



Regolamento di motonave



tpl fvg
trasporto pubblico locale

SOMMARIO

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

CAPO I. Fonti normative, ambito di applicazione e gestore

Articolo 1. Fonti normative

- 1.1. Questo regolamento è conforme alle norme comunitarie, nazionali e regionali elencate di seguito e alle buone prassi sviluppate nel settore del trasporto marittimo:
- (a) regolamento (UE) n. 679/2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE;
 - (b) direttiva (UE) 2016/680 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativa alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali da parte delle autorità competenti a fini di prevenzione, indagine, accertamento e perseguimento di reati o esecuzione di sanzioni penali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la decisione quadro 2008/977/GAI del Consiglio;
 - (c) regio decreto 30 marzo 1942, n. 327 (*Approvazione del testo definitivo del Codice della navigazione*);
 - (d) decreto del Presidente della Repubblica 11 luglio 1980, n. 753 (*Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto*);
 - (e) legge 24 novembre 1981, n. 689 (*Modifiche al sistema penale*);
 - (f) legge 15 giugno 1990, n. 146 (*Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati*);
 - (g) direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*);
 - (h) decreto del Presidente della Repubblica 24 luglio 1996, n. 503 (*Regolamento recante norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici, spazi e servizi pubblici*);
 - (i) legge 11 aprile 2000, n. 83 (*Modifiche e integrazioni della legge 12 giugno 1990, n. 146, in materia di esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e di salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati*);
 - (j) provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali dell'11 dicembre 2000 in merito a *Lavoro e previdenza sociale. Cartellini identificativi dei lavoratori*;
 - (k) decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 (*Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*);
 - (l) decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (*Codice in materia di protezione dei dati personali*), come modificato dal decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101 (*Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla*

protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE);

- (m) decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 (*Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro*);
- (n) decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 (*Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*);
- (o) decreto legge 24 aprile 2017, n. 50 (*Disposizioni urgenti in materia finanziaria, iniziative a favore degli enti territoriali, ulteriori interventi per le zone colpite da eventi sismici e misure per lo sviluppo*), convertito con modificazioni dalla legge 21 giugno 2017, n. 96;
- (p) delibera della Commissione di Garanzia n. 18/138 del 23 aprile 2018;
- (q) legge regionale 17 gennaio 1984, n. 1 (*Norme per l'applicazione delle sanzioni amministrative regionali*);
- (r) legge regionale 20 agosto 2007, n. 23 (*Attuazione del decreto legislativo 111/2004 in materia di trasporto pubblico regionale e locale, trasporto merci, motorizzazione, circolazione su strada e viabilità*).

Articolo 2. Ambito di applicazione

- 2.1. Questo regolamento, redatto ai sensi dell'articolo 13, comma 1, lettera b, del Contratto di servizio sottoscritto da Tpl Fvg con la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, disciplina il rapporto fra Tpl Fvg e i passeggeri del servizio di trasporto marittimo di competenza della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia. Sono tenuti a conformarsi a questo regolamento tutti coloro che viaggiano a bordo delle motonavi di Tpl Fvg.
- 2.2. L'uso dei servizi di trasporto pubblico erogati da Tpl Fvg comporta l'accettazione delle condizioni e dei termini di trasporto di cui al presente regolamento.
- 2.3. In caso di mancato rispetto delle norme contenute in questo regolamento saranno applicate le sanzioni amministrative previste dalla legge regionale 20 agosto 2007, n. 23.
- 2.4. Tutti i passeggeri devono attenersi alle prescrizioni e alle indicazioni del comandante e del personale di bordo anche quando tali indicazioni non fossero espressamente previste da questo regolamento.
- 2.5. Tpl Fvg diffonde questo regolamento attraverso i propri canali informativi e, in particolare, tramite il sito internet www.tplfvg.it; una sintesi del regolamento è inoltre esposta a bordo delle motonavi.
- 2.6. Il monitoraggio e il controllo sul rispetto del Contratto di servizio sono svolti dalla competente Direzione della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia.

Articolo 3. Il gestore, il personale e la qualità

3.1. Tpl Fvg è una società consortile ed eroga il servizio per il tramite delle proprie consorziate:

- Azienda Provinciale Trasporti Spa;
- Atap Spa;
- Arriva Udine Spa;
- Trieste Trasporti Spa.

3.2. Tutto il personale in servizio per conto di Tpl Fvg è dotato di 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. È altresì reso identificabile anche il personale delle imprese che collaborano con Tpl Fvg e che svolgano, per conto di Tpl Fvg, attività per le quali siano previsti rapporti con il pubblico.

CAPO II. Il servizio

Articolo 4. Norme generali

- 4.1. Tutti i passeggeri del servizio sono soggetti all'autorità del comandante della motonave, al quale sono attribuiti i poteri e le prerogative disciplinati dal Codice della navigazione: i passeggeri devono sempre attenersi alle prescrizioni e alle indicazioni del personale di bordo anche quando tali indicazioni non fossero espressamente previste da questo regolamento. L'imbarco, la permanenza a bordo e lo sbarco dei passeggeri sono disciplinati dalla legge italiana, da questo regolamento e dalle regole e dalle disposizioni impartite dal comandante.
- 4.2. A bordo delle motonavi e nelle vicinanze delle aree di imbarco e sbarco, i passeggeri devono improntare la propria condotta alla massima prudenza e diligenza, vigilando sulla propria sicurezza e su quella delle persone che sono sotto la propria custodia, in particolare in presenza di condizioni meteo-marine avverse.
- 4.3. Durante le operazioni di imbarco e sbarco i passeggeri devono adottare ogni possibile cautela: è proibito tentare l'imbarco o lo sbarco quando le imbarcazioni sono in manovra o prima che esse abbiano completato le operazioni di ormeggio.
- 4.4. Tpl Fvg non risponde dei danni causati ai passeggeri, alle loro cose e ai loro bagagli quando l'evento derivi dall'inosservanza di regole, prescrizioni o disposizioni vigenti a bordo delle imbarcazioni, dalla violazione delle prescrizioni dal comandante per la salvaguardia delle persone in mare o da atti di negligenza o imprudenza compiuti dall'inizio dell'imbarco e fino al compimento dello sbarco.
- 4.5. In caso di nebbia o di condizioni meteo-marine avverse, il servizio può subire variazioni o essere sospeso a discrezione del comandante: è altresì facoltà del comandante, per motivi inerenti alla sicurezza dei viaggiatori, interrompere la navigazione, diminuire la velocità o sostare in luoghi non previsti dal programma di esercizio.

Articolo 5. Documenti di viaggio

- 5.1. Salvo i casi previsti dal successivo articolo 6, tutti i passeggeri del servizio marittimo devono essere muniti di un regolare titolo di viaggio che deve essere conservato integro per l'intera durata del percorso. I titoli di viaggio danno diritto a beneficiare esclusivamente del servizio indicato sugli stessi.
- 5.2. Sono regolari titoli di viaggio quelli previsti dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia con apposita delibera di Giunta regionale. La Regione disciplina altresì le tariffe, le gratuità e le eventuali agevolazioni e scontistiche. Le tariffe e le modalità di emissione e di acquisto dei titoli di viaggio sono specificate nella Carta dei servizi e sul sito internet www.tplfvg.it.
- 5.3. I titoli di viaggio sono documenti fiscali a tutti gli effetti. Sono personali e non cedibili e devono essere esibiti al personale di bordo oppure, in caso di controllo, agli agenti accertatori di Tpl Fvg. Il controllo dei titoli di viaggio può essere effettuato sia a bordo delle imbarcazioni e sia a terra, nell'immediatezza dello sbarco e in corrispondenza del molo di attracco dell'imbarcazione.
- 5.4. Tpl Fvg non è responsabile dell'eventuale sottrazione, smarrimento o furto dei titoli di viaggio.
- 5.5. Non saranno considerati validi i titoli di viaggio alterati, imbrattati, strappati, tagliati o non leggibili.
- 5.6. I titoli di viaggio che non saranno ritenuti validi o regolari verranno ritirati dal personale di bordo o dagli altri soggetti preposti alle attività di controllo e sorveglianza. Al passeggero saranno applicate le sanzioni amministrative di cui all'articolo 13 di questo regolamento. L'azienda si riserva inoltre di denunciare il trasgressore alle competenti autorità giudiziarie laddove ne ricorrano i presupposti.
- 5.7. Gli abbonamenti e i biglietti del servizio marittimo non hanno scadenza e pertanto, anche in presenza di variazioni tariffarie, non ne è mai prevista la sostituzione, salvo diverse indicazioni aziendali.

Articolo 6. Libera circolazione, gratuità e bambini

- 6.1. Hanno diritto alla libera e gratuita circolazione sulle motonavi di Tpl Fvg:
 - (a) i dipendenti della Regione Friuli Venezia Giulia in servizio di vigilanza e controllo e muniti di apposita tessera di servizio;
 - (b) gli appartenenti alla Polizia locale, in divisa e limitatamente ai servizi di trasporto svolti nell'ambito del territorio comunale di propria competenza;
 - (c) gli ufficiali e gli agenti appartenenti ai corpi delle forze di polizia, sulla base di specifiche intese stipulate fra la Regione, i rappresentanti dei corpi delle forze di polizia e delle aziende di trasporto;
 - (d) i bambini di età inferiore ai 10 anni non compiuti, purché accompagnati da un familiare

in possesso di un regolare titolo di viaggio: si intendono per familiari i genitori naturali, i genitori affidatari e i parenti di secondo grado (nonni, fratelli e sorelle, purché abbiano compiuto il quattordicesimo anno d'età). Su richiesta degli agenti accertatori di Tpl Fvg, l'età dei minori deve essere certificata con un valido documento di riconoscimento oppure con il tesserino identificativo rilasciato dall'azienda.

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

Articolo 7. Sciopero

- 7.1. In caso di sciopero del personale, Tpl Fvg ne dà ampia e tempestiva comunicazione nel rispetto delle norme vigenti. Lo svolgimento del servizio è in ogni caso assicurato nelle fasce orarie di garanzia e secondo le modalità comunicate attraverso il sito internet www.tplfvg.it e gli altri canali informativi a disposizione dell'azienda.

CAPO III. A bordo

Articolo 8. Norme di comportamento

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

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

- l'incolumità propria e degli altri passeggeri;
- (p) salire a bordo con ferite o lesioni senza aver adottato gli opportuni presidi medico-chirurgici e i necessari dispositivi medici atti a contenere gli effetti del trauma;
 - (q) salire a bordo con malattie trasmissibili per contatto o per via aerea senza aver adottato gli opportuni presidi medico-chirurgici e i necessari dispositivi medici atti a evitarne la trasmissibilità.
- 8.10. È proibito deturpare, imbrattare o danneggiare in qualunque modo le motonavi.
- 8.11. È proibito alterare, strappare, rimuovere o danneggiare con scritte o graffiti le decorazioni, gli annunci pubblicitari, gli avvisi e le comunicazioni di servizio presenti sulle motonavi.
- 8.12. I dispositivi elettronici (smartphone, tablet, console portatili, altro) devono essere utilizzati a bordo delle motonavi nel rispetto degli altri passeggeri e del personale, limitando l'uso di suonerie e con volumi tali da non recare disturbo.

Articolo 9. Persone con disabilità, carrozzine e biciclette

- 9.1. Sono persone con disabilità o mobilità ridotta:
- (a) le persone che si muovono su sedia a rotelle per malattia o disabilità;
 - (b) le persone con problemi agli arti o con difficoltà di deambulazione;
 - (c) le persone non vedenti o con disabilità visiva parziale;
 - (d) le persone non udenti o con disabilità uditiva parziale;
 - (e) le persone con handicap mentale documentato.
- 9.2. Tpl Fvg garantisce il diritto delle persone con disabilità o mobilità ridotta a usufruire dei servizi di trasporto marittimo senza oneri aggiuntivi e secondo le modalità prescritte dalla vigente normativa.
- 9.3. Il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta in sedia a rotelle è ammesso solo previa autorizzazione del comandante che si esprime dopo aver valutato le condizioni generali del viaggio.
- 9.4. Sedie a rotelle e ausili ortopedici, quando ammessi a bordo, devono essere posizionati in base alle indicazioni del comandante e non devono mai impedire la circolazione delle persone o compromettere la sicurezza dei passeggeri e della navigazione.
- 9.5. I bambini in età prescolare devono essere tenuti in braccio e ne deve essere assicurata la sorveglianza per l'intera durata del viaggio: eventuali passeggini o carrozzine, quando ammessi a bordo, devono viaggiare chiusi e devono essere riposti, su indicazione del comandante, dove non impediscano la circolazione delle persone e non compromettano la sicurezza dei passeggeri e della navigazione.

- 9.6. A bordo delle motonavi è ammesso il trasporto di biciclette fino a esaurimento dei posti disponibili, a insindacabile giudizio del comandante. Le biciclette devono essere posizionate sugli appositi stalli e non devono mai causare interferenza alla navigazione o compromettere la sicurezza del viaggio. È ammesso il trasporto di non più di una bicicletta per passeggero.
- 9.7. Per il trasporto delle biciclette è dovuto un biglietto la cui tariffa è stabilita dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ed è pubblicata sul sito internet www.tplfvg.it.
- 9.8. Dal trasporto sono esclusi i tandem, le cargo bike, le biciclette reclinate, i tricicli e le biciclette elettriche a pedalata assistita quando queste, a insindacabile giudizio del comandante, possano impedire, per peso, forma o dimensioni, che sia salvaguardata la sicurezza del viaggio o dei viaggiatori.

Articolo 10. Trasporto di animali

- 10.1. È possibile viaggiare accompagnati da animali d'affezione sulle motonavi di Tpl Fvg purché siano rispettate le indicazioni di questo regolamento. L'imbarco di animali può sempre essere impedito quando, a insindacabile giudizio del comandante, sia compromessa la sicurezza del viaggio o dei viaggiatori.
- 10.2. Ai passeggeri che conducono animali d'affezione spetta la sorveglianza sugli animali trasportati per l'intera durata del viaggio: i passeggeri devono ritenersi responsabili in via esclusiva nel caso gli animali provochino danni a persone o cose.
- 10.3. I viaggiatori che conducono animali d'affezione sulle motonavi di Tpl Fvg devono avere cura che gli stessi non sporchino e non creino disturbo o danno agli altri passeggeri o all'imbarcazione. Qualora l'animale insudici o deteriori la motonave o provochi danni a persone o cose, o determini reazioni allergiche nei passeggeri, il conduttore è tenuto al risarcimento del danno provocato, rimanendo Tpl Fvg libera da qualunque responsabilità al riguardo.
- 10.4. Non è mai ammesso il trasporto di più di due animali per motonave.
- 10.5. Agli animali può essere impedito l'accesso all'imbarcazione, a insindacabile giudizio del comandante, in caso di affollamento o qualora arrechino disturbo ai viaggiatori o sia potenzialmente compromessa la sicurezza dei passeggeri. Altresì, fino al momento della partenza, possono essere allontanati dall'imbarcazione senza che i loro proprietari abbiano diritto al rimborso del biglietto.
- 10.6. I cani possono salire a bordo delle motonavi di Tpl Fvg solo se muniti di museruola e guinzaglio. Fanno eccezione i cani guida destinati all'assistenza di persone non vedenti.
- 10.7. Per i cani di piccola taglia o che si trovino in particolari condizioni anatomiche, fisiologiche o patologiche che impediscano l'uso della museruola, è consentito l'uso di trasportini, gabbie, ceste o altri contenitori privi di spigoli e la cui forma non comprometta in alcun modo la sicurezza del viaggio. Il trasportino deve essere idoneo e opportunamente chiuso e deve

completamente contenere l'animale, evitandone il contatto con l'esterno.

- 10.8. Gatti e altri animali d'affezione di piccola taglia devono viaggiare all'interno di trasportini, gabbiette, ceste o altri contenitori privi di spigoli e la cui forma non comprometta in alcun modo la sicurezza del viaggio. I contenitori devono essere idonei e opportunamente chiusi e devono completamente contenere l'animale, evitandone il contatto con l'esterno.
- 10.9. Il trasporto di ceste, gabbie e trasportini è sempre gratuito, indipendentemente dalle dimensioni.
- 10.10. Non è mai consentito salire a bordo delle motonavi con passeggini per animali.
- 10.11. Non è mai consentito agli animali, indipendentemente da come essi vengano trasportati, occupare un posto a sedere oltre a quello eventualmente occupato dai loro conduttori.

Articolo 11. Trasporto bagagli

- 11.1. I passeggeri hanno diritto al trasporto gratuito di un bagaglio ciascuno la cui dimensione maggiore non sia superiore ai 70 centimetri e la cui somma delle due dimensioni minori non superi gli 85 centimetri. Per i bagagli di dimensioni superiori è dovuto un biglietto di importo corrispondente a quello dovuto per le biciclette.
- 11.2. I bagagli sono sempre soggetti al permesso d'imbarco da parte del comandante che può, a proprio insindacabile giudizio, proibire il trasporto di bagagli ritenuti eccessivamente ingombranti o potenzialmente pericolosi per la sicurezza del viaggio o dei passeggeri.
- 11.3. I bagagli devono essere riposti negli appositi alloggiamenti, ove presenti, oppure sotto il proprio sedile o in spazi indicati dal comandante dove non intralcino la circolazione delle persone e non pregiudichino in alcun modo la sicurezza dei passeggeri e della navigazione.
- 11.4. Non è mai consentito il trasporto di più di tre bagagli per passeggero, anche se rientranti nelle dimensioni precedentemente indicate.
- 11.5. Non è mai ammesso il trasporto di bagagli non accompagnati.

CAPO IV. Rapporti con la clientela, sanzioni e privacy

Articolo 12. Servizio clienti, reclami e oggetti rinvenuti

- 12.1. Tpl Fvg fornisce informazioni sul servizio attraverso un sistema integrato di canali online e offline descritto nella Carta dei servizi e sul sito internet www.tplfvg.it.
- 12.2. I clienti possono inviare reclami e suggerimenti per il miglioramento del servizio tramite i form presenti sul sito internet www.tplfvg.it oppure tramite il call center aziendale. Il riscontro ai reclami viene gestito nel rispetto della disciplina vigente.
- 12.3. Gli oggetti smarriti e rinvenuti dal personale aziendale a bordo delle motonavi di Tpl Fvg sono disciplinati ai sensi degli articoli 927 e 928 del Codice civile. Essi vengono messi a disposizione della clientela nei giorni successivi al ritrovamento presso gli uffici o gli sportelli aziendali territorialmente competenti. Il ritiro degli oggetti rinvenuti avviene secondo le modalità indicate nella Carta dei servizi e sul sito internet www.tplfvg.it.

Articolo 13. Controlli e sanzioni

- 13.1. Tpl Fvg accerta le violazioni di propria competenza mediante il personale di bordo o agenti accertatori espressamente incaricati e muniti di apposito documento di riconoscimento rilasciato dall'azienda. Gli agenti accertatori, nell'esercizio delle proprie funzioni, rivestono la qualità di pubblico ufficiale.
- 13.2. Gli agenti accertatori sono abilitati a effettuare i controlli previsti dall'articolo 13 della legge 24 novembre 1981, n. 689 (Modifiche al sistema penale), compresi quelli necessari per l'identificazione del trasgressore, ivi incluso il potere di richiedere l'esibizione di un valido documento di identità nonché tutte le attività istruttorie previste dal capo I, sezione II, della stessa legge, anche accompagnando il passeggero a terra e richiedendo l'intervento alle forze di polizia.
- 13.3. Al fine di assicurare a bordo delle motonavi 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.
- 13.4. Tpl Fvg esercita il controllo sul rispetto di questo regolamento e applica le eventuali sanzioni ai clienti inadempienti tramite le aziende consorziate. Le modalità di controllo e accertamento, l'importo delle sanzioni e le modalità di pagamento sono comunicate tramite la Carta dei servizi e il sito internet www.tplfvg.it.
- 13.5. Il trasgressore, ai sensi dell'articolo 8 della legge regionale 17 gennaio 1984, n. 1, può inviare scritti difensivi o chiedere di essere ascoltato presso la sede aziendale territorialmente

competente con le modalità indicate nella Carta dei servizi e sul sito internet www.tplfvg.it.

Articolo 14. Raccolta e trattamento dei dati personali

- 14.1. Tpl Fvg e le aziende consorziate gestiscono i dati relativi ai propri clienti ai sensi dell'articolo 26 del regolamento (UE) 2016/679, attraverso un accordo di contitolarità per il trattamento dei dati personali.
- 14.2. L'utente può sempre esercitare i diritti esplicitati negli articoli 13, 15, 18, 19 e 21 del regolamento (UE) n. 679/2016, ovvero:
 - (a) ha il diritto di ottenere la conferma dell'esistenza di dati che lo riguardano, anche se non ancora comunicati, e di averne comunicazione in forma intelligibile;
 - (b) ha il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali, l'integrazione, la rettifica, la cancellazione degli stessi o la limitazione dei trattamenti che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati;
 - (c) ha il diritto di proporre un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, seguendo le procedure e le indicazioni pubblicate sul sito web ufficiale dell'Autorità.
- 14.3. Gli utenti possono esercitare i propri diritti in qualsiasi momento inviando una mail all'indirizzo privacy@tplfvg.it. L'esercizio dei diritti non è soggetto ad alcun vincolo di forma ed è sempre gratuito.

Tpl Fvg Scarl

sede legale e operativa

via Caduti di An Nasiriyah 6
34170 Gorizia (GO)

call center (da rete fissa): 800 052040

call center (da rete mobile): 040 9712343

www.tplfvg.it

servizioclienti@tplfvg.it

PEC: tplfvg@legalmail.it

SEDI OPERATIVE E RECAPITI DELLE AZIENDE CONSORZIATE

	Azienda Provinciale Trasporti	ATAP	Arriva Udine	Trieste Trasporti
indirizzo	via Caduti di An Nasiriyah 6 34170 Gorizia (GO)	via Candiani 26 33170 Pordenone (PN)	via del Partidor 13 33100 Udine (UD)	via dei Lavoratori 2 34144 Trieste (TS)
centralino	0481 593511	0434 224411	0432 608111	040 7795111
fax	0481 593555	0434 224410	0432 608807	040 7795257
email	segreteria@aptgorizia.it	atappn@atap.pn.it	info@arrivaudine.it	mail@triestetrasporti.it
pec	segreteria.aptgo@legalmail.it	pec.atappn@legalmail.it	arrivaudine@legalmail.it	mail@cert.triestetrasporti.it



www.tplfvg.it