



**CARTA
DEI SERVIZI** **2022**

INDICE DELLA CARTA DEI SERVIZI

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

3.17 Trasporto di biciclette, monopatti e altri mezzi di trasporto personali	29
3.18 Condizioni generali di trasporto sulle motonavi di Tpl Fvg	30
3.19 Condizioni generali di trasporto sulle vetture della trenovia Trieste-Opicina	32

IV. Documenti di viaggio, controlli e sanzioni	33
4.1 Sistema tariffario	34
4.2 Titoli di viaggio	34
4.3 Abbonamenti agevolati (articolo 34, legge regionale 20 agosto 2007, n. 23)	39
4.4 Tesserini identificativi	40
4.5 La piattaforma di webticketing di Tpl Fvg	40
4.6 Libera circolazione e gratuità	41
4.7 Biglietterie aziendali	42
4.8 Rimborsi e diritto di recesso	42
4.9 Controlli e sanzioni	44

V. L'indagine di customer satisfaction	46
5.1 L'indagine di customer satisfaction e le caratteristiche del campione	47
5.2 Qualità percepita e qualità attesa: le valutazioni espresse dal campione	49
5.3 Servizi marittimi	51
5.4 Indici generali	51
5.5 Uso dei canali di informazione e comunicazione	52

VI. Informazione, rapporti con la clientela e contatti	53
6.1 I canali di informazione e di infomobilità	54
6.2 Il processo di gestione dei reclami e il numero di contatti	55
6.3 Presentare un reclamo	56
6.4 Assistenza e servizi sostitutivi in caso di incidente	57
6.5 Oggetti smarriti	57
6.6 Trattamento dei dati personali e privacy	58
6.7 Canali di comunicazione	58

VII. Indicatori di qualità	62
7.1 Gli indicatori di qualità e la norma UNI EN 13816	63

VIII. Obiettivi 2022	73
8.1 Gli obiettivi per il 2022	74



SEZIONE I

**I principi della carta e il valore
del trasporto pubblico locale**

1.1 Il valore del servizio di trasporto pubblico locale

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

1.2 I principi della carta dei servizi

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

Eguaglianza e imparzialità

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

Sicurezza

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

Continuità

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

Partecipazione

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

Efficienza ed efficacia

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

Libertà di scelta

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

1.3 I presupposti legislativi della carta

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

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

- (e) direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici);
- (f) decreto del Presidente della Repubblica 24 luglio 1996, n. 503 (Regolamento recante norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici, spazi e servizi pubblici);
- (g) decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 (Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti);
- (h) legge 11 aprile 2000, n. 83 (Modifiche e integrazioni della legge 12 giugno 1990, n. 146, in materia di esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e di salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati);
- (i) provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali dell'11 dicembre 2000 in materia di lavoro, previdenza sociale e cartellini identificativi dei lavoratori;
- (j) decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali), come modificato dal decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101 (Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE);
- (k) legge 9 gennaio 2004, n. 4 (Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici);
- (l) decreto legislativo 1 aprile 2004, n. 111 (Norme di attuazione dello statuto speciale della regione Friuli Venezia Giulia concernenti il trasferimento di funzioni in materia di viabilità e trasporti);
- (m) provvedimento del Garante della protezione dei dati personali di data 29 novembre 2012 in merito al trattamento di dati personali connesso all'installazione di un sistema di rilevamento dati e di registrazione di immagini su veicoli del trasporto pubblico locale;
- (n) decreto legge 24 aprile 2017, n. 50 (Disposizioni urgenti in materia finanziaria, iniziative a favore degli enti territoriali, ulteriori interventi per le zone colpite da eventi sismici e misure per lo sviluppo), convertito con modificazioni dalla legge 21 giugno 2017, n. 96;
- (o) delibera della Commissione di Garanzia n. 18/138 del 23 aprile 2018;
- (p) decreto ministeriale n. 2 del 4 gennaio 2021 del Ministero delle infrastrutture e della mobilità sostenibili (Composizione della commissione di studio del trasporto pubblico locale);
- (q) legge regionale 17 gennaio 1984, n. 1 (Norme per l'applicazione delle sanzioni amministrative regionali);
- (r) legge regionale 20 agosto 2007, n. 23 (Attuazione del decreto legislativo 111/2004 in materia di trasporto pubblico regionale e locale, trasporto merci, motorizzazione, circolazione su strada e viabilità).

1.4 Le finalità della carta dei servizi

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

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

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

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

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

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

2.2 Il ruolo della Regione

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

2.3 Il profilo di Tpl Fvg

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

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

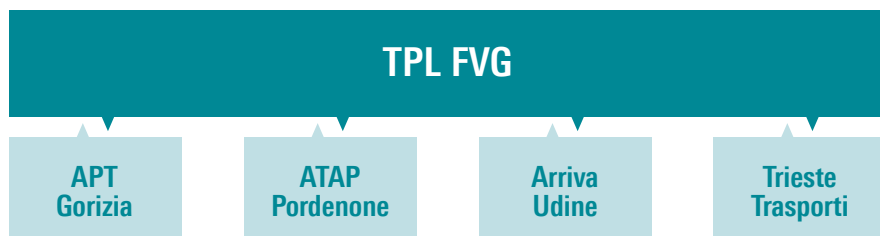
Il profondo radicamento delle quattro società consorziate, e il loro bagaglio di autorevolezza, credibilità, esperienza, conferiscono a Tpl Fvg le capacità, le conoscenze e gli strumenti per assicurare un servizio in grado di rispondere adeguatamente ai bisogni e alle istanze dei territori. Attraverso scelte e strategie industriali sostenibili, e con un'offerta accessibile, vantaggiosa, integrata e affidabile, Tpl Fvg persegue l'obiettivo di fare del trasporto pubblico locale una delle prime scelte di mobilità in Friuli Venezia Giulia. Orientata all'innovazione tecnologica, alla centralità del cliente, al dialogo, alla responsabilità sociale e ambientale e all'efficienza dei processi, la società conta, al 31 dicembre 2021, 1807 addetti, ha un indotto stimato superiore alle 400 persone e restituisce al territorio, attra-

SEZIONE II

Presentazione dell'azienda



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



SEDE LEGALE E OPERATIVA

- via Caduti di An Nasiriyah 6 | 34170 Gorizia

SEDI OPERATIVE DELLE AZIENDE CONSORZiate

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

2.4 Storia e profilo delle società consorziate

APT Gorizia

Nata nel 1976 e sviluppatasi negli anni attraverso una serie di assegnazioni e acquisizioni, APT Gorizia diventa azienda speciale nel 1995 per effetto della legge 142/90 sull'ordinamento delle autonomie locali. Nel 1996 assorbe il Consorzio intercomunale servizi pubblici di Monfalcone (che gestisce il servizio di trasporto pubblico locale a Monfalcone, Staranzano e Ronchi dei Legionari) e la concessionaria del servizio urbano nel comune di Grado. Nel 1998 è la prima azienda italiana di trasporto pubblico locale su gomma a trasformarsi in società per azioni, interamente detenuta dalla Provincia di Gorizia. Nel 2001 la Regione affida il servizio nell'unità di gestione goriziana a un'associazione temporanea di imprese formata da Saita, Azienda Multiservizi Goriziana e ACT Trieste, con capofila APT. La composizione societaria si modifica negli anni e, nel 2018, con la soppressione della Provincia di Gorizia, il 51% del capitale sociale di APT viene distribuito fra le 25 amministrazioni comunali del territorio. Al 31 dicembre 2021, la maggioranza del capitale sociale è detenuto dai Comuni dell'Isontino;

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

ATAP Pordenone

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

Arriva Udine

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

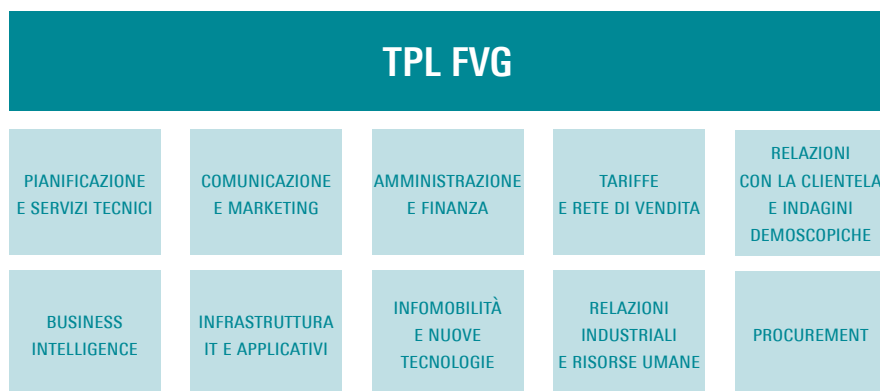
Trieste Trasporti

Nasce a Trieste il 30 marzo 1876 (un solo anno dopo Parigi e qualche anno prima di Bologna e Roma) una delle prime linee italiane di trasporto pubblico locale, trainata da cavalli e gestita dalla Società Triestina Tramway (o Triester Tramway Gesellschaft). Del 1900 è la prima linea elettrificata in città e due anni più tardi, il 9 settembre 1902, è inaugurata la trenovia che collega il centro città con Opicina. Nel 1921 nasce l'Azienda comunale tranvie municipali, che tredici anni dopo si trasforma in ACEGAT e dà vita alle prime filovie. Nel 1977 gli asset trasportistici di ACEGAT confluiscono in ACT, insieme con le attività dell'Azienda comunale navigazione autoservizi di Muggia. Le attività di ACT sono infine trasferite a Trieste Trasporti, che dal 2001 al 2020 è affidataria del servizio di trasporto

pubblico locale nell'unità di gestione triestina. La maggioranza del capitale sociale dell'azienda è oggi detenuto dal Comune di Trieste attraverso AMT Trasporti (in liquidazione), con il 60,06% delle quote. Il 39,93% è in capo ad Arriva Italia, la holding italiana del gruppo Arriva (di proprietà di Deutsche Bahn), lo 0,01% è invece detenuto da Ratp Parigi. Trieste Trasporti gestisce anche un servizio di noleggio di pullman da turismo, un servizio di hop-on hop-off e un servizio di scuolabus.

2.5 Struttura organizzativa

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



2.6 Risorse umane

Tpl Fvg si avvale complessivamente di 1807 addetti, dipendenti delle aziende consorziate. Di questi, i conducenti sono 1426 (78,9%), gli addetti alla manutenzione e gli operai sono 151 (8,3%). Impiegati, controllori, ispettori e agenti accertatori sono 210 (11,6%). I dirigenti sono nove, i quadri undici. Al 31 dicembre 2021, dei 1807 addetti, 229 sono in capo ad APT Gorizia, 249 ad ATAP Pordenone, 547 ad Arriva Udine e 782 a Trieste Trasporti.

In tema di salute e sicurezza, Tpl Fvg incentiva il coinvolgimento attivo di tutto il personale, ritenendo la prevenzione e la riduzione dei rischi e delle probabilità di infortunio elementi centrali della cultura aziendale, anche a tutela dei clienti e per la salvaguardia dei livelli qualitativi del servizio. La

società consortile valorizza altresì le competenze e le eccellenze presenti al proprio interno, sostenendo e accompagnando la crescita professionale e personale dei propri addetti attraverso una pluralità di iniziative e corsi di formazione.

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

2.7 Beni immobili

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

	NUMERO
SEDI DIREZIONALI E AMMINISTRATIVE	4
DEPOSITI ATTREZZATI	21
RIMESSE COPERTE	14
AREE DI PARCHEGGIO	29
TOTALE	68

2.8 Parco mezzi

Tpl Fvg dispone complessivamente di 954 autobus, di cui 414 urbani e 540 extraurbani. L'età media della flotta è di 7 anni, un dato affine all'età media degli autobus in Germania (7,6 anni) e in Francia (7,7 anni). In Italia, l'età media dei mezzi del servizio di trasporto pubblico locale è di 12,2 anni. Il rinnovo periodico della flotta e le rigorose procedure di manutenzione programmata e straordinaria alle quali tutti gli autobus sono soggetti ne assicurano la massima efficienza e il minimo impatto ambientale. Tpl Fvg si avvale inoltre di 6 motonavi (in capo alle società armatrici a cui i collegamenti marittimi sono affidati) e di 6 vetture tranviarie (di proprietà del Comune di Trieste).

La ripartizione dei mezzi fra le aziende consorziate è rappresentata nella tabella che segue.

	AUTOBUS URBANI	AUTOBUS EXTRAURBANI	FLOTTA
APT GORIZIA	36	86	122
ATAP PORDENONE	28	136	164
ARRIVA UDINE	80	318	398
TRIESTE TRASPORTI	270	0	270
TPL FVG	414	540	954

2.9 Sistemi certificati di gestione

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

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

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

2.10 Sostenibilità ambientale

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

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

3.1 L'emergenza epidemiologica da COVID-19

Gli effetti dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, e i provvedimenti che ne sono conseguiti a tutela della salute pubblica e per il contenimento del contagio, hanno pesantemente condizionato anche nel 2021 il regolare svolgersi del servizio di trasporto pubblico locale. In particolare, l'obbligo di green pass per tutti i lavoratori introdotto con il decreto-legge 21 settembre 2021, n. 127 e il rapido diffondersi del contagio anche fra il personale delle aziende consorziate hanno messo sotto stress il servizio e necessariamente costretto Tpl Fvg a ridurre il numero delle corse quotidiane e a modificare periodicamente la pianificazione e la programmazione dei servizi. Su tutta la rete regionale, in particolare nel quarto trimestre dell'anno, ne sono conseguiti ritardi, irregolarità e mancate coincidenze.

La società, fin dal primo giorno di emergenza, ha tuttavia profuso ogni possibile sforzo e il massimo impegno per limitare i disagi alla clientela (con particolare attenzione ai collegamenti necessari per le attività scolastiche e lavorative) e ha giornalmente comunicato, tramite il proprio sito internet e gli altri canali aziendali di informazione, lo stato del servizio e le corse che non si era in grado di assicurare.

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

Il Friuli Venezia Giulia, con una estensione territoriale di 7932 chilometri quadrati, conta poco meno di 1,2 milioni di abitanti e una densità abitativa di 151 persone per chilometro quadrato. L'offerta di trasporto pubblico locale su gomma da parte di Tpl Fvg è pari, in regione, a 36,2 chilometri per abitante, con un massimo di 57,3 chilometri per abitante a Trieste dove la rete urbana è una delle più capillari d'Italia. Il numero di autobus per 100 mila abitanti è nel 2021 pari a 80, contro una media nazionale di 76. In media, ogni residente in regione fa sui mezzi di Tpl Fvg 132,6 viaggi all'anno (ISTAT 2019).

	GORIZIA	PORDENONE	UDINE	TRIESTE
DENSITÀ ABITATIVA (ABITANTI PER PER KM ²)	287,8	135,8	105,3	1079,8
OFFERTA DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (CHILOMETRI PER ABITANTE)	43,7	25,9	31,1	57,3

3.3 I servizi di Tpl Fvg

L'offerta di Tpl Fvg si articola su un'ampia rete di collegamenti urbani ed extraurbani su gomma: la lunghezza complessiva della rete è superiore ai 6 mila chilometri, le corse quotidiane sono circa 12 mila. Con più di 8 mila fermate sull'intero territorio regionale, e una produzione annua di 43,4 milioni di chilometri, quello di Tpl Fvg è uno dei più estesi servizi di trasporto pubblico locale d'Italia. Il consorzio gestisce inoltre 6 linee marittime e la storica linea tranviaria Trieste-Opicina (quest'ultima di proprietà del Comune di Trieste).



SEZIONE III

Presentazione dei servizi e condizioni generali di trasporto

Servizi urbani

Sviluppato su 820 chilometri di rete, per un totale di oltre 19 milioni di chilometri percorsi all'anno, il servizio urbano di Tpl Fvg riguarda le aree metropolitane di Gorizia, Pordenone, Udine, Trieste, Monfalcone, Grado e, durante la stagione estiva, Lignano Sabbiadoro. La velocità commerciale media è di poco superiore ai 20 chilometri orari. Il servizio conta complessivamente 116 linee. I passeggeri trasportati nel 2021 sono stati 53,5 milioni, un dato, questo, fortemente condizionato dall'emergenza epidemiologica e dalle limitazioni di capienza dei mezzi, che hanno in parte scoraggiato l'uso del servizio.

Servizi extraurbani

Con 5186 chilometri di rete e 23 milioni di chilometri all'anno, il servizio extraurbano di Tpl Fvg serve la quasi totalità dei comuni periferici della regione. Il servizio conta complessivamente 190 linee. La velocità commerciale media è di circa 39 chilometri orari. I passeggeri trasportati nel 2021 sono stati poco più di 19,5 milioni. Anche questo dato, come nel caso del servizio urbano, è stato fortemente condizionato dall'emergenza pandemica.

VELOCITÀ COMMERCIALE MEDIA (KM/H)	APT GORIZIA	ATAP PORDENONE	ARRIVA UDINE	TRIESTE TRASPORTI
URBANO	22,40	22,85	19,64	21,78
EXTRAURBANO	39,84	39,20	38,37	-

	URBANO	EXTRAURBANO	TOTALE
PASSEGGIERI TRASPORTATI TPL FVG (MILIONI)	53,51	19,53	73,04

Linea tranviaria Trieste-Opicina

La linea tranviaria Trieste-Opicina collega il centro città con l'altopiano carsico. Inaugurato nel settembre del 1902, l'impianto (di proprietà del Comune di Trieste) si snoda lungo 5,175 chilometri di binari, con una pendenza massima del 26 per cento (caratteristica che lo rende unico in Europa). Il servizio, al 31 gennaio 2022, non è operativo a causa di un incidente che il 16 agosto 2016 ha determinato la revoca temporanea del nulla osta all'esercizio pubblico della linea da parte dei competenti uffici del Ministero delle infrastrutture e delle mobilità sostenibili. Alla data di pubblicazione di questa carta dei servizi, sono ancora in corso i lavori di ristrutturazione della linea. La trenovia dispone di 6 carrozze, vincolate come bene storico dalla Soprintendenza Archeologia, belle arti e paesaggio del Friuli Venezia Giulia. Dopo l'incidente, il servizio è stato interamente sostituito dalla linea 2/ su gomma e da un servizio di taxi a chiamata.

CHILOMETRI PROGRAMMATI PER AZIENDA CONSORZIATA	APT GORIZIA	ATAP PORDENONE	ARRIVA UDINE	TRIESTE TRASPORTI	TPL FVG
URBANO	1.417.367	1.493.321	3.485.312	12.951.926	19.347.926
EXTRAURBANO	4.520.827	6.475.324	12.706.858	-	23.703.009
TRENOVIA TRIESTE-OPICINA*	-	-	-	134.582	134.582
SERVIZI SPECIALI E DEDICATI	45.000	57.000	100.542	75.000	277.542
TOTALE	5.983.194	8.025.645	16.292.712	13.161.508	43.463.059

* LINEA TRANVIARIA NON OPERATIVA NEL 2021: IL DATO CHILOMETRICO SI RIFERISCE ALLA PRODUZIONE PROGRAMMATTA EQUIVALENTE SVOLTA CON LA LINEA SOSTITUTIVA 2/

Servizi flessibili

Tpl Fvg ha avviato nel 2021 la progettazione di un sistema di servizi di trasporto flessibili che saranno progressivamente resi disponibili, in via sperimentale, nel corso del 2022. Si tratta di una modalità di trasporto innovativa (a prenotazione o a chiamata) che sarà attivata nelle aree montane e periferiche della regione, e consentirà di soddisfare adeguatamente la domanda di quei territori poco adatti ai tradizionali servizi di linea. Il servizio potrà essere prenotato telefonicamente o tramite altri canali digitali con modalità, tariffe e tempistiche che saranno definite e descritte, al momento dell'attivazione, sul sito internet di Tpl Fvg.

Servizi marittimi

Tpl Fvg gestisce anche sei linee marittime, cinque delle quali stagionali (operative, cioè, nei soli mesi estivi). Di queste, la linea Grado-Lignano Sabbiadoro è stata sperimentalmente attivata nel 2021 nell'ambito di un progetto finanziato con fondi comunitari dal programma Interreg Italia-Croazia. Tutte le imbarcazioni sono attrezzate per il trasporto di biciclette e garantiscono l'integrazione modale con i servizi automobilistici urbani o extraurbani di Tpl Fvg. Le sei linee, di seguito elencate, nel 2021 hanno complessivamente trasportato 254054 passeggeri. Maggiori informazioni sui periodi di operatività delle linee stagionali sono disponibili sul sito di Tpl Fvg.

- **Trieste-Muggia.** La linea è attiva tutto l'anno e collega il centro di Trieste con Muggia. Gli approdi sono alla radice del molo Bersaglieri a Trieste e sul lato interno della diga foranea a Muggia. I biglietti sono venduti a bordo dell'imbarcazione.
- **Trieste-Barcola-Grignano-Sistiana.** La linea è attiva solo nei mesi estivi e collega il centro di Trieste con Barcola, Grignano e Sistiana. Gli approdi sono in riva Nazario Sauro a Trieste (molo Bersaglieri), sul lato interno della diga foranea a Barcola e lungo i moli centrali di Grignano e Sistiana. I biglietti sono venduti a bordo dell'imbarcazione.
- **Trieste-Grado.** La linea è attiva solo nei mesi estivi e collega il centro di Trieste con Grado. Gli approdi sono alla radice del molo Audace a Trieste e lungo il molo Torpediniere a Grado. In presenza di condizioni meteorologiche avverse, viene garantito un servizio sostitutivo con

autobus e carrello portabici. I biglietti sono venduti a bordo dell'imbarcazione o tramite l'app di Tpl Fvg.

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

3.4 Il contratto di trasporto

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

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

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

3.5 Diritti e doveri dei passeggeri

Tpl Fvg garantisce il diritto dei passeggeri a usufruire del servizio senza che sia praticata alcuna discriminazione e rendendo disponibili le informazioni sulle regole e sulle condizioni di trasporto. È

messa inoltre a disposizione della clientela una pluralità di canali di relazione con l'azienda e una procedura certificata per il trattamento dei reclami.

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

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

3.6 Innovazione e monitoraggio del servizio

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

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

3.7 Videosorveglianza e Wi-Fi

Su tutti gli autobus che svolgono servizio urbano, sui mezzi della trenovia Trieste-Opicina e su alcuni mezzi del servizio extraurbano è operativo un sistema di videosorveglianza interno e frontale 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 e con le forze di polizia. Ai sensi del decreto legge 24 aprile 2017, n. 50 (Disposizioni urgenti in materia finanziaria, iniziative a favore degli enti territoriali, ulteriori interventi per le zone colpite da eventi sismici e misure per lo sviluppo),

le rilevazioni dei sistemi di videosorveglianza a bordo dei mezzi possono essere utilizzate anche ai fini del contrasto dell'evasione tariffaria e come mezzo di prova per l'identificazione di eventuali trasgressori che rifiutino di fornire le proprie generalità. In nessun caso le immagini possono essere messe a disposizione della clientela.

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

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

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

3.8 Riconoscibilità del personale

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

3.9 La pulizia dei mezzi

La pulizia e il decoro degli autobus sono elementi essenziali ai fini del comfort e della qualità del servizio. Tramite le aziende consorziate, con procedure consolidate e l'uso di prodotti e detergenti professionali, Tpl Fvg svolge quotidiane attività di pulizia ordinaria e straordinaria. Particolare attenzione è dedicata alla cabina di guida, ai sedili, ai mancorrenti, ai pavimenti e alla rimozione di

eventuali graffi. Altresì, vengono lavati i cristalli e le carrozzerie dei mezzi. Dall'inizio dell'emergenza epidemiologica, i sedili vengono inoltre igienizzati e disinfettati con prodotti specifici e gli ambienti periodicamente sanificati. Analoghe operazioni vengono effettuate a bordo delle motonavi. Controlli a campione sono svolti da personale ispettivo e, con cadenza annuale, un istituto specializzato è incaricato di svolgere una approfondita indagine di mystery client su tutta la rete urbana ed extraurbana regionale. Di seguito sono riportate nel dettaglio le pulizie svolte sugli autobus nel 2021, suddivise per tipologia.

PULIZIA DEI MEZZI (ANNO 2021)		APT GORIZIA	ATAP PORDENONE	ARRIVA UDINE	TRIESTE TRASPORTI
INTERVENTI ALL'INTERNO DEI MEZZI	NUMERO DI PULIZIE STANDARD	32.969	35.739	89.293	82.125
	NUMERO DI SANIFICAZIONI	1.545	1.625	956	81.470
	NUMERO DI INTERVENTI ANTIBATTERICI	32.060	35.739	89.293	81.310
PULIZIE ESTERNE	NUMERO DI LAVAGGI ESTERNI	5.384	12.040	43.939	82.030

3.10 Fermate e capolinea

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

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

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

3.11 Scioperi e fasce di garanzia

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

FASCE DI GARANZIA APT GORIZIA

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

FASCE DI GARANZIA ARRIVA UDINE

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

FASCE DI GARANZIA ATAP PORDENONE**SERVIZIO URBANO**

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

SERVIZIO EXTRAURBANO

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

FASCE DI GARANZIA TRIESTE TRASPORTI

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

3.12 Carrozze e passeggini per bambini

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

3.13 Accessibilità e persone con disabilità o mobilità ridotta

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

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

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

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

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

3.14 Il sistema LETIsmart e il protocollo sulla disabilità

A luglio 2021 Tpl Fvg ha sottoscritto un protocollo d'intesa con la Consulta regionale delle associazioni delle persone con disabilità e delle loro famiglie e con l'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti del Friuli Venezia Giulia. Obiettivi del documento sono favorire l'autonomia sugli autobus delle persone cieche o con disabilità visiva tramite l'adozione del sistema LETIsmart e assicurare un monitoraggio costante della conformità e dell'adeguatezza delle iniziative intraprese da Tpl Fvg in tema di accessibilità del servizio.

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

La tecnologia LETIsmart è stata brevettata e successivamente certificata dall'Irifer (l'Istituto per la ricerca, la formazione e la riabilitazione nella disabilità visiva) e dall'Aniomap (l'Associazione nazionale istruttori orientamento mobilità autonomia personale); inoltre è stata inserita nelle linee guida nazionali sull'infomobilità di Asstra, l'associazione nazionale che riunisce le principali aziende italiane del trasporto pubblico locale. Sperimentata nel 2018 sugli autobus della rete urbana di Trieste, la tecnologia è stata successivamente adottata da molte altre aziende italiane del settore. Il protocollo siglato a luglio 2021 impegna Tpl Fvg ad adottare LETIsmart quale tecnologia di riferimento per l'autonomia e l'orientamento delle persone ipovedenti e non vedenti in tre fasi:

- **FASE 1.** Allestimento entro il 2021 a bordo dei mezzi impegnati nei servizi urbani di Trieste, Udine, Gorizia, Pordenone, Monfalcone, Grado e Lignano Sabbiadoro di appositi radiofari che consentano agli autobus di comunicare vocalmente con i passeggeri in attesa alle fermate e

in possesso dei bastoni bianchi equipaggiati con la tecnologia LETSmart, o con altri apparati di comunicazione compatibili.

- **FASE 2.** Installazione su tutti i mezzi urbani di Tpl Fvg di appositi radiofari finalizzati a fornire al passeggero che si trova a bordo informazioni sul viaggio in tempo reale (destinazione e prossima fermata).
- **FASE 3.** Installazione della tecnologia LETSmart anche sui mezzi del servizio extraurbano.

3.15 Trasporto di animali

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

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

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

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

3.16 Trasporto di bagagli

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

Servizio extraurbano

A bordo degli autobus che svolgono servizio extraurbano e che siano provvisti di vano portabagagli, e compatibilmente con lo spazio a disposizione, i passeggeri hanno diritto al trasporto gratuito di un secondo bagaglio le cui dimensioni non possono eccedere i 70 x 50 x 30 centimetri. I bagagli - che devono essere riposti negli appositi vani - devono recare l'indicazione del nome, dell'indirizzo e del recapito telefonico del proprietario. Per bagagli ulteriori, il trasporto è consentito a fronte dell'acquisto di un titolo di viaggio ordinario per ciascun bagaglio, oltre a quello dovuto per il passeggero.

Servizio urbano

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

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

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

Servizio urbano

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

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

Servizio extraurbano

Sugli autobus del servizio extraurbano è consentito, di norma su prenotazione, il trasporto gratuito di una bicicletta per passeggero fino a esaurimento degli spazi disponibili nelle apposite bagagliere oppure, laddove presenti, sui portabici esterni o nei carrelli portabici. Nel caso in cui il trasporto

avenga all'interno delle bagagliere, le biciclette devono sempre essere piegate e riposte, a cura del cliente, in apposite sacche: il carico e lo scarico delle biciclette può avvenire esclusivamente dal lato della porta di ingresso dei passeggeri e solo in corrispondenza di capolinea o fermate dove siano garantite condizioni di sicurezza concretamente realizzabili.

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

- segreteria@aptgorizia.it
- prenotazioni@atap.pn.it
- info@arrivaudine.it

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

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

Nel caso di biciclette, monopattini o skateboard elettrici trasportati in bagagliaia, il cliente deve aver cura di rimuovere la batteria e conservarla con sé per l'intera durata del viaggio. Non possono in nessun caso essere trasportati in bagagliaia mezzi di trasporto personale dai quali non sia possibile rimuovere la batteria.

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

3.18 Condizioni generali di trasporto sulle motonavi di Tpl Fvg

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

A bordo e nelle vicinanze delle aree di imbarco e sbarco, i passeggeri devono improntare la propria condotta alla massima prudenza e diligenza, vigilando sulla propria sicurezza e su quella delle persone che sono sotto la propria custodia, in particolare in presenza di condizioni meteomarine avverse. I bambini di età inferiore ai 12 anni devono sempre viaggiare accompagnati da un adulto. Tpl Fvg

non risponde dei danni causati ai passeggeri, alle loro cose e ai loro bagagli quando l'evento derivi dall'inosservanza di regole o disposizioni vigenti, dalla violazione delle prescrizioni dal comandante o da atti di negligenza o imprudenza compiuti dall'inizio dell'imbarco e fino al compimento dello sbarco.

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

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

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

Persone con disabilità

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

Bambini in età prescolare e carrozzine

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

Biciclette

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

Animali d'affezione

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

non è mai ammesso il trasporto di più di due animali contemporaneamente (cani guida esclusi) né il trasporto di animali la cui coabitazione possa compromettere la sicurezza del viaggio e dei passeggeri.

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

Bagagli

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

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

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

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

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



SEZIONE IV

Documenti di viaggio, controlli e sanzioni

4.1 Sistema tariffario

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

4.2 Titoli di viaggio

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

BIGLIETTI SU SUPPORTO CARTACEO PER IL SERVIZIO URBANO

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

Biglietto orario da 60 o 75 minuti su supporto cartaceo

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

Biglietto giornaliero per l'intera rete urbana su supporto cartaceo

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

Biglietto pluricorse da 60 o 75 minuti su supporto cartaceo

I biglietti pluricorse consentono di effettuare 10 viaggi all'interno dell'area urbana di riferimento e possono essere utilizzati da più persone nell'ambito della stessa corsa, a condizione che il numero di convalide corrisponda al numero di passeggeri e che il biglietto possa sempre essere esibito, in caso

di controllo, da uno dei passeggeri. La validità di ciascuna corsa decorre dal momento della convalida.

BIGLIETTI ELETTRONICI PER IL SERVIZIO URBANO

Biglietti elettronici giornalieri, da 60 o 75 minuti acquistati via app o sito web

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

Biglietti giornalieri o da 60 minuti acquistati via SMS

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

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

- **GORG** (biglietto giornaliero per il servizio urbano di Gorizia)
- **GRAG** (biglietto giornaliero per il servizio urbano di Grado)
- **MONG** (biglietto giornaliero per il servizio urbano di Monfalcone)

ABBONAMENTI PER IL SERVIZIO URBANO

Gli abbonamenti al servizio di trasporto pubblico locale sono documenti fiscali a tutti gli effetti e possono pertanto essere utilizzati sia per detrarre il costo in dichiarazione dei redditi e sia a fini welfare: non è previsto, al momento dell'acquisto, il rilascio di scontrini o ricevute. Non è altresì possibile esercitare il diritto di recesso né trasferire a terzi la titolarità dell'abbonamento. In caso di controllo, i clienti sprovvisti di abbonamento che, entro i cinque giorni successivi all'accertamento presentino alle biglietterie aziendali un abbonamento acquistato in data anteriore a quella dell'accertamento, sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa di 5 euro. Gli abbonamenti devono ritenersi validi esclusivamente per il servizio, la durata e l'area urbana indicati sugli stessi.

Abbonamenti quindicinali, mensili, semestrali o annuali per l'intera rete urbana o per una sola linea acquistati presso le biglietterie di Tpl Fvg o le rivendite sul territorio

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

Abbonamenti quindicinali, mensili, semestrali o annuali per l'intera rete urbana o per una sola linea acquistati dalla piattaforma di webticketing di Tpl Fvg

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

BIGLIETTI PER IL SERVIZIO EXTRAURBANO

Biglietto di corsa semplice su supporto cartaceo

Acquistabili presso le biglietterie e le rivendite di Tpl Fvg, i biglietti di corsa semplice per il servizio extraurbano hanno un'articolazione tariffaria suddivisa in 18 fasce, in base alla distanza chilometrica fra origine e destinazione (le tariffe sono pubblicate sul sito www.tplfvg.it ed esposte presso le biglietterie aziendali). I biglietti extraurbani devono essere convalidati tramite gli appositi dispositivi non appena si sale a bordo, e in ogni caso prima della fermata successiva. In caso di malfunzionamento

dei dispositivi di convalida, il cliente deve prontamente avvisare il conducente: non è mai consentito l'annullamento manuale dei titoli di viaggio da parte del cliente, salvo diverse indicazioni dell'azienda. Non sono considerati validi i titoli di viaggio alterati, imbrattati, strappati, tagliati o convalidati in spazi diversi da quelli appositamente riservati. Il loro uso è consentito esclusivamente lungo la tratta indicata sul titolo (in entrambe le direzioni). L'accesso ai servizi di Tpl Fvg sulla tratta Udine-Gemona-Tarvisio è consentito anche ai viaggiatori in possesso di titoli di viaggio integrati emessi dal gestore dei servizi ferroviari.

Biglietto elettronico di corsa semplice

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

ABBONAMENTI PER IL SERVIZIO EXTRAURBANO

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

Gli abbonamenti al servizio di trasporto pubblico locale sono documenti fiscali a tutti gli effetti e possono pertanto essere utilizzati sia per detrarre il costo in dichiarazione dei redditi e sia a fini welfare: non è previsto, al momento dell'acquisto, il rilascio di scontrini o ricevute. Non è altresì possibile esercitare il diritto di recesso né trasferire a terzi la titolarità dell'abbonamento. In caso di controllo, i clienti sprovvisti di abbonamento che, entro i cinque giorni successivi all'accertamento, presentino

alle biglietterie aziendali un abbonamento acquistato in data anteriore a quella dell'accertamento, sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa di 5 euro.

Abbonamenti extraurbani su supporto cartaceo acquistati presso le biglietterie di Tpl Fvg o le rivendite sul territorio

Gli abbonamenti extraurbani acquistati presso le biglietterie aziendali o le rivendite sul territorio devono essere conservati integri ed esibiti in originale in caso di controllo, insieme con il tesserino identificativo di Tpl Fvg oppure un valido documento di identità: in nessun caso può essere esibita una copia o un'immagine elettronica dell'abbonamento. In caso di smarrimento, se ne può gratuitamente richiedere una ristampa presso le biglietterie aziendali.

Abbonamenti extraurbani acquistati dalla piattaforma di webticketing di Tpl Fvg

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

ABBONAMENTI SCOLASTICI ORDINARI

Gli abbonamenti annuali scolastici, validi sia per i servizi urbani e sia per i servizi extraurbani, hanno una durata di dieci mesi (dal 1° settembre al 30 giugno oppure dal 1° ottobre al 30 luglio) e possono essere acquistati dagli studenti regolarmente iscritti all'università o a una scuola di ogni ordine e grado, fino ai 27 anni non compiuti. Per gli studenti appartenenti a uno stesso gruppo familiare, si applica uno sconto del 20% per il secondo figlio e uno sconto del 30% per i figli successivi. L'appartenenza a uno stesso nucleo familiare deve essere comunicata alle biglietterie aziendali o al servizio clienti di Tpl Fvg oppure autocertificata sulla piattaforma di webticketing prima di eseguire il pagamento degli abbonamenti. Gli abbonamenti scolastici possono essere acquistati anche da coloro che non siano studenti o che abbiano superato i 26 anni di età, ma in questo caso non sono applicabili gli sconti per i figli successivi al primo.

ABBONAMENTI SCOLASTICI AGEVOLATI PER STUDENTI RESIDENTI IN FRIULI VENEZIA GIULIA

La Regione Friuli Venezia Giulia ha istituito uno speciale abbonamento sperimentale agevolato destinato agli studenti residenti in Friuli Venezia Giulia che non abbiano ancora compiuto i 27 anni d'età e che siano regolarmente iscritti all'università o a un istituto superiore equiparato, a una scuola superiore o a una scuola dell'obbligo, e che utilizzino il servizio di trasporto pubblico per andare a lezione. L'agevolazione consiste in uno sconto del 50% sulle tariffe ordinarie. Prima di acquistare il titolo, è necessario autocertificare lo status di studente, l'età e l'istituto frequentato tramite la piattaforma di webticketing di Tpl Fvg (<https://abbonamentionline.tplfvg.it>). Una volta valutata e approvata la domanda di agevolazione, il cliente ne riceve conferma via posta elettronica: da quel momento può

recarsi in una qualunque biglietteria per acquistare il titolo a tariffa scontata oppure recarsi all'acquisto direttamente online. L'agevolazione è applicabile sia agli abbonamenti per i servizi urbani e sia agli abbonamenti per i servizi extraurbani. Come per gli scolastici ordinari, anche in questo caso la durata degli abbonamenti è di dieci mesi (dal 1° settembre al 30 giugno oppure dal 1° ottobre al 30 luglio). Per gli studenti appartenenti a uno stesso gruppo familiare, si applica un ulteriore sconto del 20% per il secondo figlio e uno sconto del 30% per i figli successivi. Le modalità e i termini per presentare la domanda di agevolazione sono pubblicati sul sito internet di Tpl Fvg.

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

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

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

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

Per accedere all'agevolazione è innanzi tutto necessario rivolgersi ai competenti uffici della Regione Friuli Venezia Giulia, che provvedono a certificare il possesso dei requisiti. I recapiti degli uffici regionali sono disponibili sul sito internet www.regione.fvg.it. Una volta certificato il possesso dei requisiti, il cliente può recarsi personalmente presso una biglietteria aziendale con un valido documento d'identità per acquistare il titolo. Laddove al beneficiario non fosse possibile recarsi personalmente presso gli sportelli di Tpl Fvg, può essere delegato un familiare, l'amministratore di sostegno o l'associazione di categoria a cui egli appartiene.

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

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

Dagli abbonamenti agevolati sono sempre escluse le linee marittime.

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

APT GORIZIA

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

ARRIVA UDINE

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

ATAP PORDENONE

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

TRIESTE TRASPORTI

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

4.4 Tesserini identificativi

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

4.5 La piattaforma di webticketing di Tpl Fvg

Raggiungibile all'indirizzo web <https://abbonamentonline.tplfvg.it>, la piattaforma di webticketing di Tpl Fvg consente di acquistare tutte le tipologie di abbonamento con uno sconto del 5% pagando con carta di credito, PayPal, MyBank o PostePay. Prima dell'acquisto è necessario associare alla propria area personale il tesserino identificativo della persona che intende acquistare l'abbonamento,

facendo clic su AGGIUNGI TESSERA IN ELENCO. Se ancora non si dispone di un tesserino identificativo, è possibile richiederlo online (al costo di 5 euro) facendo clic su DOMANDA DI RILASCIO NUOVA TESSERA e compilando l'apposito form. Non esiste un limite al numero di tesserini associabili a uno stesso account.

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

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

La piattaforma di webticketing è anche l'unico canale attraverso cui è possibile inviare all'azienda le autocertificazioni necessarie per ottenere lo sconto sugli abbonamenti scolastici riservato agli studenti residenti in Friuli Venezia Giulia o quello dell'ARDIS per gli studenti universitari.

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

4.6 Libera circolazione e gratuità

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

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

4.7 Biglietterie aziendali

Tpl Fvg può contare su una capillare rete di 1359 biglietterie, rivendite ed emettrici automatiche in tutti i comuni del territorio regionale. Le biglietterie e le rivendite sono suddivise in tre categorie:

- **BIGLIETTERIE CORE**, dove è possibile acquistare tutte le tipologie di biglietti e abbonamenti e dove è possibile richiedere assistenza e informazioni sul servizio;
- **BIGLIETTERIE ACTIVE**, dove acquistare tutte le tipologie di biglietti e abbonamenti con l'esclusione degli abbonamenti agevolati per persone con invalidità (articolo 34, legge regionale 20 agosto 2007, n. 23);
- **BIGLIETTERIE BASIC**, dove è possibile acquistare biglietti, ma non abbonamenti.

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

4.8 Rimborsi e diritto di recesso

Per i titoli di viaggio del trasporto pubblico locale non è prevista la possibilità di esercitare il diritto di recesso: i biglietti e gli abbonamenti al servizio non possono pertanto essere rimborsati. Tpl Fvg si riserva tuttavia, con riferimento ai soli abbonamenti, di valutare richieste particolari o specificatamente motivate (per esempio, in caso di decesso dell'abbonato).

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

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

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

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

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

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

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

COME RICHIEDERE I RIMBORSI

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

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

4.9 Controlli e sanzioni

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

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

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

Entro il termine di sessanta giorni dalla contestazione o dalla notifica del verbale di accertamento è ammesso il pagamento di una somma pari un terzo della sanzione massima prevista.

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

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

Ricorsi e scritti difensivi

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

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

UFFICI SANZIONI	APT GORIZIA	ATAP PORDENONE	ARRIVA UDINE	TRIESTE TRASPORTI
INDIRIZZO	via Caduti di An Nasiriyah 6 Gorizia	piazzale Caduti di Nassirya e di tutte le missioni di pace 1 Pordenone	via del Partidor 13 Udine	via dei Lavoratori 2 Trieste
TELEFONO	0481 593511	0434 224411	0432 608111	040 7795333
MAIL	sanzioni@aptgorizia.it	atappn@atap.pn.it	sanzioni@arrivaudine.it	illicitiamministrativi@triestetrasporti.it

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

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

5.1 L'indagine di customer satisfaction e le caratteristiche del campione

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

La prima indagine di customer satisfaction di Tpl Fvg è stata condotta dall'istituto Demos Marketing International e si è svolta tra i mesi di novembre e dicembre 2021. Le interviste hanno riguardato una campione di 5078 persone, adeguatamente e sufficientemente rappresentativo della popolazione residente in Friuli Venezia Giulia. L'intervallo di confidenza è stato del 95%, il margine di errore dell'1,5%: significa, cioè, che esiste una probabilità del 95% che il campione intervistato abbia risposto come avrebbe risposto l'intera popolazione regionale, con un margine di errore pari a $\pm 1,5\%$. Il numero di interviste per ambito provinciale è stato determinato in proporzione al numero di residenti (ISTAT 2020). Tutte le persone che hanno partecipato all'indagine sono utilizzatrici del servizio di Tpl Fvg e hanno un'età superiore ai 15 anni.

Le interviste si sono svolte sia telefonicamente e sia alle fermate del servizio: le interviste telefoniche (CATI) hanno riguardato il 60% del campione e si sono svolte tra il 10 novembre e il 18 dicembre 2021. Le interviste face-to-face alle fermate (CAPI) hanno riguardato il 40% del campione e si sono svolte tra il 18 novembre e il 7 dicembre 2021.

I dati relativi alla qualità percepita e alla qualità attesa, così come la frequenza di utilizzo del servizio dichiarata dagli intervistati, sono stati fortemente condizionati dall'emergenza epidemiologica, con scostamenti significativi rispetto ai risultati delle indagini condotte da ciascuna azienda consorziata in epoca pre-Covid.

COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE (GENERE)	TPL FVG	APT GORIZIA	ATAP PORDENONE	ARRIVA UDINE	TRIESTE TRASPORTI
UOMINI	2.456	313	621	1.052	470
DONNE	2.622	337	647	1.138	500
TOTALE	5.078	650	1.268	2.190	970

CARTA DEI SERVIZI 2022



SEZIONE V

L'indagine di customer satisfaction

COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE (ETÀ)	16-18	19-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66-75	76-85	OVER 86
PERSONE INTERVISTATE	164	406	589	741	953	803	708	526	188

Con riferimento al titolo di studio, il 45% del campione è in possesso di un diploma di scuola media superiore, il 17% ha una laurea o una specializzazione post-laurea e il 33% ha la licenza elementare o di scuola media inferiore. Il restante 5% non si è espresso. In termini occupazionali, invece, sono studenti il 14% degli intervistati, lavoratori dipendenti o autonomi il 55%, pensionati il 27% e non occupati il 4 per cento.

Il questionario, suddiviso in nove sezioni, prevedeva in totale 63 domande. Le sezioni sono elencate di seguito:

- caratteristiche del campione
- utilizzo del servizio
- aspetti tangibili del servizio
- affidabilità e sicurezza del servizio
- accessibilità e fruibilità del servizio
- aspetti relazionali del personale
- servizi marittimi
- canali e dispositivi di informazione e comunicazione
- responsabilità sociale dell'azienda

FREQUENZA DI UTILIZZO	TUTTI I GIORNI O QUASI	3/4 GIORNI PER SETTIMANA	1/2 GIORNI PER SETTIMANA	OCCASIONALMENTE	TOTALE
NUMERO DI RISPONDENTI	802	510	1.483	2.283	5.078
%	16	10	29	45	100

SERVIZIO PREVALENTEMENTE USATO	URBANO	EXTRAURBANO	MARITTIMO	MISTO	TOTALE
NUMERO DI RISPONDENTI	3.267	991	35	785	5.078
%	64	20	1	15	100

TITOLO DI VIAGGIO PREVALENTEMENTE USATO	ABBONAMENTO ANNUALE O SCOLASTICO	ABBONAMENTO QUINDICINALE O MENSILE	BIGLIETTO CARTACEO	BIGLIETTO ELETTRONICO	TOTALE
NUMERO DI RISPONDENTI	1.520	523	2.406	629	5.078
%	30	10	47	13	100

5.2 Qualità percepita e qualità attesa: le valutazioni espresse dal campione

Nelle tabelle che seguono sono riportate le valutazioni medie espresse dal campione rispetto a una serie di indicatori che riguardano rispettivamente gli aspetti tangibili del servizio, l'affidabilità e la sicurezza, l'accessibilità e la fruibilità e gli aspetti relazionali del personale. Tutte le valutazioni sono espresse in decimi, sia per quanto riguarda la qualità percepita e sia per quanto riguarda la qualità attesa. Per ciascun item è inoltre riportato il customer satisfaction score (css), ovvero la differenza fra la qualità percepita e la qualità attesa (tale valore non viene ritenuto critico quando non è inferiore a -2).

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

La qualità attesa è invece il livello di qualità esplicitamente o implicitamente richiesto dal cliente. Anche in questo caso il valore dipende dalle esperienze personali del viaggiatore.

L'emergenza epidemiologica, e tutto ciò che ne è conseguito, ha verosimilmente avuto su entrambi i valori un impatto molto significativo, ma difficilmente quantificabile.

ASPETTI TANGIBILI DEL SERVIZIO	RETE E COPERTURA ORARIA	FREQUENZA	PULIZIA INTERNA DEI MEZZI	PULIZIA ESTERNA DEI MEZZI	PULIZIA DELLE FERMATE	ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	GLOBALE
QUALITÀ PERCEPITA (A)	7,02	6,97	7,09	6,97	7,00	6,98	7,06
% RISPONTE 6-10	81	91	81	78	80	79	80
QUALITÀ ATTESA (B)	8,58	8,48	8,49	8,53	8,51	8,49	8,56
CSS (A-B)	-1,56	-1,51	-1,40	-1,56	-1,51	-1,51	-1,50

AFFIDABILITÀ E SICUREZZA	PUNTUALITÀ	CONTINUITÀ	DURATA DEL VIAGGIO	STILE DI GUIDA	SICUREZZA DEL VIAGGIO	SICUREZZA PERSONALE	VIDEOSORVEGLIANZA	ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI	INFORMAZIONI IN CASO DI SCIOPERO	GLOBALE
QUALITÀ PERCEPITA (A)	7,00	7,07	7,11	7,09	7,08	7,05	7,07	7,00	7,01	7,00
% RISPOSTE 6-10	79	79	80	80	81	81	79	79	78	80
QUALITÀ ATTESA (B)	8,63	8,60	8,70	8,68	8,61	8,60	8,59	8,40	8,39	8,39
CSS (A-B)	-1,63	-1,53	-1,59	-1,59	-1,53	-1,55	-1,52	-1,40	-1,38	-1,39

ACCESSIBILITÀ E FRUIBILITÀ	SERVIZI PER PERSONE CON DISABILITÀ MOTORIA	ALTRI SERVIZI PER PERSONE CON DISABILITÀ	INTEGRAZIONE MODALE E COINCIDENZE	RICONOSCIBILITÀ FERMATE E CAPOLINEA	FUNZIONALITÀ OBLITERATRICI	FACILITÀ DI CONVALIDA	SERVIZI DI MOBILE TICKETING	SERVIZI DI WEBTICKETING	REFERIBILITÀ TITOLI DI VIAGGIO	GLOBALE
QUALITÀ PERCEPITA (A)	6,95	6,98	6,94	7,08	7,00	7,03	6,92	6,87	6,99	6,99
% RISPOSTE 6-10	85	84	79	88	90	88	84	84	86	84
QUALITÀ ATTESA (B)	8,54	8,52	8,47	8,54	8,54	8,58	8,51	8,48	8,66	8,59
CSS (A-B)	-1,59	-1,54	-1,53	-1,46	-1,54	-1,55	-1,59	-1,61	-1,67	-1,60

ASPETTI RELAZIONALI	PERSONALE DI GUIDA	SERVIZI DI CONTROLLERIA	PERSONALE DI BIGLIETTERIA	PROFESSIONALITÀ DEL SERVIZIO CLIENTI	ADEGUATEZZA E TEMPESTIVITÀ DELLE RISPOSTE AI RECLAMI	GLOBALE
QUALITÀ PERCEPITA (A)	7,08	7,01	7,05	7,03	6,96	7,09
% RISPOSTE 6-10	87	87	89	84	89	87
QUALITÀ ATTESA (B)	8,76	8,73	8,70	8,56	8,21	8,52
CSS (A-B)	-1,68	-1,72	-1,65	-1,53	-1,25	-1,43

5.3 Servizi marittimi

Nella tabella che segue sono riportate le valutazioni medie espresse dal campione rispetto alla qualità percepita e alla qualità attesa dei servizi marittimi di competenza di APT Gorizia, Arriva Udine e Trieste Trasporti. Inoltre sono riportati il giudizio complessivo (calcolato come media ponderata fra i valori di ciascuna azienda consorziata) e il customer satisfaction score (css), ovvero la differenza fra la qualità percepita e la qualità attesa (tale valore non viene ritenuto critico quando non è inferiore a -2).

SERVIZI MARITTIMI	TPL FVG (MEDIA PONDERATA)	APT GORIZIA	ARRIVA UDINE	TRIESTE TRASPORTI
QUALITÀ PERCEPITA (A)	8,15	8,36	8,01	7,32
QUALITÀ ATTESA (B)	8,80	8,86	8,77	8,80
CSS (A-B)	-0,65	-0,50	-0,76	-1,48

5.4 Indici generali

In questa sezione sono riportati gli indici generali di valutazione per Tpl Fvg e per ciascuna azienda consorziata. I tre indici generali che sono stati rilevati sono di seguito descritti.

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

INDICI GENERALI DI SODDISFAZIONE	TPL FVG	APT GORIZIA	ATAP PORDENONE	ARRIVA UDINE	TRIESTE TRASPORTI
NET PROMOTER SCORE	7,86	6,00	8,50	8,10	7,80
RESPONSABILITÀ SOCIALE	7,20	6,50	8,50	7,20	6,80
CUSTOMER SATISFACTION INDEX	7,03	6,04	8,60	6,53	6,77

5.5 Uso dei canali di informazione e comunicazione

Nell'ambito dell'indagine si è infine inteso esplorare l'uso e il gradimento della clientela rispetto ai diversi canali di informazione e comunicazione adottati da Tpl Fvg. La rilevazione ha in particolare riguardato i seguenti item:

- sito web
- mobile app
- social media
- whatsapp
- call center
- monitor di bordo
- paline elnk (orari elettronici alle fermate)
- TVM (emettitrici automatiche), monitor e totem di terra
- mail servizio clienti
- form online per segnalazioni e reclami
- biglietterie aziendali

La tabella che segue riporta il numero e la percentuale di clienti che hanno dichiarato di utilizzare ciascun canale e il livello di gradimento espresso in decimi.

CANALI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	DICHIARANO DI USARLO	DICHIARANO DI NON USARLO	% DI CLIENTI CHE DICHIARA DI USARLO	GRADIMENTO MEDIO (1-10)
SITO WEB	3.020	2.058	59%	7,90
MOBILE APP	2.817	2.261	55%	7,99
SOCIAL MEDIA	2.462	2.616	48%	7,69
WHATSAPP	2.232	2.846	44%	7,91
CALL CENTER	2.805	2.273	55%	7,78
MONITOR DI BORDO	3.439	1.639	68%	7,92
PALINE E-INK (ORARI ELETTRONICI ALLE FERMATE)	3.409	1.669	67%	7,89
TVM, TOTEM E MONITOR DI TERRA	3.418	1.660	67%	7,86
MAIL SERVIZIO CLIENTI	2.163	2.915	43%	7,69
FORM ONLINE PER SEGNALAZIONI E RECLAMI	1.886	3.192	37%	7,85
BIGLIETTERIE AZIENDALI	2.051	3.027	40%	7,98
SODDISFAZIONE GENERALE MEDIA				7,75



SEZIONE VI

Informazione, rapporti con la clientela e contatti

6.1 I canali di informazione e di infomobilità

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

SITO INTERNET

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

TRAVEL PLANNER

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

FAQ

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

PIATTAFORMA DI WBICKETING

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

MOBILE APP TPL FVG

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

CALL CENTER

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

MONITOR DI BORDO

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

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

ORARI ELETTRONICI E QR CODE

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

SOCIAL MEDIA

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

MONITOR E TOTEM INFORMATIVI

Tpl Fvg sta installando sul territorio, nelle aree a maggiore frequentazione, monitor informativi e totem con tecnologia touch screen per la consultazione di orari e informazioni dinamiche sul servizio. Attualmente sono 21 i dispositivi installati.

CANALE TELEGRAM TPL FVG

Entro il 2022 Tpl Fvg attiverà un nuovo canale di informazione via Telegram. Gratuito e di facile utilizzo, il canale consentirà di ricevere sul proprio dispositivo informazioni in tempo reale sul servizio, sulle perturbazioni programmate e sulle principali novità che riguardano il trasporto pubblico locale in Friuli Venezia Giulia. Il canale è raggiungibile al seguente link: t.me/tplfvg

6.2 Il processo di gestione dei reclami e il numero di contatti

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

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

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

informato, prima della scadenza dei termini.

Nel 2021 Tpl Fvg ha complessivamente gestito 2139 reclami: a 2077 reclami (pari al 97,1% del totale) si è dato riscontro entro 20 giorni lavorativi. I restanti 62 reclami hanno invece richiesto più di 20 giorni di istruttoria. In totale, i contatti gestiti con la clientela nell'anno di riferimento sono stati 95170 (in media, 7931 contatti al mese), di cui 44691 contatti telefonici, 28882 messaggi ricevuti via Whatsapp e 13006 contatti tramite live chat.

Nelle tabelle che seguono sono riportati il numero complessivo di reclami con i relativi tempi di risposta e il numero complessivo di contatti sui principali canali. Dal computo sono esclusi i social media.

NUMERO DI RECLAMI E TEMPI DI RISPOSTA (2021)

NUMERO DI RECLAMI	2.139
numero di risposte inviate entro 20 giorni lavorativi	2.077
% di risposte inviate entro 20 giorni lavorativi	97,10
numero di risposte inviate oltre il 20° giorno lavorativo	62
% di risposte inviate oltre il 20° giorno lavorativo	2,90

NUMERO DI CONTATTI PER CANALE (2021)

A) RECLAMI	2.139
B) SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI (TRAMITE IL FORM DISPONIBILE SU WWW.TPLFVG.IT)	2.978
C) RICHIESTE, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI PRESENTATI TRAMITE EMAIL	3.427
D) PEC E POSTA ORDINARIA	47
E) MESSAGGI WHATSAPP RICEVUTI	28.882
F) MESSAGGI WHATSAPP INVIATI	17.816
G) TELEFONATE PERVENUTE AL CALL CENTER	73.700
H) TELEFONATE GESTITE DAL CALL CENTER	44.691
I) LIVE WECHAT	13.006
CONTATTI TOTALI GESTITI (A+B+C+D+E+H+I)	95.170

6.3 Presentare un reclamo

Al fine di tutelare i passeggeri e garantire il miglioramento continuo del servizio, Tpl Fvg mette a disposizione diverse modalità e canali di ascolto attraverso cui è possibile sporgere un reclamo: 1) call center; 2) modulo disponibile sul sito internet aziendale; 3) lettera in carta libera. Le informazioni che pervengono a Tpl Fvg attraverso questi canali sono raccolte e gestite dal servizio clienti e ottengono

riscontro, salvo eccezioni, entro 20 giorni lavorativi. Quando un cliente presenta un reclamo tramite il sito web o tramite call center, e sceglie la posta elettronica come modalità di risposta, riceve entro pochi minuti un messaggio di benvenuto con allegato il testo del proprio reclamo. I reclami devono contenere tutte le informazioni utili a ricostruire compiutamente i fatti. La privacy del cliente è sempre garantita ai sensi della normativa vigente.

I reclami possono essere presentati con le seguenti modalità:

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

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

6.4 Assistenza e servizi sostitutivi in caso di incidente

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

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

6.5 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.

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

Qualora il proprietario dell'oggetto rinvenuto, che sia in grado di dimostrare la proprietà attraverso elementi distintivi e riconoscibili, 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 pro-

prietario e con spese a carico di quest'ultimo, a inviare l'oggetto, tramite raccomandata, al sindaco del Comune dove il proprietario risiede. I recapiti di ciascuna azienda consorziata sono indicati nella tabella che segue.

OGGETTI SMARRITI	APT GORIZIA	ATAP PORDENONE	ARRIVA UDINE	TRIESTE TRASPORTI
INDIRIZZO	via Caduti di An Nasiriyah 6 Gorizia	via Prasecco 58 Pordenone	via del Partidor 13 Udine	via dei Lavoratori 2 Trieste
TELEFONO	0481 593511	0434 224411	0432 608111	040 7795333
MAIL	segreteria@aptgorizia.it	atappn@atap.pn.it	oggettismarriti@arrivaudine.it	servizioclienti@tplfvg.it

6.6 Trattamento dei dati personali e privacy

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

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

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

6.7 Canali di comunicazione

Tpl Fvg gestisce una pluralità di canali di comunicazione con la clientela. L'elenco riportato di seguito ne contiene i riferimenti e le modalità di accesso, le finalità e i tempi di risposta (che tuttavia

possono variare, anche significativamente, in base al traffico, al numero di richieste o alla complessità del problema esposto).

CANALI DI COMUNICAZIONE	RIFERIMENTI	USO, FINALITÀ E TEMPI DI RISPOSTA
FORM PER I RECLAMI	https://tplfvg.it/assistenza-clienti	Consente di reclamare per disservizi, inefficienze, disfunzioni e altre eventuali anomalie o non conformità rilevate dal cliente: i reclami devono contenere dati e informazioni sufficienti per consentire all'azienda di verificare compiutamente i fatti e intervenire di conseguenza. Tpl Fvg garantisce una risposta scritta o verbale entro 20 giorni lavorativi.
FORM PER SEGNALAZIONI, INFORMAZIONI, ASSISTENZA, PRECISAZIONI, CHIARIMENTI, SUGGERIMENTI	https://tplfvg.it/assistenza-clienti	Consente di richiedere informazioni, assistenza, precisazioni o chiarimenti, dare suggerimenti e, più in generale, dialogare con l'azienda su tutto ciò che riguarda il servizio. Tpl Fvg garantisce una risposta scritta o verbale nel più breve tempo possibile.
PEC	protocollo@cert.tplfvg.it	Per comunicazioni formali da parte di enti, istituzioni, aziende, fornitori o professionisti.
MAIL SERVIZIO CLIENTI	servizioclienti@tplfvg.it	Consente di richiedere informazioni, assistenza, precisazioni o chiarimenti, dare suggerimenti e, più in generale, dialogare con l'azienda su tutto ciò che riguarda il servizio di trasporto pubblico locale. Il canale non gestisce reclami sul servizio. Tpl Fvg garantisce una risposta scritta o verbale nel più breve tempo possibile.
WHATSAPP	334 6847542	Il canale dà assistenza sulle procedure di web e mobile ticketing (acquisto di abbonamenti online, biglietti elettronici, modifica dell'indirizzo di posta elettronica associato al profilo, recupero delle credenziali, difficoltà di accesso o registrazione, tesserini identificativi, abbonamenti scolastici, agevolazioni ARDIS, cancellazione account). Il canale non gestisce reclami sul servizio né fornisce informazioni su linee, percorsi e orari. Compatibilmente con il numero di richieste, Tpl Fvg cerca di assicurare una risposta entro poche ore. Il numero non è abilitato a ricevere telefonate né sms.

CANALI DI COMUNICAZIONE	RIFERIMENTI	USO, FINALITÀ E TEMPI DI RISPOSTA
CALL CENTER	da rete fissa: 800 052040 da rete mobile: 040 9712343	Il call center è operativo ogni giorno, festivi compresi, dalle 6:00 alle 22:00. Fornisce informazioni e assistenza su linee, orari e percorsi e su tutti i servizi di Tpl Fvg. Il tempo medio di attesa è di circa 30 secondi, ma può variare in base al numero di telefonate in ingresso. Il canale può anche accogliere reclami per inefficienze, disfunzioni e altre eventuali anomalie o non conformità del servizio: in tal caso il cliente deve fornire le proprie generalità e le informazioni necessarie per consentire all'azienda di verificare compiutamente i fatti e intervenire di conseguenza.
WEBCCHAT	https://tplfvg.it/it/assistenza-clienti	La webchat è operativa ogni giorno, festivi compresi, dalle 6:00 alle 22:00. Fornisce informazioni e assistenza su linee, orari e percorsi e su tutti i servizi di Tpl Fvg. Il canale non gestisce reclami sul servizio. Compatibilmente con il numero di richieste, Tpl Fvg cerca di assicurare un riscontro entro poche ore.
SOCIAL MEDIA	Facebook, Instagram, Twitter, Youtube, LinkedIn	I canali social sono prevalentemente utilizzati per informare la clientela su tutto ciò che riguarda il trasporto pubblico locale in Friuli Venezia Giulia (perturbazioni, deviazioni, orari, agevolazioni e offerte commerciali, iniziative e novità di Tpl Fvg o delle aziende consorziate). In nessun caso possono essere gestiti reclami tramite i social media. Tpl Fvg assicura il massimo impegno per dare riscontro anche ai messaggi pervenuti tramite questi canali ma la priorità è sempre data ai canali precedentemente indicati.
RESPONSABILE DELLE RELAZIONI CON LA CLIENTELA		Michele Scozzai michele.scozzai@tplfvg.it

SEDE LEGALE E OPERATIVA

Tpl Fvg Scarl

via Caduti di An Nasiriyah 6
34170 Gorizia (GO)

TEL +39 040 9712343

MAIL servizioclienti@tplfvg.it

PEC protocollo@cert.tplfvg.it

www.tplfvg.it

SEDI OPERATIVE E RECAPITI DELLE AZIENDE CONSORZiate

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

7.1 Gli indicatori di qualità e la norma UNI EN 13816

Nelle pagine seguenti sono riportati gli indicatori di qualità del servizio al 31 dicembre 2021. La struttura dei dati è coerente con il sistema di controllo di gestione di Tpl Fvg e con quanto richiesto dalla Regione Friuli Venezia Giulia. Il gestore ne assicura un rilevamento costante al fine di perseguire il miglioramento dei parametri ogni qual volta sia ragionevolmente possibile farlo, conformemente a quanto disciplinato dalla norma UNI EN 13816 sul trasporto pubblico di passeggeri.

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

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

Le differenze tra le varie qualità del servizio esprimono quanto segue:

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

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

SEZIONE VII

Indicatori di qualità



FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	URBANO	EXTRAURBANO	MARITTIMO
RETE E COPERTURA ORARIA	1.1	copertura del territorio servito			
	1.1.1	n. di residenti / n. di fermate	GO 245 PN 223 UD 578 TS 158	GO 323 PN 182 UD 190	-
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 ai 10 minuti		GO 0% PN 0% UD 5% TS 18%	-	-
1.2.2	% linee extraurbane con intervallo non superiore ai 40 minuti		-	GO 9,3% PN 0% UD 0%	-
1.2.3	ore mediamente servite in un giorno ferial		21	20	13
1.2.4	n. di giorni feriali di servizio nel 2021		305	305	305
1.3	distanza media fermate	km totali del reticolo / n. di fermate	0,75 (dato complessivo)		-
1.4	percezione del livello del servizio	% soddisfatti (% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6)	81%		

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	URBANO	EXTRAURBANO	MARITTIMO
REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ MEZZI	2.1	regolarità			
	2.1.1	LOS (level of service)	gli effetti dell'emergenza epidemiologica e i provvedimenti che ne sono conseguiti a tutela della salute pubblica e per il contenimento del contagio hanno pesantemente condizionato nel 2021 il regolare svolgersi del servizio e hanno conseguentemente reso non formulabile un LOS attendibile		
2.2	velocità commerciale	km/h	GO 22,4 PN 22,8 UD 19,6 TS 21,7	GO 39,8 PN 39,2 UD 38,4	-
2.3	percezione del livello del servizio	% soddisfatti (% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6)	79%		

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	URBANO	EXTRAURBANO	MARITTIMO
INFORMAZIONI	3.1	informazioni	3.1.1	n. di biglietterie con personale	1.239 (dato complessivo)
	3.2	call center	3.1.2	fascia oraria di attività del call center	6:00-22:00 (tutti i giorni della settimana)
			3.2.1	% telefonate gestite sul totale delle telefonate gestibili	78,3% (dato complessivo)
			3.3.1	n. di rivendite fornite con documentazione cartacea	1.239 (dato complessivo)
	3.3	disponibilità mappa della rete, tariffe, orari delle linee, carta dei servizi	3.3.2	n. di copie cartacee di libretti orari stampate nell'anno	140.000 (dato complessivo)
			3.4.1	% fermate con orario palina	100%
	3.4	informazioni in palina	3.5.1	n. di fermate con dispositivi digitali per gli orari	190 (dato complessivo)
			3.5.2	% veicoli urbani dotati di monitor di bordo	100%
	3.5	infomobilità	3.5.3	n. di monitor digitali per l'infomobilità installati a terra	21 (dato complessivo)
			3.5.4	n. di monitor digitali per l'infomobilità installati a terra presso i centri di interscambio modale (CIMR)	0 (procedure autorizzative in corso)
3.6	emergenze e variazioni	3.5.5	numero di accessi al sito internet aziendale (2021)	879.509	
		3.6.1	n. di segnalazioni e avvisi unici pubblicati sui canali digitali di informazione sulle variazioni e sulle perturbazioni del servizio	774 (dato complessivo)	
3.7	percezione del livello del servizio	3.7.1	% soddisfatti (% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6)	79%	

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	URBANO	EXTRAURBANO	MARITTIMO
FACILITÀ DI USO DEL SERVIZIO	4.1	vendita biglietti	4.1.1	n. di rivendite (CORE, ACTIVE, BASIC, emettitrici automatiche di terra)	1.359 (dato complessivo)
	4.2	convalida biglietti e abbonamenti a bordo	4.1.2	mobile app (n. di utenti attivi al 31/12/2021)	62.384 (dato complessivo Android + iOS)
			4.2.1	n. di controlli annuali sulle attrezzature di convalida di bordo (interventi straordinari esclusi)	1.242
	4.3	percezione del livello del servizio	4.3.1	% soddisfatti (% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6)	84%
SICUREZZA DEL VIAGGIO	5.1	sinistrosità	5.1.1	n. incidenti /100.000 km	1,27 (dato complessivo)
	5.2	vetustà dei mezzi	5.2.1	% vetture con età uguale o superiore a 10 anni sul totale delle vetture	14,01%
			5.2.2	% di vetture con un'età compresa fra 5 e 9 anni sul totale delle vetture	50,48%
	5.3	età media dei mezzi	5.2.3	% di vetture con età inferiore ai 5 anni sul totale delle vetture	35,51%
			5.3.1	età media parco veicoli (anni)	7,00 (dato complessivo)
5.4	percezione del livello di sicurezza	5.4.1	% soddisfatti (% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6)	81%	

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	URBANO	EXTRAURBANO	MARITTIMO
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE	6.1 sicurezza personale	6.1.1	% mezzi urbani con telecamere a bordo	100%	-
	6.2 percezione del livello di sicurezza	6.2.1	% soddisfatti (% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6)		81%
	7.1 continuità del servizio: svolgimento del servizio come da programma giornaliero	7.1.1	% di corse non svolte sul totale delle corse programmate (escluse le corse perse per sciopero o per cause collegate all'emergenza epidemiologica)	0,04% (dato complessivo)	-
AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO	7.2 percezione del livello di affidabilità	7.2.1	% soddisfatti (% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6)		79%

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	URBANO	EXTRAURBANO	MARITTIMO
COMFORT DEL SERVIZIO	8.1 affollamento	8.1.1	n. passeggeri trasportati	53.51 mln	19,53 mln 254,054
	8.2 qualità della guida per il comfort	8.2.1	% reclami sulla condotta e sullo stile di guida sul totale dei reclami		2,5% (dato complessivo)
	8.3 percezione del livello di comfort	8.2.1	% soddisfatti (% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6)		80%
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DELLE VETTURE	9.1 pulizia delle vetture	9.1.1	% reclami per pulizia interna non adeguata		0,2% (dato complessivo)
		9.1.2	n. di interventi di pulizia	240.126 (dato complessivo)	-
		9.1.3	n. di sanificazioni	85.596 (dato complessivo)	-
9.2 percezione del livello di pulizia	9.2.1	% soddisfatti (% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6)		81%	

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	URBANO	EXTRAURBANO	MARITTIMO
SERVIZI PER VIAGGIATORI CON RIDOTTA CAPACITÀ MOTORIA	10.1 servizi per viaggiatori con ridotta capacità motoria	10.1.1 % di vetture con rampa o sollevatore	100%	25,5%	-
		10.1.2 % di vetture con pianale ribassato	100%	14,1%	-
INTEGRAZIONE MODALE	10.2 percezione del livello del servizio	10.2.1 % soddisfatti (% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6)			85%
	11.1 trasporto bici	11.1.1 n. di rastrelliere portabici installate	20 (dato complessivo)		6
		11.1.2 n. di servizi bicibus con carrello	-	4	-
		11.1.3 n. di mezzi con trasporto bici	-	10	6
	11.1.4 n. di corse in arrivo o in partenza da fermate in coincidenza (linee di 1° livello + linee con coincidenza programmata)		-	2.169	-
ASPETTI RELAZIONALI E COMUNICAZIONALI DEL PERSONALE	11.3 percezione del livello di integrazione	11.2.1 % soddisfatti (% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6)			79%
	12.1 correttezza e cortesia	12.1.1 % reclami sul comportamento del personale sul totale dei reclami			11,2% (dato complessivo)
	12.2 percezione complessiva	12.2.1 % soddisfatti (% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6)			87%

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	URBANO	EXTRAURBANO	MARITTIMO
RAPPORTO ISTITUZIONALE CON LA CLIENTELA	13.1 reclami, suggerimenti, segnalazioni e contatti complessivamente gestiti	13.1.1 n. di modalità con cui il cliente può sporgere reclamo (sito web, call center, lettera)			3 (dato complessivo)
		13.1.2 % risposte scritte ai reclami entro 20 giorni lavorativi sul totale delle risposte scritte			97,1% (dato complessivo)
		13.1.3 % reclami sul totale dei contatti gestiti			2,2% (dato complessivo)
		13.1.4 % segnalazioni e suggerimenti pervenuti tramite il sito internet sul totale dei contatti gestiti			3,1% (dato complessivo)
		13.1.5 n. di contatti complessivamente gestiti (reclami, segnalazioni, email, PEC, lettere, telefonate, whatsapp, live chat)			95.170 (dato complessivo)
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	13.2 percezione del livello del servizio	13.2.1 % soddisfatti (% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6)			84%
	14.1 inquinamento atmosferico	14.1.1 n. di vetture ecologiche sul n. totale parco	99,03%		93,39%
		14.1.2 % vetture a metano sul totale delle vetture	13,04%		0,91%
		14.1.3 carbon footprint (kg di CO ₂ prodotta per passeggero trasportato)	0,59		4,16
		14.2 inquinamento acustico	14.2.1 % vetture a bassa rumorosità e con rumorosità parziale sul totale delle vetture	13,52%	
	14.3 percezione complessiva	14.3.1 % soddisfatti (% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6)			79%



SEZIONE VIII

Obiettivi 2022

8.1 Gli obiettivi per il 2022

Nelle tabelle che seguono sono riportati gli obiettivi di qualità per il 2022. Per il perseguimento di tali obiettivi, Tpl Fvg pianifica e intraprende azioni correttive e di miglioramento che possano consentire, anno dopo anno, di intervenire sulle principali criticità rilevate tramite le indagini demoscopiche, il monitoraggio degli standard di servizio, l'analisi dei reclami e, più in generale, delle relazioni con la clientela. Come si è precedentemente notato, gli effetti dell'emergenza epidemiologica hanno pesantemente condizionato nel 2021 il regolare svolgersi del servizio, e introdotto una serie di variabili e aree di incertezza che hanno reso complessa la definizione di obiettivi validamente attendibili. Lo sforzo di Tpl Fvg, tuttavia, rimane quello di incrementare costantemente i livelli qualitativi dell'offerta.

ASPETTI TANGIBILI DEL SERVIZIO	RETE E COPERTURA ORARIA	FREQUENZA	PULIZIA INTERNA DEI MEZZI	PULIZIA ESTERNA DEI MEZZI	PULIZIA DELLE FERMATE	ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	GLOBALE
QUALITÀ PERCEPITA 2021	7,02	6,97	7,09	6,97	7,00	6,98	7,06
OBIETTIVI 2022	7,50	7,00	7,50	7,00	7,00	7,50	7,20

AFFIDABILITÀ E SICUREZZA	PUNTUALITÀ	CONTINUITÀ	DURATA DEL VIAGGIO	STILE DI GUIDA	SICUREZZA DEL VIAGGIO	SICUREZZA PERSONALE	VIDEOSORVEGLIANZA	ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI	INFORMAZIONI IN CASO DI SCIOPERO	GLOBALE
QUALITÀ PERCEPITA 2021	7,00	7,07	7,11	7,09	7,08	7,05	7,07	7,00	7,01	7,00
OBIETTIVI 2022	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50

ACCESSIBILITÀ E FRUIBILITÀ	SERVIZI PER DISABILITÀ MOTORIA	ALTRI SERVIZI PER DISABILITÀ	INTEGRAZIONE MODALE E COINCIDENZE	RICONGOSCIBILITÀ FERMATE E CAPOLINEA	FUNZIONALITÀ OBLITERATRICI	FACILITÀ DI CONVALIDA	SERVIZI DI MOBILE TICKETING	SERVIZI DI WEBTICKETING	REPERIBILITÀ TITOLI DI VIAGGIO	GLOBALE
QUALITÀ PERCEPITA 2021	6,95	6,98	6,94	7,08	7,00	7,03	6,92	6,87	6,99	6,99
OBIETTIVI 2022	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50

ASPETTI RELAZIONALI	PERSONALE DI GUIDA	SERVIZI DI CONTROLLERIA	PERSONALE DI BIGLIETTERIA	PROFESSIONALITÀ DEL SERVIZIO CLIENTI	ADEGUATEZZA E TEMPESTIVITÀ DELLE RISPOSTE AI RECLAMI	GLOBALE
QUALITÀ PERCEPITA 2021	7,08	7,01	7,05	7,03	6,96	7,09
OBIETTIVI 2022	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50

SERVIZI MARITTIMI	TPL FVG (MEDIA PONDERATA)	APT GORIZIA	ARRIVA UDINE	TRIESTE TRASPORTI
QUALITÀ PERCEPITA 2021	8,15	8,36	8,01	7,32
OBIETTIVI 2022	8,15	8,36	8,10	8,15

INDICI GENERALI DI SODDISFAZIONE	TPL FVG	APT GORIZIA	ATAP PORDENONE	ARRIVA UDINE	TRIESTE TRASPORTI
NET PROMOTER SCORE 2021	7,86	6,00	8,50	8,10	7,80
NET PROMOTER SCORE OBIETTIVI 2022	8,00	7,00	8,50	8,10	8,00
RESPONSABILITÀ SOCIALE 2021	7,20	6,50	8,50	7,20	6,80
RESPONSABILITÀ SOCIALE OBIETTIVI 2022	7,50	7,00	8,50	7,50	7,50
CSI 2021	7,03	6,04	8,60	6,53	6,77
CSI OBIETTIVI 2022	7,50	7,00	8,60	7,00	7,00

OBIETTIVI 2022

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	URBANO	EXTRAURBANO	MARITTIMO	
RETE E COPERTURA ORARIA	1.1	copertura del territorio servito	GO 245 PN 223 UD 578 TS 158	GO 323 PN 182 UD 190	-	
	1.1.1	n. di residenti / n. di fermate				
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 ai 10 minuti	GO 0% PN 0% UD 5% TS 18%	-	
		1.2.2	% linee extraurbane con intervallo non superiore ai 40 minuti	-	GO 9,3% PN 0% UD 0%	-
1.3	distanza media fermate	1.2.3	ore mediamente servite in un giorno ferialo	21	20	13
		1.2.4	n. di giorni feriali di servizio nel 2022	304	304	304
		1.3.1	km totali del reticolo / n. di fermate	0,75 (dato complessivo)		
1.4	percezione del livello del servizio	1.4.1	% soddisfatti (% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6)		82%	

FATTORE DI QUALITÀ REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ MEZZI

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	URBANO	EXTRAURBANO	MARITTIMO
2.1	regolarità	2.1.1	los (level of service)	gli effetti dell'emergenza epidemiologica e i provvedimenti che ne sono conseguiti a tutela della salute pubblica e per il contenimento del contagio hanno pesantemente condizionato nel 2021 il regolare svolgersi del servizio e hanno conseguentemente reso non formulabile un target attendibile per il 2022	
				GO 22,4 PN 22,8 UD 19,6 TS 21,7	GO 39,8 PN 39,2 UD 38,4
2.2	velocità commerciale	2.2.1	km/h		
2.3	percezione del livello del servizio	2.3.1	% soddisfatti (% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6)	80%	

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	URBANO	EXTRAURBANO	MARITTIMO	
INFORMAZIONI	3.1	informazioni				
	3.1.1	n. di biglietterie con personale		1.239	(dato complessivo)	
	3.1.2	fascia oraria di attività del call center	6:00-22:00 (tutti i giorni della settimana)			
	3.2	call center				
	3.2.1	% telefonate gestite sul totale delle telefonate gestibili		80%	(dato complessivo)	
	3.3	disponibilità mappa della rete, tariffe, orari delle linee, carta dei servizi	n. di rivendite fornite con documentazione cartacea (carta dei servizi, mappa della rete, libretti degli orari)		1.239	(dato complessivo)
	3.3.2	n. di copie cartacee di libretti orari stampate nell'anno		140.000	(dato complessivo)	
	3.4	informazioni in palina	% fermate con orario palina	100%	100%	100%
	3.5	infomobilità	n. di fermate con dispositivi digitali per gli orari		190	(dato complessivo)
	3.5.2	% veicoli urbani dotati di monitor di bordo		100%	-	-
	3.5.3	n. di monitor digitali per l'infomobilità installati a terra			25	(dato complessivo)
	3.5.4	n. di monitor digitali per l'infomobilità installati a terra presso i centri di interscambio modale (CIMR)				obiettivo non formulabile in quanto vincolato a procedure autorizzative indipendenti da Tpl Fvg
	3.5.5	numero di accessi al sito internet aziendale				900.000
	3.6	emergenze e variazioni	n. di segnalazioni e avvisi unici pubblicati sui canali digitali di informazione sulle variazioni e sulle perturbazioni del servizio			miglioramento dell'offerta informativa attraverso l'attivazione del canale Telegram di Tpl Fvg
	3.6.1					
	3.7	percezione del livello del servizio	% soddisfatti (% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6)			80%

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	URBANO	EXTRAURBANO	MARITTIMO	
FACILITÀ DI USO DEL SERVIZIO	4.1	vendita biglietti				
	4.1.1	n. di rivendite (CORE, ACTIVE, BASIC, emettitrici automatiche di terra)		1.359	(dato complessivo)	
	4.1.2	mobile app (n. di utenti attivi al 31/12/2022)	63.000	(dato complessivo Android + iOS)		
	4.2	convalida biglietti e abbonamenti a bordo				
	4.2.1	n. di controlli annuali sulle attrezzature di convalida di bordo (interventi straordinari esclusi)	1.242	1.080	-	
	4.3	percezione del livello del servizio	% soddisfatti (% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6)			84%
SICUREZZA DEL VIAGGIO	5.1	sinistrosità		1,27	(dato complessivo)	
	5.2	vetustà dei mezzi	% vetture con età uguale o superiore a 10 anni sul totale delle vetture	14,01%	33,94%	
	5.2.2	% di vetture con un'età compresa fra 5 e 9 anni sul totale delle vetture		50,48%	43,67%	
	5.2.3	% di vetture con età inferiore ai 5 anni sul totale delle vetture		35,51%	22,39%	
	5.3	età media dei mezzi	età media parco veicoli (anni)		7,00	(dato complessivo)
	5.3.1					
5.4	percezione del livello di sicurezza	% soddisfatti (% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6)			81%	

OBIETTIVI 2022

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	URBANO	EXTRAURBANO	MARITTIMO
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE	6.1 sicurezza personale	6.1.1 % mezzi urbani con telecamera a bordo	100%	-	-
	6.2 percezione del livello di sicurezza	6.2.1 % soddisfatti (% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6)			81%
AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO	7.1 continuità del servizio: svolgimento del servizio come da programma giornaliero	7.1.1 % di corse non svolte sul totale delle corse programmate (escluse le corse perse per sciopero o per cause collegate all'emergenza epidemiologica)	0,04%	(dato complessivo)	-
	7.2 percezione del livello di affidabilità	7.2.1 % soddisfatti (% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6)			79%

FATTORE DI QUALITÀ

COMFORT DEL SERVIZIO	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	URBANO	EXTRAURBANO	MARITTIMO
COMFORT DEL SERVIZIO	8.1 affollamento	8.1.1 n. passeggeri trasportati	54,00 mln	20,00 mln	255.000
	8.2 qualità della guida per il comfort	8.1.2 load factor medio	7,30%	5,15%	-
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DELLE VETTURE	8.2.1 % reclami sulla condotta e sullo stile di guida sul totale dei reclami	8.2.1 % reclami sulla condotta e sullo stile di guida sul totale dei reclami			2,5% (dato complessivo)
	8.3 percezione del livello di comfort	8.2.1 % soddisfatti (% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6)			80%
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DELLE VETTURE	9.1 pulizia delle vetture	9.1.1 % reclami per pulizia interna non adeguata			0,2% (dato complessivo)
		9.1.2 n. di interventi di pulizia		240.000 (dato complessivo)	-
		9.1.3 n. di sanificazioni		85.000 (dato complessivo)	-
9.2 percezione del livello di pulizia	9.2.1 % soddisfatti (% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6)				81%

OBIETTIVI 2022

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	URBANO	EXTRAURBANO	MARITTIMO
SERVIZI PER VIAGGIATORI CON RIDOTTA CAPACITÀ MOTORIA	10.1 servizi per viaggiatori con ridotta capacità motoria	% di vetture con rampa o sollevatore	100%	25,5%	-
	10.1.1	% di vetture con rampa o sollevatore	100%	25,5%	-
	10.2 percezione del livello del servizio	% soddisfatti (% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6)	100%	14,1%	-
	10.2.1	% soddisfatti (% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6)	100%	14,1%	-
INTEGRAZIONE MODALE	11.1 trasporto bici	n. di rastrelliere portabici installate	20 (dato complessivo)	6	6
	11.1.1	n. di rastrelliere portabici installate	20 (dato complessivo)	6	6
	11.1.2	n. di servizi bicibus con carrello	-	4	-
	11.1.3	n. di mezzi con trasporto bici	-	10	6
	11.1.4	n. di corse in arrivo o in partenza da fermate in coincidenza (linee di 1° livello + linee con coincidenza programmata)	-	2.169	-
	11.2.1	% soddisfatti (% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6)			85%
ASPETTI RELAZIONALI E COMUNICAZIONALI DEL PERSONALE	12.1 correttezza e cortesia	% reclami sul comportamento del personale sul totale dei reclami		10,0% (dato complessivo)	
	12.1.1	% reclami sul comportamento del personale sul totale dei reclami		10,0% (dato complessivo)	
	12.2 percezione complessiva	% soddisfatti (% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6)			87%
	12.2.1	% soddisfatti (% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6)			87%

OBIETTIVI 2022

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	URBANO	EXTRAURBANO	MARITTIMO
RAPPORTO ISTITUZIONALE CON LA CLIENTELA	13.1 reclami, suggerimenti, segnalazioni e contatti complessivamente gestiti	n. di modalità con cui il cliente può sporgere reclamo (sito web, call center, lettera)		3 (dato complessivo)	
	13.1.1	n. di modalità con cui il cliente può sporgere reclamo (sito web, call center, lettera)		3 (dato complessivo)	
	13.1.2	% risposte scritte ai reclami entro 20 giorni lavorativi sul totale delle risposte scritte		98,0% (dato complessivo)	
	13.1.3	% reclami sul totale dei contatti gestiti		2,2% (dato complessivo)	
	13.2 percezione del livello del servizio	% soddisfatti (% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6)			84%
	13.2.1	% soddisfatti (% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6)			84%
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	14.1 inquinamento atmosferico	n. di vetture ecologiche sul n. totale parco	99,03%	93,39%	-
	14.1.1	n. di vetture ecologiche sul n. totale parco	99,03%	93,39%	-
	14.1.2	% vetture a metano sul totale delle vetture	13,04%	0,91%	-
	14.1.3	carbon footprint (kg di CO ₂ prodotta per passeggero trasportato)	0,59	4,16	-
	14.2 inquinamento acustico	% vetture a bassa rumorosità e con rumorosità parziale sul totale delle vetture	13,52%	0,91%	-
	14.2.1	% vetture a bassa rumorosità e con rumorosità parziale sul totale delle vetture	13,52%	0,91%	-
	14.3 percezione complessiva	% soddisfatti (% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6)			80%
	14.3.1	% soddisfatti (% di persone che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6)			80%



TPL FVG Scarl

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

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