale, non compromettano in alcun modo la sicurezza del viaggio e dei viaggiatori.

Sugli autobus in servizio extraurbano, dai capolinea è consentito il trasporto gratuito di una bicicletta per passeggero fino a esaurimento degli spazi disponibili nelle apposite bagagliere oppure, laddove presenti, nel portabici esterno o nel carrello portabici. Il trasporto di biciclette sugli autobus in servizio extraurbano avviene solo su prenotazione contattando il Servizio clienti secondo le modalità indicate sul sito internet www.tplfvg.it. In rastrelliera e in bagagliera sono ammesse solo biciclette monoposto a trazione normale, senza motore: non è consentito il trasporto di biciclette e di monopattini elettrici. TPL FVG non risponde di eventuali danni provocati alle biciclette durante il trasporto.

Il trasporto di biciclette è ammesso purché il conduttore, se non accompagnato, abbia compiuto il quattordicesimo anno di età e siano rispettate le seguenti condizioni:

- a. dal trasporto sono esclusi i tandem, le cargo bike, le biciclette reclinate, i tricicli e le biciclette elettriche e a pedalata assistita; sono ammessi i monopattini;
- b. non è ammesso il trasporto di più di una bicicletta per conduttore;
- c. il trasporto di biciclette è ammesso fino a esaurimento dei posti disponibili;
- d. il trasporto di biciclette, secondo le regole descritte nel presente regolamento è gratuito;
- e. sugli autobus in servizio urbano, nel caso il bagaglio contenente la bicicletta superi le dimensioni

indicate all'articolo 13 del regolamento di vettura, il trasporto richiede per esso un biglietto di corsa semplice,

- f. in presenza di condizioni ambientali o di sicurezza non ottimali, il personale aziendale può, a propria discrezione, non consentire il trasporto di biciclette;
- g. i passeggeri che intendano usufruire del servizio di trasporto biciclette devono caricare e scaricare le biciclette autonomamente e sotto la propria esclusiva responsabilità, assicurandosi che le biciclette siano correttamente posizionate e fissate negli appositi alloggiamenti;
- h. per eventuali danni causati al patrimonio aziendale o ad altre persone o cose durante le operazioni di carico e scarico delle biciclette oppure durante il viaggio, a causa del non corretto posizionamento o fissaggio della bicicletta, TPL FVG si riverrà sul cliente conduttore.

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

11. Videosorveglianza – Wi-Fi e contapasseggeri

Sui tutti gli autobus che svolgono servizio urbano, sui mezzi della trenovia Trieste-Opicina e su alcuni mezzi del servizio extraurbano è operativo un sistema di videosorveglianza interno e frontale esterno. Le apparecchiature e le relative registrazioni sono utilizzate nel rispetto della normativa vigente e, in particolare, delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali e, laddove esistenti, sulla base di specifici accordi con le Prefetture territorialmente competenti. Le immagini del sistema di videosorveglianza vengono gestite in conformità all'accordo di contitolarità di cui alla SEZIONE VII ed ai regolamenti adottati dalle singole consorziate.

Le rilevazioni dei sistemi di videosorveglianza presenti a bordo dei mezzi possono essere utilizzate anche ai fini del contrasto dell'evasione tariffaria.

I mezzi individuati con apposita segnalazione, sono dotati di connessione Wi-Fi libera e gratuita. Per utilizzare la connessione Wi-Fi è necessario accettare le condizioni e i termini di utilizzo proposti al primo accesso.

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

È previsto che gli autobus e i mezzi della trenovia Trieste-Opicina siano dotati di dispositivi contapasseggeri per la misurazione dei flussi di clientela e per la conseguente ottimizzazione del servizio. Tali dispositivi sono collegati a una piattaforma di business intelligence e consentono di fotografare l'andamento e lo sviluppo della domanda di mobilità sul territorio, allo scopo di monitorare e adeguare l'offerta del servizio svolto al fabbisogno effettivo. I dispositivi operano nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali.

12. La pulizia dei mezzi

Mantenere gli ambienti puliti e incrementare i fattori di comfort a bordo sono fattori chiave per garantire la qualità del servizio offerto da Tpl Fvg. I servizi di pulizia sui mezzi vengono eseguiti da personale preparato, con procedure consolidate e con l'utilizzo di prodotti verificati. Lo stato generale del mezzo viene controllato da addetti incaricati e dal personale viaggiante all'inizio del servizio.

13. Sciopero

In caso di sciopero del personale, il servizio è in ogni caso assicurato nelle fasce orarie di garanzia. Tpl Fvg ne dà ampia e tempestiva comunicazione nel rispetto delle norme vigenti attraverso il sito internet www.tplfvg.it, il sistema di infomobilità e gli altri canali informativi previsti.



Il rapporto con i clienti

1. Riconoscibilità del personale

Tpl Fvg pone il rapporto con il cliente al centro della sua attività. Il personale che opera a diretto contatto con il cliente partecipa a programmi di formazione per lo sviluppo delle competenze relazionali ed è soggetto a rigorose disposizioni regolamentari.

Al fine di rendersi riconoscibile, tutto il personale che opera per Tpl Fvg è dotato di un cartellino identificativo ogni qualvolta svolga attività per le quali siano previsti rapporti con il cliente. Il cartellino identificativo riporta in evidenza il numero di matricola, la fotografia e la mansione del dipendente.

2. Canali di comunicazione e infomobilità

Tpl Fvg, è costantemente impegnata a consolidare, migliorare e ampliare le relazioni con il territorio, ed i clienti anche attraverso l'implementazione di un sistema organico di punti informativi costantemente aggiornati e di facile individuazione.

Tpl Fvg al fine di aumentare l'informazione fornita al cliente ha sviluppato dei sistemi che lo supportano in due momenti diversi in termini di tempo e spazio:

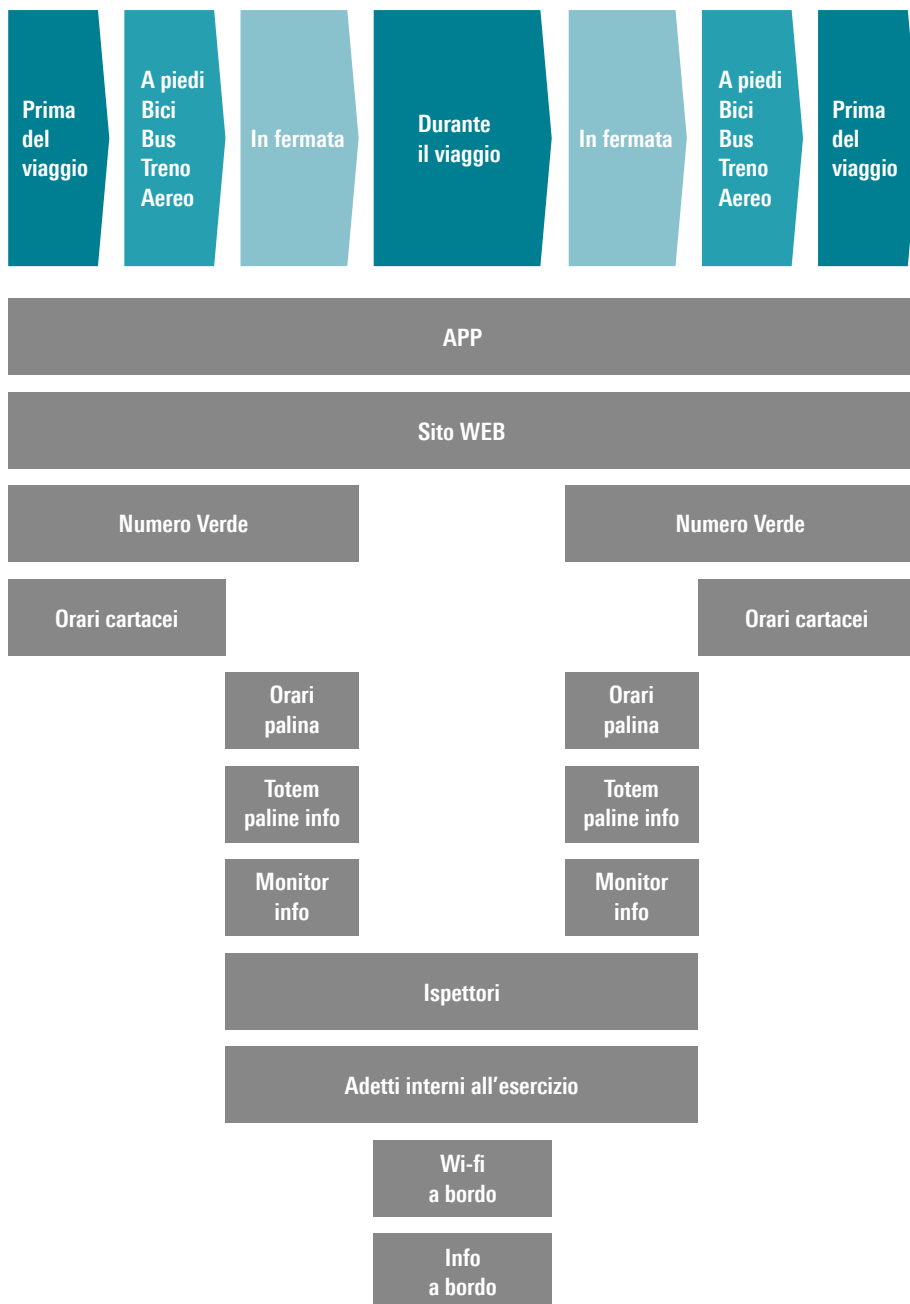
- la pianificazione del viaggio, la quale richiede di conoscere in anticipo l'offerta disponibile, le alternative, i costi economici, il tempo di viaggio e gli eventuali rischi connessi (deviazioni, soppressioni, perturbazioni);
- la gestione del viaggio, la quale richiede di conoscere in tempo reale ogni aspetto che può comportare modifiche alla pianificazione effettuata.

Tpl Fvg prevede un piano di infomobilità che consiste in dispositivi di terra, di bordo, strumenti on line quali:

- Strumenti atti alla pianificazione
 - Orari cartacei;
 - Orari palina;
 - URP – Call center;
 - Sito WEB;
 - Biglietterie;
 - Travel Planner;
 - App;
- Strumenti atti alla gestione del viaggio
 - Totem;
 - Paline informatizzate;
 - Monitor informativi dinamici;
 - App;
 - Monitor, display ed annuncio di prossima fermata a bordo mezzo;
 - Ispettori ed assistenti;
 - Social network.

Il cliente nella gestione del viaggio potrà disporre dei vari strumenti come da figura seguente.

Il rapporto con i clienti



1. Sito internet

Il sito internet www.tplfvg.it è la fonte primaria di tutte le informazioni riguardanti il servizio. È aggiornato in tempo reale e consente di essere costantemente informati sullo stato del servizio; permette inoltre alla clientela di dialogare con Tpl Fvg inoltrando segnalazioni, reclami o richieste. Attraverso il sito è possibile calcolare i percorsi, consultare, scaricare e stampare gli orari, acquistare abbonamenti, consultare e scaricare i regolamenti di vettura e di motonave, scaricare la carta dei servizi o tenersi aggiornati sui principali eventi in regione.

Full responsive, ovvero in grado di adattarsi a qualunque dispositivo, comprensivo anche della versione mobile.

2. Numero verde

Il numero verde **800 052040**, che è operativo ogni giorno, festivi compresi, dalle 6:00 alle 22:00, e fornisce informazioni sul servizio, sui termini e sulle condizioni di utilizzo. Inoltre, raccoglie segnalazioni, suggerimenti, richieste e reclami.

3. Mobile app Tpl Fvg

La app TplFvg è gratuita ed è disponibile sia per Android e sia per iOS. Dispone del calcolo automatico del percorso, fornisce indicazioni in tempo reale sul passaggio dei mezzi, ricerca e localizza le fermate del servizio, fornisce informazioni su eventuali modifiche o perturbazioni. Inoltre, consente di acquistare biglietti orari e giornalieri in modo facile e sicuro potendo pagare con carta di credito, Masterpass, SatisPay, PostePay e SisalPay e di esibire l'abbonamento acquistato on line in caso di controllo.

4. Display in fermata e codici QR

Su tutti gli orari palina è presente un codice QR attraverso il quale il cliente può accedere a informazioni dinamiche sul servizio ed a informazioni sul tempo reale di arrivo del mezzo alla fermata. Tpl Fvg sta inoltre implementando un progetto di informatizzazione delle fermate che prevede, entro il 2020 l'installazione di oltre 150 paline informatizzate sulle quali sarà indicato l'orario dei prossimi passaggi, aggiornato in tempo reale. I dispositivi daranno inoltre comunicazione di eventuali modifiche programmate al servizio.

5. Totem e monitor informativi

Il progetto di infomobilità della Tpl Fvg prevede l'installazione sul territorio, nelle aree a maggiore frequentazione, di device (monitor informativi e totem, questi ultimi con schermo touch screen), per la consultazione di orari e informazioni dinamiche sul servizio.

6. Social network

Attraverso i social network, l'azienda comunica le proprie offerte e le caratteristiche e le modalità d'uso del servizio e, in tempo reale, le eventuali perturbazioni o modifiche a orari e percorsi. I reclami presentati tramite social network non potranno essere presi in considerazione.

Tpl Fvg è presente su Facebook, Twitter, Instagram e LinkedIn.

7. Monitor di bordo

Gli autobus del servizio urbano sono dotati di monitor di bordo nei quali vengono comunicate la destinazione, la prossima fermata, l'orario previsto di arrivo, le informazioni sul servizio.

Negli autobus del servizio extraurbano sono in allestimento display con sistema di annuncio vocale di prossima fermata.

3. Assistenza clienti

1. Reclami e suggerimenti

I reclami ed i suggerimenti rappresentano per Tpl Fvg un'occasione per conoscere e far emergere eventuali criticità e, dove possibile, intervenire per migliorare, potendo così monitorare, ancora più compiutamente, la qualità dei servizi erogati. In particolare, i reclami costituiscono uno strumento utile per individuare gli ambiti dove concentrare l'attenzione e attivare azioni di miglioramento. Reclami sul servizio possono essere inoltrati:

- tramite la sezione apposita del sito internet www.tplfvg.it;
- tramite call center.

Il cliente che intenda esporre un reclamo deve fornire le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo e recapito telefonico) e tutte le informazioni che consentano una ricostruzione puntuale dei fatti (località, giorno, ora, linea, numero di vettura, breve descrizione dell'episodio). Il servizio clienti garantisce una risposta scritta entro 20 giorni lavorativi. In nessun caso potranno essere trattati reclami, segnalazioni o comunicazioni inviati in forma anonima.

Tpl Fvg risponde esclusivamente di avvisi e orari pubblicati e diffusi attraverso i propri canali e la propria rete informativa: pertanto, reclami su informazioni fornite da soggetti terzi e non autorizzati non potranno essere trattati come tali.

Gli stessi canali vengono utilizzati per promuovere il confronto con i propri clienti attraverso la raccolta di suggerimenti o segnalazioni sul servizio.

2. Assistenza e servizi sostitutivi in caso di incidente

In caso di incidenti stradali in cui siano coinvolti mezzi di Tpl Fvg, l'azienda garantisce su tutta la rete un'assistenza ai clienti proporzionata alla gravità dei fatti. L'assistenza prestata non deve mai intendersi come un'ammissione di responsabilità da parte dell'azienda. In caso di incidenti o guasti che impediscano la prosecuzione del viaggio, Tpl Fvg mette a disposizione dei clienti mezzi sostitutivi per proseguire il viaggio o per raggiungere la più vicina stazione di interscambio o, in alternativa, un idoneo punto di attesa e di ristoro da cui ripartire.

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

3. Oggetti smarriti

Gli oggetti smarriti e rinvenuti dal personale aziendale a bordo dei mezzi di Tpl Fvg sono disciplinati ai

sensi degli articoli 927 e 928 del Codice civile. Essi vengono messi a disposizione della clientela nei giorni successivi al ritrovamento presso l'ufficio del servizio clienti territorialmente competente. Il ritiro degli oggetti rinvenuti può avvenire, su prenotazione, secondo le modalità concordate telefonicamente con l'operatore entro l'ultimo giorno del mese successivo a quello del ritrovamento.

Trascorsa tale data, gli oggetti vengono rimessi all'ufficio oggetti smarriti del Comune capoluogo territorialmente competente. I beni deperibili o in cattivo stato di conservazione e per i quali non sia stato possibile individuare il proprietario in tempo utile vengono distrutti o smaltiti secondo l'ordinaria procedura prevista per i rifiuti solidi urbani.

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

Contatti

	Azienda Provinciale Trasporti S.p.A.	ATAP S.p.A.	Arriva Udine S.p.A.	Trieste Trasporti S.p.A.
Indirizzo	Via Caduti di An Nasiriyah, 6	Via Prasecco, 58	Via del Partidor, 13	Via dei Lavoratori, 2
Telefono	0481 593590	0434 224411	0432 608111	040 7795333
Mail	segreteria@aptgorizia.it	atappn@atap.pn.it	oggettismarriti@arrivaudine.it	illecitiamministrativi@triestetrasporti.it

4. Rimborsi

Non sono mai previsti rimborsi qualora il servizio di trasporto pubblico locale subisca sospensioni, interruzioni o ritardi per cause di forza maggiore e non dipendenti da Tpl Fvg. Rimborsi dei biglietti, alla clientela, sono contemplati per anomalie del servizio per cause direttamente imputabili a Tpl Fvg e in base ai criteri indicati nella tabella che segue.

CASISTICHE

- cancellazione del servizio
- partenza dal capolinea con un ritardo superiore ai 30 minuti
- partenza dal capolinea in anticipo

- mancata coincidenza alle fermate, laddove prevista, a causa di partenze anticipate o di arrivi in ritardo per cause imputabili a Tpl Fvg

- modifica delle condizioni previste dall'abbonamento in possesso del cliente su richiesta dello stesso e per ragioni sopraggiunte

- perdita o danneggiamento della carrozzina o di altre attrezzature o dispositivi in uso a persone con disabilità o mobilità ridotta

- tutti i disservizi elencati in questa tabella

RIMBORSI

- effettuazione del viaggio con mezzi o servizi alternativi, se disponibili oppure
- rimborso del titolo di viaggio con una maggiorazione del 50%

- a fronte dell'esibizione dell'abbonamento o del titolo di viaggio regolarmente convalidato, rimborso costituito da tre biglietti per la tratta oggetto del disservizio e assistenza per la prosecuzione del viaggio

- rimborso della quota parte non utilizzata, a fronte di comprovate motivazioni

- immediata messa a disposizione di una carrozzina per consentire la prosecuzione del viaggio presso uno dei centri di interscambio modale regionali (cimr)

- omaggio di un titolo di viaggio utilizzabile sulla tratta oggetto del disservizio

La richiesta di rimborso deve essere inoltrata al servizio clienti di Tpl Fvg entro 72 ore dall'evento, documentando compiutamente i fatti (località, giorno, ora, linea, fermata), la spesa eventualmente sostenuta per usufruire dei servizi di trasporto sostitutivi e il codice IBAN dove, eventualmente, effettuare l'accredito. La richiesta deve essere effettuata tramite la compilazione dell'apposito modello disponibile sul sito internet www.tplfvg.it o presso le biglietterie aziendali. Accertato il disservizio, il rimborso avverrà entro 20 giorni lavorativi dalla richiesta, secondo le modalità indicate sull'apposito modulo e sul sito internet www.tplfvg.it. Per i biglietti acquistati online e da dispositivi mobili con carta di credito, il rimborso potrà avvenire esclusivamente tramite riaccredito sulla stessa carta con cui è stato fatto l'acquisto.

Non è mai previsto il rimborso dei titoli di viaggio che non siano stati fruiti, o lo siano stati solo in parte, per scelte attribuibili al cliente o per cause direttamente o indirettamente riconducibili a esso. Nel caso si acquisti un abbonamento o un biglietto attraverso una emittitrice automatica di titoli di viaggio e il dispositivo non risponda correttamente alle istruzioni impartite, non eroghi il resto dovuto o non emetta il titolo di viaggio richiesto, è possibile richiedere il rimborso della somma dovuta indicando il sito dove il dispositivo è installato, l'anomalia riscontrata, la somma versata e l'eventuale resto non ricevuto.



Documenti di viaggio e sanzioni

1. Tariffe

Le politiche tariffarie del servizio di trasporto pubblico locale è di competenza della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia: il costo di biglietti e abbonamenti è periodicamente stabilito con delibera di Giunta regionale ed è pubblicato sul sito internet www.tplfvg.it.

Eventuali ulteriori titoli volti a promuovere il territorio per scopi turistici, termali o ricreativi, diversi rispetto a quanto di seguito descritto, autorizzati dalla Regione, verranno ampiamente pubblicizzati su tutti i canali Tpl FVG.

2. Titoli di viaggio

Per viaggiare a bordo dei mezzi Tpl Fvg è necessario essere muniti di un regolare titolo di viaggio (biglietto o abbonamento), che deve essere conservato integro per tutta la durata del percorso ed esibito su richiesta del personale di controllo.

I titoli di viaggio:

- sono documenti fiscali a tutti gli effetti;
- danno diritto a beneficiare esclusivamente del servizio indicato sugli stessi;
- sono personali e non cedibili e devi sempre esibirli a richiesta del personale di controllo.

Eventuali ulteriori titoli volti a promuovere il territorio per scopi turistici, termali o ricreativi, diversi rispetto a quanto di seguito descritto, preventivamente autorizzati dalla Regione, verranno ampiamente pubblicizzati su tutti i canali Tpl.

Tpl Fvg applica le tipologie tariffarie ed i valori definiti dalla Regione Friuli Venezia Giulia, con la delibera che periodicamente definisce la politica tariffaria regionale.

Per alcuni titoli di viaggio è richiesto il possesso di un tesserino di identità che dovrà essere esibito congiuntamente al titolo stesso.

3. Il tesserino di identità

L'abbonamento, indipendentemente dalla durata e dal metodo di acquisto, è valido solo se accompagnato dal tesserino d'identità che viene rilasciato da Tpl Fvg e che deve essere esibito in caso di controllo insieme al tagliando. Il tesserino d'identità è personale e non cedibile ha validità di 5 anni dalla data di emissione.

Se durante un controllo, non si è in possesso del tesserino d'identità, saranno applicate le sanzioni amministrative previste. Se entro 5 giorni successivi dal controllo, il cliente dimostra di essere regolarmente in possesso del tesserino (rilasciato in data antecedente a quella del controllo) non è dovuta alcuna sanzione. I tesserini già rilasciati ai clienti dalle singole consorziate, rimarranno validi fino a scadenza.

4. Servizi di vendita

Tutti coloro che viaggiano sui mezzi devono essere muniti di un regolare titolo di viaggio, a eccezione

dei casi previsti dal regolamento di vettura e dal regolamento di motonave, che deve essere conservato integro per l'intera durata del percorso. I titoli di viaggio danno diritto a beneficiare esclusivamente del servizio indicato sugli stessi. Biglietti e abbonamenti si possono acquistare con diverse modalità. La prima di queste è l'ampia rete di rivenditori presente su tutto il territorio regionale. In particolare:

- Biglietterie CORE, dove è possibile acquistare tutti i tipi di biglietto e di abbonamento. Rappresentano dei punti di vendita di riferimento per l'assistenza ai passeggeri sul territorio e sono gestite da personale Tpl Fvg;
- Biglietterie ACTIVE, dove è possibile acquistare tutti i tipi di biglietto e di abbonamento. Rappresentano dei punti di vendita di riferimento per l'assistenza ai passeggeri sul territorio ma sono gestite da terzi;
- Biglietterie BASIC, dove è possibile acquistare tutti i tipi di biglietto, ma non gli abbonamenti. Sono in grado di dare le informazioni di servizio aggiornate ma non possono fornire un servizio informativo completo come le biglietterie Core e Active;
- Emittitrici automatiche: sono posizionate in aree ad alta frequentazione di passeggeri e le puoi utilizzare autonomamente per l'acquisto di biglietti. Non hanno un presidio fisico di personale.

Nel sito www.tplfvg.it è possibile individuare tramite motore di ricerca la rivendita più vicina al cliente.

Altri canali di vendita sono i seguenti:

- la mobile app di Tpl Fvg, dalla quale è possibile acquistare biglietti orari o giornalieri con diversi metodi di pagamento;
- via SMS è possibile acquistare biglietti urbani orari o giornalieri con credito telefonico;
- il sito internet di Tpl Fvg, dal quale è possibile acquistare abbonamenti con uno sconto del 5%. Il pagamento è consentito con l'utilizzo della carta di credito.

I titoli di viaggio smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili. In caso di smarrimento, furto, distruzione o deterioramento di un abbonamento o di un tesserino d'identità, il cliente può richiederne copia facendosi carico delle sole spese amministrative laddove previste.

Sulle linee in cui è previsto è inoltre possibile l'acquisto del biglietto direttamente a bordo.

5. Validazione e biglietti elettronici

Sui mezzi, i biglietti su supporto cartaceo devono essere convalidati non appena saliti in vettura tramite gli appositi dispositivi. Per la convalida dei biglietti elettronici acquistati tramite l'app di Tpl Fvg è invece necessario, non appena saliti a bordo, inquadrare l'apposito codice QR presente su tutti i mezzi: i biglietti elettronici devono essere acquistati prima di iniziare il viaggio e la loro durata parte dal momento della convalida. Acquisti effettuati a bordo dopo l'inizio del viaggio non saranno considerati validi e dovranno pertanto ritenersi sanzionabili.

La validità dei biglietti acquistati via SMS parte dall'orario indicato sul messaggio di conferma, che arriva pochi istanti dopo la richiesta di acquisto. Sul sito internet www.tplfvg.it sono indicati gli operatori telefonici dai quali l'acquisto è possibile. Nel caso il messaggio di conferma non dovesse essere recapitato, occorre verificare di avere un sufficiente credito telefonico e che sul proprio telefono

non siano bloccati i servizi a pagamento. Al prezzo del biglietto acquistato via SMS può aggiungersi, se previsto dal proprio piano tariffario, il costo del messaggio.

6. Illeciti amministrativi e sanzioni

Il mancato rispetto delle norme contenute nel regolamento di vettura o nel regolamento di motonave comporta l'applicazione di una sanzione amministrativa disciplinata dalla legge regionale 20 agosto 2007, n. 23 e dalla legge regionale 17 gennaio 1984, n. 1.

Il controllo del rispetto delle norme è demandato da Tpl Fvg agli agenti accertatori, ispettori e controllori delle società consorziate. Tpl Fvg può affidare le attività di prevenzione e accertamento anche a Guardie giurate. Al momento del controllo, il viaggiatore deve presentare il documento di viaggio (biglietto o tagliando di rinnovo per il mese in corso e tessera di riconoscimento, in caso di abbonamento) accompagnato da un valido documento di identità su richiesta. I passeggeri non in grado di presentare valido documento di viaggio al momento del controllo saranno tenuti, oltre al pagamento del biglietto a tariffa ordinaria tra i capolinea della corsa effettuata, anche al pagamento di una sanzione amministrativa, nella misura prevista dalla Legge Regionale vigente in materia (per un importo massimo di euro 210,00).

Nel caso in cui il pagamento venga effettuato entro i 60 gironi dalla data dell'accertamento (maggioresni) o dalla data della notifica (in caso di minorenni), ai sensi della 'art. 7 della L.R. 01/84 e dell'art. 35 della L.R. 23/07, l'importo della sanzione risulta ridotta a euro 70,00, pari ad un terzo della sanzione, oltre all'importo del biglietto a tariffa ordinaria e alle eventuali spese di procedimento (se notificato).

Inoltre, il mancato rispetto da parte dell'utente del regolamento di vettura comporta una sanzione pari ad euro 108,00. Nel caso in cui il pagamento venga effettuato entro i 60 giorni dalla data dell'accertamento (maggioresni) o dalla data della notifica (in caso di minorenni), ai sensi della 'art. 7 della L.R. 01/84 e dell'art. 35 della L.R. 23/07, l'importo della sanzione risulta ridotta a euro 36,00 pari ad un terzo della sanzione

Metodo di pagamento

Il pagamento può essere effettuato secondo le seguenti modalità:

- immediatamente all'agente accertatore il quale provvederà al rilascio della ricevuta di pagamento;
- a mezzo bonifico;
- presso le biglietterie Core, muniti del verbale di accertamento e/o dell'eventuale lettera ricevuta (notifica o risposta a scritto difensivo presentato).

Ulteriori modalità di pagamento delle sanzioni sono indicate nel retro del verbale e nel sito www.tplfvg.it.

Contestazioni

In caso di mancata conciliazione dell'illecito, il trasgressore maggiorenne, o l'esercente patria potestà, ha facoltà, rinunciando al pagamento misura ridotta, entro 60 giorni dalla consegna o dalla notifica del processo verbale, di inviare scritti difensivi all'Ufficio sanzioni della consorziata territorialmente competente a mezzo PEC o tramite raccomandata A/R o, in alternativa, presentarsi personalmente presso l'ufficio stesso agli indirizzi sotto riportati. La presentazione di uno scritto difensivo non sospende i termini per il pagamento della sanzione. Agli scritti suddetti verrà fornita (non oltre 30 giorni) una risposta da cui potrà derivare l'archiviazione del verbale di contestazione, la riduzione della

sanzione oppure la conferma della validità della sanzione accertata. Si ricorda inoltre che, nel rispetto del comma 2 dell'art. 35 della L.R. 23/07, qualora la stessa violazione sia stata commessa per due volte in un anno solare, verrà applicata la sanzione amministrativa prevista aumentata fino a metà.

Contatti

	Azienda Provinciale Trasporti S.p.A.	ATAP S.p.A.	Arriva Udine S.p.A.	Trieste Trasporti S.p.A.
Indirizzo	Via Caduti di An Nasiriyah, 6	Piazzale caduti di Nassirya e di tutte le missioni di pace, 1	Via del Partidor, 13	Via dei Lavoratori, 2
Telefono	0481 593590	0434 224411	0432 608111	040 7795333
Mail	sanzioni@aptgorizia.it	atappn@atap.pn.it	sanzioni@arrivaudine.it	illecitiamministrativi@triestetrasporti.it



**Qualità
del servizio**

Le aziende consorziate nella Tpl Fvg sono state tra le prime aziende di trasporto italiane a conseguire la certificazione 13816 per la qualità del servizio. Ciò testimonia l'impegno ad erogare un servizio di qualità massimizzandone la percezione positiva da parte del cliente diventando poi il motore della attrattività al servizio.

Un corretto uso dei sistemi di monitoraggio permette di attuare una flessibilità organizzativa capace di adeguare i servizi rendendoli sempre più rispondenti alle reali esigenze di trasporto, anche con una mediazione tra l'interesse del singolo e quello della collettività in modo efficiente, efficace, affidabile e sicuro.

La qualità del servizio erogato da Tpl Fvg è garantita anche da un sistema di gestione aziendale delle consociate certificato, oltre che dalla norma UNI EN 13816, dalle certificazioni conformi alla norma UNI EN ISO 9001. Il sistema è stato integrato con i Sistemi di Gestione per l'Ambiente e la Sicurezza secondo le norme UNI EN ISO 14001 e BS OHSAS 18001 al fine di garantire agli utenti e al personale, un sistema di gestione attento alla salvaguardia dell'ambiente attraverso la diffusione di una cultura della sicurezza e della prevenzione.

1. Gli indicatori di qualità

In conformità alle indicazioni della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, alle norme di settore e alle migliori prassi internazionali, Tpl Fvg misura la qualità del servizio attraverso una serie di indicatori numerici che vengono costantemente verificati e aggiornati aggregati per monitorare la regolarità e la puntualità del servizio, l'affidabilità, la sicurezza, il comfort, le condizioni igieniche dei mezzi, il rapporto con la clientela, l'attenzione di Tpl Fvg all'ambiente.

2. Il monitoraggio degli obiettivi

Poiché la presente carta dei servizi è alla "prima edizione" e riguarda servizi non prima erogati, ovvero erogati in modalità diverse, non si dispone dei dati storici di riferimento utili per definire i valori obiettivo. In tale contesto, si ritiene, pertanto, di esplicitare le metodologie e le formule di calcolo mentre i livelli obiettivo andranno condivisi con la Regione Friuli Venezia Giulia anche alla luce dei valori di test.

3. L'indagine di customer satisfaction

Al fine di monitorare le opinioni dei cittadini e di valutarne le aspettative e il livello di soddisfazione rispetto al servizio reso, Tpl Fvg effettuerà periodicamente un'indagine di customer satisfaction. L'indagine, che sarà affidata a una società specializzata, si svolgerà secondo gli orientamenti stabiliti dalle linee guida UNI 11098:2003 sulla customer satisfaction measurement nei servizi pubblici locali. Le interviste riguarderanno un campione attendibile e rappresentativo dell'intera popolazione residente in regione e si svolgeranno coinvolgendo persone con un'età uguale o superiore ai 15 anni e che si siano dichiarati utilizzatori, quanto meno occasionali, del servizio di trasporto pubblico locale.

L'attività si pone i seguenti obiettivi:

- conoscere il livello di soddisfazione dei clienti rispetto alle prestazioni offerte;
- conoscere i livelli di qualità percepita e attesa da parte della clientela;
- verificare l'andamento delle opinioni rispetto ai risultati della precedente indagine, per comprendere le criticità, le potenzialità e i punti di forza del servizio (dal secondo anno in poi);
- analizzare gli scostamenti di gradimento per adeguare l'offerta alle aspettative precedentemente rilevate (dal secondo anno in poi);
- verificare l'efficacia della comunicazione aziendale volta a migliorare la conoscenza delle potenzialità del servizio di trasporto pubblico locale e a promuoverne l'uso;
- determinare i principali aspetti del servizio verso cui la clientela ha le maggiori aspettative, al fine di poter intervenire per innalzarne gli standard di qualità.



Privacy

Tpl Fvg e le aziende consociate gestiscono i dati relativi ai propri clienti ai sensi dell'art. 26 del regolamento (UE) 2016/679 attraverso un Accordo contitolarietà per il trattamento dei dati personali; il cliente può sempre esercitare i diritti esplicitati negli articoli 13, 15, 18, 19 e 21 del regolamento stesso, ovvero:

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

I clienti possono esercitare i propri diritti in qualsiasi momento inviando una mail all'indirizzo privacy@tplfvg.it. L'esercizio dei diritti non è soggetto ad alcun vincolo di forma ed è sempre gratuito. Ulteriori dettagli sono disponibili nel sito www.tplfvg.it.



Contatti

SEDE LEGALE E OPERATIVA

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

Numero verde: 800 052040

Centralino: 0481 519568

Posta elettronica ordinaria: info@tplfvg.it

Posta elettronica certificata: tplfvg@legalmail.it

SEDI OPERATIVE DELLE CONSORZIATE

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



Indicatori della qualità

Di seguito vengono riportati gli indicatori individuati per monitorare la qualità progettata, la qualità erogata e la qualità percepita. L'elenco degli indicatori della qualità dei servizi è stato desunto dall'allegato 14 al CAPITOLATO DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE è riferito ai servizi oggetto dell'affidamento escludendo quindi gli indicatori non pertinenti mentre sono stati aggiunti indicatori riferiti ad elementi dell'offerta che si ritiene utile monitorare e comunicare ai clienti.

Sono state riviste alcune modalità di calcolo degli indicatori per renderli coerenti con la nuova struttura del servizio (in particolare nel passaggio da scala provinciale a scala regionale) e tutta la struttura è stata resa coerente con il sistema di controllo di gestione, per cui i dati vengono organizzati tramite le Datawarehouse e faranno parte del sistema di rendicontazione regionale; ciò al fine di assicurare una continuità nel monitoraggio e nella rendicontazione del miglioramento del servizio.

Per ogni indicatore è stato individuato il livello di dettaglio e la scala più opportuna; nell'ambito della Business Intelligence gli stessi potranno essere dettagliati a livello granulare.

Infine, si è ritenuto di definire le metodologie e le formule di calcolo ma non i livelli di servizio obiettivo, che andranno condivisi con la Regione anche alla luce di valori di test, in quanto questa è la prima edizione e riguarda servizi non prima erogati ovvero erogati in modalità diverse e non si dispone di dati storici di riferimento sui quali basarsi al fine di definire i valori obiettivo.

Tutti gli indicatori sono stati esaminati e resi coerenti con la norma UNI 13816 e le prescrizioni di gara.

Indicatori della qualità

FATTORE DI QUALITÀ	n	INDICATORE	umi	UNITÀ DI MISURA	URBANO	EXTRAURBANO	MARITTIMO
Rete e copertura oraria	1.1	Copertura del territorio servito e capacità di connessione nel suo ambito	1.1.1	n. residenti/n. fermate	X	X	
	1.2	Frequenza delle corse: estensione del servizio offerto nell'arco della giornata e nel corso dell'anno	1.2.1	% linee urbane con intervallo non superiore a 10'	X		
			1.2.2	% linee extraurbane con intervallo non superiore a 40'		X	
			1.2.3	Ore mediamente servite in giorno feriale	X	X	X
			1.2.4	n. giorni feriali di servizio da calendario cadenze	X	X	X stagionali/ annuali
1.3	Distanza media fermate	1.3.1	km totali reticolo/n. fermate			dato complessivo	
1.4	Percezione del livello del servizio	1.4.1	% soddisfatti				
		2.1	Regolarità	2.1.1	LOS (Level Of Service)	X	X
				2.1.2	LOS (Level Of Service) per linee di 1° livello		X
2.2	Velocità commerciale	2.2.1	n. corse non svolte per causa guasto sul totale delle corse svolte		X	X	
		2.2.1	km/h		X	X	
2.3	Percezione del livello del servizio	2.3.1	% soddisfatti				

Carta dei Servizi – 2020

FATTORE DI QUALITÀ	n	INDICATORE	umi	UNITÀ DI MISURA	URBANO	EXTRAURBANO	MARITTIMO	
Informazioni (incluso livello di servizio nelle operazioni di	3.1	Informazioni	3.1.1	n. punti vendita presidiati da personale (CORE + ACTIVE)		dato complessivo		
				3.1.2	fascia oraria di attività dei call center		dato complessivo	
	3.2	Informazioni con il numero verde	3.2.1	% di risposte entro 30"		dato complessivo		
				3.3	Disponibilità mappa della rete e orari delle linee		dato complessivo	
	3.3	Informazioni in palina	3.3.1	n. rivendite fornite con documentazione cartacea (Carta dei Servizi, mappa della rete, ecc.)		dato complessivo		
				3.3.2	n. copie cartacee di libretti orari stampate nell'anno		dato complessivo	
	3.4	Informazioni in palina	3.4.1	n. fermate con orario palina/n. Fermate totale	X	X		
	3.5	Infomobilità	3.5.1	% fermate con informatizzazione delle informazioni	X	X		
				3.5.2	n. veicoli con monitor audiovisivo/n. totale veicoli	X		
				3.5.3	n. di dispositivi informatizzati per la fornitura di informazioni		dato complessivo	
3.5.4	n. dispositivi informatizzati per la fornitura di informazioni presso i CIRM	3.5.4	n. dispositivi informatizzati per la fornitura di informazioni presso i CIRM		dato complessivo			
			3.5.5	% accessi al sito per informazione		dato complessivo		
			3.6	Emergenze e variazioni	3.6.1	n. segnalazioni pubblicate sui punti di informazione informatizzati inerenti alle variazioni di servizio		dato complessivo
3.7	Percezione del livello del servizio	3.7.1	% soddisfatti					

Indicatori della qualità

FATTORE DI QUALITÀ	n	INDICATORE	umi	UNITÀ DI MISURA	URBANO	EXTRAURBANO	MARITTIMO	
Facilità di uso del servizio	4.1	Vendita biglietti	4.1.1	n. di rivendite complessive (CORE, ACTIVE, BASIC)		dato complessivo		
				4.1.2	n. scarichi app		dato complessivo	
				4.1.3	n. bus dotati di emettitrice automatica a bordo sul n. totale parco	X	X	X
				4.1.4	% rivendite CORE		dato complessivo	
				4.1.5	% rivendite ACTIVE		dato complessivo	
				4.1.6	% rivendite BASIC		dato complessivo	
4.2	Convalida biglietti e abbonamenti a bordo	4.2.1	n. controlli annuali sulle attrezzature di convalida di bordo/n. vetture	X	X			
4.3	Percezione del livello del servizio	4.3.1	% soddisfatti					
Sicurezza del viaggio	5.1	Sinistrosità (incidenti)	5.1.1	n. incidenti /100.000 km TPL		dato complessivo		
				5.2.1	% vetture con età tra 10 e 12 anni sul totale	X	X	
				5.2.2	% vetture con età tra 5 e 10 anni sul totale	X	X	
				5.2.3	% vetture con età < 5 anni sul totale	X	X	
				5.3.1	età media parco veicoli	X	X	
5.4	Percezione del livello di sicurezza	5.4.1	% soddisfatti					
Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore	6.1	Sicurezza personale	6.1.1	n. mezzi urbani con telecamere a bordo/n. totale mezzi	X			

FATTORE DI QUALITÀ	n	INDICATORE	umi	UNITÀ DI MISURA	URBANO	EXTRAURBANO	MARITTIMO
Affidabilità del servizio	6.2	Percezione del livello di sicurezza	6.2.1	% soddisfatti			
	7.1	Continuità del servizio: svolgimento del servizio come da programma giornaliero	7.1.1	n. corse non svolte/ totale corse svolte	X	X	
	7.2	Tempo di sostituzione o riparazione delle vetture nel corso del servizio	7.2.1	n. interventi di sostituzione mezzo per guasto entro al massimo 35 minuti dalla segnalazione sul totale interventi	X	X	
Comfort del servizio	7.3	Percezione del livello di affidabilità	7.3.1	% soddisfatti			
	8.1	Fermate con pensiline e/o sedili	8.1.1	% fermate con pensilina	X	X	
			8.1.2	% fermate con sedili	X	X	
	8.2	Affollamento	8.2.1	n. passeggeri trasportati	X	X	
			8.2.2	LOAD FACTOR MEDIO	X	X	
8.3	Qualità della guida per il comfort	8.3.1	% reclami sul comportamento alla guida del personale sul totale dei reclami	dato complessivo			
8.4	Percezione del livello di affollamento	8.4.1	% soddisfatti				
8.5	Percezione del livello di comfort	8.5.1	% soddisfatti				

Indicatori della qualità

FATTORE DI QUALITÀ	n	INDICATORE	umi	UNITÀ DI MISURA	URBANO	EXTRAURBANO	MARITTIMO
Pulizia e condizioni igieniche delle vetture	9.1	Pulizia delle vetture	9.1.1	n. reclami per pulizia interna non adeguata/n. totale reclami		dato complessivo	
			9.1.2	n. sanificazioni /n. totale veicoli	X		X
	9.2	Percezione del livello di pulizia	9.2.1	% soddisfatti			
Servizi per viaggiatori con ridotta capacità motoria	10.1	Servizi per viaggiatori con ridotta capacità motoria	10.1.1	n. vetture con rampa o sollevatore sul totale vetture	X		X
			10.1.2	n. vetture con pianale ribassato sul totale delle vetture	X		X
			10.1.3	n. fermate autorizzate per salita e discesa in autonomia del disabile in carrozzina sul totale fermate	X		X
Integrazione modale	10.2	Percezione del livello del servizio	10.2.1	% soddisfatti			
	11.1	Coincidenze	11.1.1	n. corse in arrivo o partenza da fermate in coincidenza (linee di 1° livello + linee con coincidenza programmata)			X
			11.2	Trasporto bici			
11.2.1			n. rastrelliere portabici installate		dato complessivo		
11.2	Trasporto bici	11.2.2	n. servizi bicibus con carrello			X	
		11.2.3	n. mezzi con trasporto bici/n. totale veicoli	X		X	
11.3	Percezione del livello di integrazione	11.3.1	% soddisfatti				

Carta dei Servizi – 2020

FATTORE DI QUALITÀ	n	INDICATORE	Unità di misura	URBANO	EXTRAURBANO	MARITTIMO
Aspetti relazionali e comunicazionali del personale a	12.1	Correttezza e cortesia	12.1.1	n. reclami su comportamento (scortesia) del PdG sul n. totale reclami		
	12.2	Percezione complessiva	12.2.1	% soddisfatti		
Rapporto istituzionale con l'utenza (suggerimenti e reclami)	13.1	Risposta a reclami e suggerimenti	13.1.1	n. modalità con cui il cliente può sporgere reclamo (call center, lettera, fax, sito web)		
			13.1.2	n. risposte scritte entro 20 giorni lavorativi sul n. risposte scritte		
	13.2	Percezione del livello del servizio	13.2.1	% soddisfatti		
Attenzione all'ambiente	14.1	Inquinamento atmosferico	14.1.1	n. vetture ecologiche sul n. totale parco		
			14.1.2	% vetture a metano sul totale		
	14.2	Inquinamento acustico	14.1.3	CARBON FOOTPRINT (CO2 prodotta per passeggero trasportato)		
			14.2.1	% vetture a bassa rumorosità e con rumorosità parziale sul totale		
14.3	Percezione complessiva	14.3.1	% soddisfatti			



TPL FVG S.c.a r.l.

via Caduti di An Nasiriyah, 6
34170 Gorizia (GO)
tel. + 39 0481 519568

mail: info@tplfvg.it
PEC: tplfvg@legalmail.it
www.tplfvg.it