



Regolamento di vettura

CAPO I. Ambito di applicazione e gestore del servizio

- 1. Ambito di applicazione..... 2
- 2. Il gestore del servizio e il personale 2

CAPO II. Il servizio

- 3. Documenti di viaggio..... 3
- 4. Libera circolazione, gratuità e bambini 5
- 5. Tesserini identificativi 5
- 6. Fermate e capolinea 6
- 7. Scioperi..... 6

CAPO III. A bordo

- 8. Norme di comportamento 6
- 9. Carrozze e passeggini per bambini 8
- 10. Persone con disabilità o mobilità ridotta..... 9
- 11. Trasporto di animali 11
- 12. Trasporto bagagli..... 12
- 13. Trasporto di biciclette, monopattini e altri mezzi di trasporto personali..... 13
- 14. Trasporto in piedi..... 16

CAPO IV. Linea tranviaria Trieste-Opicina

- 15. Norme speciali per la trenovia Trieste-Opicina..... 16

CAPO V. Servizio clienti, controlli e rilevamento dati

- 16. Servizio clienti, reclami e oggetti rinvenuti 18
- 17. Controlli e sanzioni..... 18
- 18. Videosorveglianza..... 19
- 19. Wi-Fi 19
- 20. Raccolta e trattamento dei dati..... 20

CAPO VI. Fonti normative

- 21. Fonti normative..... 20

CAPO I. Ambito di applicazione e gestore del servizio

1. Ambito di applicazione

- 1.1 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 pubblico locale urbano ed extraurbano di competenza della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia. Sono tenuti a conformarsi a questo regolamento tutti i passeggeri che viaggiano a bordo degli autobus di Tpl Fvg e dei mezzi della linea tranviaria Trieste-Opicina.
- 1.2 L'uso del servizio di trasporto pubblico locale erogato da Tpl Fvg comporta l'accettazione delle condizioni e dei termini di trasporto previsti da questo regolamento.
- 1.3 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.
- 1.4 Tutti i passeggeri devono attenersi alle prescrizioni e alle indicazioni del personale di Tpl Fvg o di altro personale preposto al servizio e incaricato dalla stessa Tpl Fvg, anche quando tali indicazioni non fossero espressamente previste da questo regolamento.
- 1.5 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 degli autobus e dei mezzi della linea tranviaria Trieste-Opicina.
- 1.6 Il monitoraggio e il controllo sul rispetto di quanto disciplinato nel Contratto di servizio sono svolti dalla competente Direzione della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia.

2. Il gestore del servizio e il personale

- 2.1 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.
- 2.2 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 svolgono, per conto di Tpl Fvg, attività per le quali siano previsti rapporti con il pubblico.
- 2.3 Sono personale viaggiante di Tpl Fvg:
 - (a) i conducenti: soggetti abilitati alla conduzione dei mezzi di Tpl Fvg che svolgono il servizio

di trasporto pubblico locale. Nell'esercizio delle proprie funzioni, i conducenti rivestono la qualifica di incaricati di pubblico servizio ai sensi dell'articolo 358 del Codice penale. Sono autorizzati a dare informazioni alla clientela, a verificare la regolarità dei titoli di viaggio e a vendere biglietti a bordo, con sovrapprezzo, esclusivamente lungo le tratte dove tale attività sia prevista;

- (b) gli agenti accertatori: soggetti abilitati alle attività di prevenzione, accertamento e contestazione delle violazioni alle norme contenute in questo regolamento. Gli agenti accertatori sono dotati di tesserino di riconoscimento e possono effettuare i controlli previsti dall'articolo 13 della legge 24 novembre 1981, n. 689, compresi quelli necessari per l'identificazione del trasgressore. Nell'esercizio delle proprie funzioni, gli agenti accertatori rivestono la qualità di pubblico ufficiale ai sensi dell'articolo 357 del Codice penale. Svolgono altresì attività di assistenza alla clientela;
- (c) gli ispettori e i controllori: nell'esercizio delle proprie funzioni, gli ispettori e i controllori rivestono la qualità di pubblico ufficiale ai sensi dell'articolo 357 del Codice penale e possono effettuare i controlli previsti dall'articolo 13 della legge 24 novembre 1981, n. 689, compresi quelli necessari per l'identificazione delle persone. Gli ispettori e i controllori sono soggetti incaricati di svolgere le seguenti mansioni:
 - i. vigilanza sui beni di proprietà dell'azienda o in concessione a essa;
 - ii. prevenzione, accertamento e contestazione delle violazioni alle norme contenute in questo regolamento, in affiancamento agli agenti accertatori;
 - iii. gestione della viabilità per quanto concerne il servizio di trasporto pubblico locale, anche in caso di incidenti o interruzioni stradali, perturbazioni del servizio o problematiche a bordo, in affiancamento alla polizia locale o alle forze di polizia;
 - iv. attività di verifica sulla regolarità dell'esercizio (orari, percorsi, fermate);
 - v. attività di verifica a bordo, anche al fine di rilevare eventuali fattori di rischio per la sicurezza dei passeggeri;
 - vi. attività di assistenza alla clientela;
 - vii. attività di vigilanza e controllo sul corretto funzionamento del servizio di trasporto pubblico locale.

CAPO II. Il servizio

3. Documenti di viaggio

- 3.1 Salvo i casi previsti dal successivo articolo 4, 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.
- 3.2 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.

- 3.3 I titoli di viaggio sono documenti fiscali a tutti gli effetti. Sono personali e non cedibili e devono essere esibiti, in caso di controllo, agli agenti accertatori di Tpl Fvg.
- 3.4 Al momento di acquistare un titolo di viaggio, il cliente è tenuto a verificare che i dati in esso riportati siano corretti, con particolare riferimento al nominativo, alla tariffa, alla tratta o al tipo di servizio.
- 3.5 Tpl Fvg non è responsabile dell'eventuale sottrazione, smarrimento o furto dei titoli di viaggio.
- 3.6 I biglietti su supporto cartaceo devono essere convalidati non appena saliti in vettura tramite gli appositi dispositivi presenti a bordo, e in ogni caso prima della successiva fermata.
- 3.7 I biglietti elettronici acquistati da dispositivi mobili tramite l'app di Tpl Fvg o altre applicazioni digitali o piattaforme di mobile ticketing devono essere acquistati prima di salire a bordo e il cliente ne deve già essere in possesso quando ha inizio il viaggio.
- 3.8 I biglietti elettronici acquistati da dispositivi mobili tramite l'app di Tpl Fvg o altre applicazioni digitali o piattaforme di mobile ticketing devono essere convalidati non appena saliti in vettura (e in ogni caso prima della successiva fermata) inquadrando l'apposito QR Code. I biglietti acquistati via SMS sono già convalidati e validi dal momento della ricezione del messaggio di conferma.
- 3.9 Non saranno considerati validi i titoli di viaggio alterati, imbrattati, strappati, tagliati, non leggibili, convalidati in spazi diversi da quelli appositamente riservati oppure, con l'eccezione del biglietto pluricorse, convalidati più di una volta.
- 3.10 La validità dei biglietti a tempo decorre dal momento della convalida per i titoli di viaggio su supporto cartaceo e dall'orario di ricevimento o di attivazione del biglietto elettronico per i titoli acquistati da dispositivi mobili tramite l'app di Tpl Fvg, SMS o altre piattaforme di mobile ticketing. Nei giorni festivi i biglietti orari da 60 minuti, sia cartacei e sia elettronici, conservano la propria validità per 240 minuti.
- 3.11 Il biglietto pluricorse può essere utilizzato 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.
- 3.12 Il biglietto giornaliero, indipendentemente dal metodo di acquisto, scade alla mezzanotte del giorno di convalida oppure del giorno di attivazione nel caso dei biglietti elettronici.
- 3.13 In caso di malfunzionamento dei dispositivi di convalida a bordo dei mezzi, il cliente deve prontamente avvisare il conducente. Al cliente non è mai consentito di annullare manualmente i titoli di viaggio, salvo diverse indicazioni da parte dell'azienda.
- 3.14 I titoli di viaggio su supporto cartaceo che non siano ritenuti validi o regolari vengono ritirati dagli agenti accertatori incaricati da Tpl Fvg. Al passeggero saranno applicate le sanzioni

amministrative di cui alla legge regionale 20 agosto 2007, n. 23. Tpl Fvg si riserva inoltre di denunciare il trasgressore alle competenti autorità giudiziarie laddove ne ricorrano i presupposti.

- 3.15 I biglietti integri e che non siano ancora stati convalidati, indipendentemente dal supporto, non hanno scadenza e pertanto, anche in presenza di variazioni tariffarie, non ne è mai prevista la sostituzione, salvo diverse indicazioni aziendali.
- 3.16 Gli abbonamenti emessi su supporto informatico possono essere conservati ed esibiti, in caso di controllo, anche in formato elettronico, a condizione che il codice QR presente sul titolo sia chiaramente leggibile dai dispositivi in dotazione al personale aziendale.
- 3.17 Con l'eccezione degli abbonamenti tipografici (su cui il cliente è tenuto a indicare manualmente il proprio nome e il periodo di validità), gli abbonamenti non devono mai essere convalidati a bordo dei mezzi.

4. Libera circolazione, gratuità e bambini

- 4.1 Hanno diritto alla libera e gratuita circolazione su tutti i mezzi 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 ai sensi delle vigenti disposizioni;
 - (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, di cui al successivo articolo 5.
- 4.2 I bambini di età inferiore ai 10 anni e che non siano accompagnati da un familiare ai sensi di quanto disposto dall'articolo 4.1, lettera d, devono sempre essere in possesso di un regolare titolo di viaggio.

5. Tesserini identificativi

- 5.1 Tutti gli abbonamenti al servizio, indipendentemente dalla durata e dal metodo di acquisto, devono essere esibiti, in caso di controllo, unitamente al tesserino identificativo rilasciato da Tpl Fvg e disciplinato dalla normativa della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia o a un valido documento di identità.

- 5.2 Il tesserino identificativo non è un documento di riconoscimento ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, bensì un documento accompagnatorio degli abbonamenti al servizio.
- 5.3 Il tesserino identificativo è personale e non cedibile ed è valido 5 anni dalla data di emissione.
- 5.4 Le modalità di emissione dei tesserini identificativi sono specificate sul sito www.tplfvg.it.

6. Fermate e capolinea

- 6.1 Le fermate del servizio di trasporto pubblico locale, identificate da apposita segnaletica, sono autorizzate dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ai sensi delle norme nazionali e regionali vigenti.
- 6.2 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 con adeguato anticipo la propria intenzione utilizzando l'apposito pulsante di prenotazione.
- 6.3 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.
- 6.4 Non sono 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.
- 6.5 Nel caso siano attivate corse di rinforzo per soddisfare il fabbisogno e assicurare idonei standard di sicurezza e qualità, Tpl Fvg può, per specifiche corse o in determinate fasce orarie, interdire l'uso di una o più fermate.

7. Scioperi

- 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

8. Norme di comportamento

- 8.1 A bordo dei mezzi impiegati 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 Laddove previsto, i passeggeri hanno l'obbligo di utilizzare le cinture di sicurezza, seguendo le istruzioni fornite dal personale aziendale o mediante cartelli e pittogrammi affissi a bordo degli autobus.
- 8.3 I passeggeri sono tenuti a informare il conducente e il personale aziendale di situazioni o eventi che possano potenzialmente compromettere la sicurezza del viaggio o dei viaggiatori.
- 8.4 Tutti i passeggeri devono potersi rendere riconoscibili e identificabili su richiesta del personale addetto ai controlli e alle verifiche a bordo.
- 8.5 Per assicurare la regolarità del servizio e la sicurezza del viaggio, a bordo dei mezzi di Tpl Fvg s'intendono vietate le seguenti attività:
- (a) salire o scendere dalla vettura da una porta diversa da quella prescritta, fatta eccezione per i casi previsti dai successivi articoli 9 e 10;
 - (b) occupare più di un posto a sedere per ogni titolo di viaggio;
 - (c) ingombrare intenzionalmente uscite, ingressi o passaggi all'interno della vettura;
 - (d) sporgersi dai finestrini o gettare oggetti dalle vetture;
 - (e) accedere alle cabine di guida;
 - (f) fumare in vettura con qualsiasi strumento, supporto o mezzo, incluse le sigarette elettroniche;
 - (g) tenere un comportamento sconveniente o molesto tale da arrecare disagio o disturbo agli altri passeggeri o danni alle vetture;
 - (h) distrarre, ostacolare o disturbare il conducente nell'esercizio delle sue funzioni;
 - (i) azionare i comandi per l'apertura di emergenza delle porte o qualunque altro dispositivo di sicurezza se non effettivamente necessario e in presenza di un reale pericolo per sé e per gli altri viaggiatori;
 - (j) esercitare attività pubblicitarie, commerciali o informative, anche a scopo benefico, se non espressamente autorizzate da Tpl Fvg;
 - (k) chiedere l'elemosina o praticare altre forme di accattonaggio;
 - (l) mangiare e bere a bordo;
 - (m) salire in vettura armati; fanno eccezione gli appartenenti alle forze di polizia e alla polizia locale, i titolari di regolare licenza per porto d'armi chiamati a svolgere attività inerenti al servizio e i soggetti autorizzati ai sensi dal Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza;
 - (n) salire in vettura con strumenti pericolosi o potenzialmente idonei a offendere;

- (o) salire in vettura con sostanze, prodotti o materiali pericolosi, nocivi, irritanti, infiammabili, esplosivi o maleodoranti, o con oggetti o involucri che, a insindacabile giudizio del personale aziendale, possano rappresentare per volume, forma o natura un potenziale pericolo per l'incolumità dei viaggiatori o cagionare danni ai mezzi;
- (p) salire in vettura in stato di ebbrezza o in condizioni igieniche o psicofisiche alterate tali da non garantire il corretto uso del servizio oppure da rappresentare un pericolo per l'incolumità propria e degli altri passeggeri;
- (q) salire in vettura con ferite o lesioni senza aver adottato gli opportuni presidi medico-chirurgici e i necessari dispositivi medici atti a contenere gli effetti del trauma;
- (r) salire in vettura con malattie trasmissibili per contatto o per via aerea senza aver adottato gli opportuni presidi medico-chirurgici e i necessari dispositivi medici atti a evitarne la trasmissibilità;
- (s) deturpare, imbrattare o danneggiare in qualunque modo i mezzi di Tpl Fvg;
- (t) alterare, strappare, rimuovere o danneggiare con scritte o graffiti le decorazioni, gli annunci pubblicitari, gli avvisi e le comunicazioni di servizio presenti sui mezzi di Tpl Fvg.

8.6 I dispositivi elettronici (smartphone, tablet, console portatili, altro) devono essere utilizzati a bordo dei mezzi di Tpl Fvg nel rispetto degli altri passeggeri e del conducente, limitando l'uso di suonerie e con volumi tali da non recare disturbo.

9. Carrozze e passeggini per bambini

9.1 È consentito viaggiare sugli autobus di Tpl Fvg con passeggini o carrozzine per bambini purché essi siano conformi alla vigente normativa e siano rispettate le prescrizioni contenute in questo regolamento.

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

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

Servizio urbano

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

9.5 I passeggini e le carrozzine possono rimanere aperti solo se posizionati nelle aree dedicate alle persone con disabilità motoria identificate con apposita segnaletica e, in tal caso, devono

essere attivati tutti i meccanismi di ritenzione dei bambini e di bloccaggio delle ruote; non devono mai essere utilizzate le cinture di ritenuta eventualmente presenti sul mezzo. Carrozze e passeggini devono inoltre essere addossati alla perimetrazione dell'area e non devono in alcun modo impegnare il corridoio centrale dell'autobus e le altre aree di scorrimento.

- 9.6 Il numero di carrozzine e passeggini aperti che possono salire sugli autobus è in funzione dello spazio disponibile su ciascun mezzo e comunque non è mai superiore a due.
- 9.7 In caso di salita a bordo simultanea di una carrozzina o di un passeggino per bambini e di una persona con disabilità o mobilità ridotta in sedia a rotelle, quest'ultima ha sempre la precedenza e la priorità sugli spazi disponibili. Ogni qualvolta sia possibile, la carrozzina o il passeggino per bambini devono essere richiusi per lasciare spazio alla persona con disabilità. In tutti gli altri casi, e qualora non fosse possibile richiudere la carrozzina o il passeggino per bambini, il passeggero che già si trova a bordo conserva posto e priorità.
- 9.8 La salita e la discesa di bambini trasportati in carrozzine e passeggini devono avvenire dalla porta abilitata all'accesso delle persone con disabilità in carrozzina.
- 9.9 Per i bambini trasportati in carrozzina o in passeggino non è mai previsto l'uso di pedane, rampe o sollevatori.
- 9.10 Il passeggero che viaggia con carrozzine o passeggini deve saldamente custodirli per l'intera durata del viaggio, verificando che gli stessi non compromettano la sicurezza del bambino e dei passeggeri e che non siano d'impedimento allo scorrimento delle persone all'interno degli autobus.

Servizio extraurbano

- 9.11 Sui mezzi del servizio extraurbano, passeggini e carrozzine devono sempre essere piegati e riposti nell'apposita bagagliera per l'intera durata del viaggio. Laddove la bagagliera non sia presente, si applicano le disposizioni valide per il servizio urbano.

10. Persone con disabilità o mobilità ridotta

- 10.1 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.
- 10.2 Tpl Fvg garantisce il diritto delle persone con disabilità o mobilità ridotta a usufruire dei servizi di trasporto pubblico locale e secondo le modalità prescritte dalla vigente normativa.
- 10.3 L'accesso e la discesa autonoma dagli autobus delle persone con disabilità o mobilità ridotta

su sedia a rotelle possono avvenire esclusivamente in corrispondenza di fermate dotate di marciapiedi idonei e autorizzate dalle autorità competenti, dove l'uso di rampe o elevatori, azionati da personale aziendale e sotto la responsabilità dello stesso, possa avvenire in condizioni di sicurezza concretamente realizzabili.

- 10.4 In corrispondenza di fermate dove non sussistano, in parte o del tutto, le condizioni di cui al precedente punto, la salita e la discesa di persone con disabilità o mobilità ridotta su sedia a rotelle possono avvenire, dove gli spazi e le infrastrutture lo consentano, solo con l'ausilio di un accompagnatore e sotto l'esclusiva responsabilità dello stesso.
- 10.5 Il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta su sedia a rotelle può essere limitato o negato nei seguenti casi:
- (a) per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalle normative nazionali ed europee e gli obblighi in materia di salute e sicurezza stabiliti dalle autorità competenti;
 - (b) qualora la configurazione del veicolo, delle infrastrutture, delle fermate o delle stazioni renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in condizioni di sicurezza concretamente realizzabili;
 - (c) qualora i mezzi non siano, per qualunque ragione, idonei alla salita, alla discesa o al trasporto delle carrozzine.
- 10.6 Al verificarsi di quanto previsto al precedente punto 10.4, 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 in condizioni di sicurezza concretamente realizzabili e la piena assistenza per l'intera durata del viaggio.
- 10.7 Gli autobus di Tpl Fvg dotati di rampe o elevatori per persone con disabilità o mobilità ridotta hanno al proprio interno apposite aree attrezzate per ospitare le sedie a rotelle garantendo i massimi standard di sicurezza. I mezzi e le aree dedicate sono chiaramente identificati con il logo della disabilità.
- 10.8 Le rampe e gli elevatori sono azionati dal personale aziendale e sotto la responsabilità dello stesso solo per la salita e la discesa delle sedie a rotelle.
- 10.9 Non è 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.
- 10.10 Non è mai ammesso il trasporto quando il peso complessivo dell'utente, della sedia a rotelle e di altri dispositivi medici eventualmente collegati sia superiore ai 300 chilogrammi.
- 10.11 L'azienda non sarà ritenuta responsabile di eventuali sinistri o danneggiamenti nel caso in cui il cliente non sia in grado di riferire il proprio peso, quello della sedia a rotelle e di altri dispositivi medici eventualmente collegati, e qualora il peso complessivo superi la portanza omologata della pedana.

- 10.12 L'utente 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 l'utente qualora la fermata non fosse temporaneamente o permanentemente accessibile o non consentisse l'uscita della pedana in condizioni ottimali di sicurezza.
- 10.13 Per consentire il rispetto degli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla vigente normativa, in caso di fermate occupate da altri veicoli in sosta che impediscano l'accostamento dell'autobus al marciapiede, o qualora la configurazione del veicolo, delle infrastrutture o delle fermate renda fisicamente impossibili l'imbarco, lo sbarco o il trasporto di persone disabili o con mobilità ridotta in condizioni di sicurezza concretamente realizzabili, Tpl Fvg può negarne il trasporto, l'accesso o la discesa.
- 10.14 Qualora gli spazi attrezzati e identificati con il logo della disabilità siano già occupati da altre persone su sedia a rotelle, o il numero di passeggeri a bordo sia tale da non garantire il trasporto di persone su sedia a rotelle in condizioni di sicurezza concretamente realizzabili, il personale aziendale potrà negarne la salita a bordo.
- 10.15 Le persone con disabilità motoria o mobilità ridotta che utilizzano dispositivi per la deambulazione o ausili ortopedici accedono ai mezzi pagando per sé un regolare titolo di viaggio: non è dovuto un titolo di viaggio ulteriore per il dispositivo.
- 10.16 Non è mai previsto l'utilizzo di rampe o elevatori per persone con disabilità motoria o mobilità ridotta che utilizzano dispositivi per la deambulazione o ausili ortopedici.
- 10.17 La presenza a bordo di persone con disabilità motoria o mobilità ridotta che utilizzano dispositivi per la deambulazione o ausili ortopedici non deve in alcun modo compromettere la sicurezza dei passeggeri né lo scorrimento delle persone all'interno della vettura.
- 10.18 Alle persone con ridotta capacità motoria o con disabilità visive, purché riconoscibili dal bastone bianco, è sempre consentito salire e scendere dalle vetture anche da porte diverse da quelle prescritte.
- 10.19 Sugli autobus urbani di Tpl Fvg sono installati dispositivi elettronici per consentire il riconoscimento della linea e la chiamata del mezzo da parte delle persone con disabilità visive.

11. Trasporto di animali

- 11.1 È possibile viaggiare su tutti i mezzi di Tpl Fvg accompagnati da animali d'affezione, senza che per gli animali sia dovuto un titolo di viaggio ulteriore oltre a quello dovuto per il conduttore, purché siano rispettate le indicazioni di questo regolamento.
- 11.2 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.

- 11.3 I viaggiatori che conducono animali d'affezione sui mezzi di Tpl Fvg devono avere cura che gli stessi non sporchino e non creino disturbo o danno agli altri passeggeri o alla vettura. Qualora l'animale insudici o deteriori il mezzo o provochi danni a persone o cose, o determini reazioni allergiche nei passeggeri, il conduttore è tenuto al risarcimento del danno provocato, rimanendo Tpl Fvg libera da qualunque responsabilità al riguardo.
- 11.4 Su ciascun mezzo non è mai ammesso il trasporto di più di due animali contemporaneamente, oltre agli eventuali cani guida presenti.
- 11.5 Gli animali possono essere allontanati, senza diritto al rimborso del biglietto dovuto per il conduttore, a insindacabile giudizio del personale aziendale, in caso di affollamento o qualora arrechino disturbo ai viaggiatori o sia potenzialmente compromessa la sicurezza dei passeggeri.
- 11.6 Non è ammesso il trasporto di animali la cui coabitazione a bordo dei mezzi possa compromettere la sicurezza del viaggio e dei passeggeri: qualora a bordo di una vettura fossero contestualmente presenti animali fra i quali vi sia una evidente incompatibilità, i conduttori degli animali potranno essere invitati dal personale aziendale a scendere dal mezzo.
- 11.7 I cani, a eccezione dei cani guida destinati all'assistenza di persone non vedenti, possono salire a bordo dei mezzi di Tpl Fvg solo se muniti di museruola e guinzaglio, indipendentemente dalla taglia e dalla struttura fisica dell'animale.
- 11.8 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.
- 11.9 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.
- 11.10 Il trasporto di ceste, gabbie e trasportini è sempre gratuito, indipendentemente dalle dimensioni.
- 11.11 Non è mai consentito salire in vettura con passeggeri per animali.
- 11.12 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.

12. Trasporto bagagli

- 12.1 Fatti salvi i divieti di cui all'articolo 9 di questo regolamento, ogni passeggero munito di regolare titolo di viaggio ha diritto, sotto la propria responsabilità, al trasporto gratuito di un

bagaglio a mano. Sui servizi urbani, la dimensione maggiore del bagaglio non dev'essere superiore ai 70 centimetri e la somma delle due dimensioni minori non deve superare gli 85 centimetri. Sui servizi extraurbani, le dimensioni massime del bagaglio, che deve sempre essere posizionato nell'apposita cappelliera, sono di 40 x 30 x 15 centimetri. Fanno eccezione le cartelle da disegno che possono eccedere le dimensioni di cui sopra.

- 12.2 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 bagaglio ulteriore rispetto a quanto previsto al precedente punto 12.1. Le dimensioni del bagaglio non possono eccedere i 70 x 50 x 30 centimetri. I bagagli, che devono essere riposti negli appositi vani portabagagli fino a esaurimento dello spazio disponibile, devono recare l'indicazione chiara e leggibile del nome, dell'indirizzo e del recapito telefonico del proprietario. Tpl Fvg non è mai responsabile di perdite, smarrimenti, furti o scambi di bagaglio.
- 12.3 Sugli autobus che svolgono servizio extraurbano, per bagagli ulteriori rispetto a quelli previsti dal precedente punto 12.2, il trasporto è consentito a fronte dell'acquisto di un titolo di viaggio ordinario per ciascun bagaglio oltre a quello dovuto per il passeggero, fino a esaurimento degli spazi disponibili e fermi restando gli ingombri massimi.
- 12.4 Sugli autobus che svolgono servizio urbano, per bagagli a mano le cui dimensioni siano superiori a quelle indicate al punto 12.1, o per bagagli ulteriori rispetto al primo, il trasporto è consentito a fronte dell'acquisto di un titolo di viaggio ordinario per ciascun bagaglio oltre a quello dovuto per il passeggero. Non è mai consentito sugli autobus che svolgono servizio urbano il trasporto di più di tre bagagli per passeggero, anche se rientranti nelle dimensioni precedentemente indicate.
- 12.5 Sugli autobus che svolgono servizio extraurbano è consentito il trasporto di sci, monosci, snowboard, racchette da montagna e altre attrezzature da sci (come scarponi e caschi) purché riposti in apposite sacche e posizionati nella bagagliaia fino a esaurimento degli spazi disponibili. Il trasporto di tali attrezzature sugli autobus che svolgono servizio extraurbano deve sempre intendersi gratuito.
- 12.6 Il personale aziendale, a proprio insindacabile giudizio, può proibire il trasporto di bagagli ritenuti eccessivamente ingombranti o potenzialmente pericolosi per la sicurezza del viaggio o dei passeggeri. Non è mai ammesso il trasporto di bagagli non accompagnati.
- 12.7 È vietato collocare nei bagagli merci o sostanze pericolose, nocive o infiammabili. In caso di danni provocati a persone o cose dal bagaglio o da ciò che esso contiene, Tpl Fvg potrà rivalersi sul viaggiatore.

13. Trasporto di biciclette, monopattini e altri mezzi di trasporto personali

- 13.1 Biciclette, monopattini e altri mezzi di trasporto personali possono essere trasportati a bordo dei mezzi di Tpl Fvg nel rispetto di quanto disciplinato ai successivi articoli.

Servizio urbano

- 13.2 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 del viaggio e dei viaggiatori, lo scorrimento delle persone all'interno del mezzo e la funzionalità delle porte.
- 13.3 Le sacche devono preferibilmente essere posizionate nell'area dedicata alle persone con disabilità motoria e addossate alla perimetrazione dell'area stessa, 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.
- 13.4 Sono sempre esclusi dal trasporto sugli autobus del servizio urbano di Tpl Fvg i tricicli, i tandem, le cargo bike, le biciclette reclinabili, le biciclette elettriche e a pedalata assistita e altri mezzi assimilabili il cui ingombro e la cui forma non consentano di assicurare la sicurezza del viaggio.
- 13.5 I monopattini elettrici o a spinta o altri mezzi di trasporto personali (come one-wheel, segway o skateboard elettrici) possono essere trasportati a bordo dei mezzi urbani di Tpl Fvg purché piegati, riposti in una apposita sacca e saldamente custoditi dal cliente per l'intera durata del viaggio.
- 13.6 Nel caso in cui le dimensioni delle sacche superino quelle disciplinate dall'articolo 12 di questo regolamento, il trasporto è consentito a fronte dell'acquisto di un titolo di viaggio ulteriore oltre a quello dovuto per il passeggero.
- 13.7 Il personale aziendale, a proprio insindacabile giudizio, può proibire il trasporto di sacche ritenute eccessivamente ingombranti o potenzialmente pericolose per la sicurezza del viaggio o dei passeggeri.
- 13.8 Non è mai ammesso il trasporto di biciclette o monopattini non accompagnati e non è mai consentito, altresì, occupare con la bicicletta, il monopattino o con altri mezzi di trasporto personali un posto a sedere oltre a quello eventualmente occupato dal cliente.
- 13.9 Non è mai ammesso il trasporto di più di una bicicletta o di un mezzo di trasporto personale per conduttore.
- 13.10 Tpl Fvg non risponde di eventuali danni provocati alle biciclette o ad altri mezzi di trasporto personali durante il trasporto: per eventuali danni causati al patrimonio aziendale o ad altre persone o cose durante le operazioni di carico e scarico delle biciclette oppure durante il viaggio, Tpl Fvg si rivarrà sul cliente.
- 13.11 Per prenotare il trasporto di una bicicletta sui carrelli portabici, laddove presenti, il cliente deve inviare una mail agli indirizzi indicati nell'apposita sezione del sito internet www.tplfvg.it, indicando la linea, il punto di partenza e la destinazione del viaggio: in assenza di prenotazione, il trasporto potrà non essere garantito.

13.12 Il carico e lo scarico delle biciclette, indipendentemente dalle modalità di trasporto, devono sempre avvenire a cura del cliente e sotto la responsabilità dello stesso, salvo diverse indicazioni aziendali. Il cliente deve altresì assicurarsi che le biciclette siano correttamente posizionate e, in presenza di carrelli o portabici posteriori, siano fissate negli appositi alloggiamenti.

Servizio extraurbano

13.13 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.

13.14 Le biciclette non pieghevoli possono essere trasportate, di norma, solo sui portabici esterni o nei carrelli portabici, laddove presenti.

13.15 Nel caso in cui il trasporto avvenga 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:

- (a) siano garantite condizioni di sicurezza concretamente realizzabili;
- (b) siano presenti spazi adeguati;
- (c) non sia in alcun modo compromessa la sicurezza della viabilità pedonale e veicolare.

13.16 In presenza delle condizioni esposte al precedente punto, le dimensioni della sacca contenente la bicicletta, da riporre all'interno della bagagliaia, possono essere superiori a quanto previsto all'articolo 12 di questo regolamento.

13.17 Per prenotare il trasporto di una bicicletta sui portabici esterni o nei carrelli portabici, il cliente deve inviare una mail agli indirizzi indicati nell'apposita sezione del sito internet www.tplfvg.it, indicando la linea, il punto di partenza e la destinazione: in assenza di prenotazione, il trasporto potrà non essere garantito.

13.18 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.

13.19 Sono sempre esclusi dal trasporto sugli autobus del servizio extraurbano di Tpl Fvg i tricicli, i tandem, le cargo bike, le biciclette reclinabili e altri mezzi assimilabili il cui ingombro e la cui forma non consentano di assicurare la sicurezza del viaggio, e le biciclette il cui manubrio abbia una larghezza superiore ai 50 centimetri.

13.20 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, se presente, fino a esaurimento degli spazi disponibili. In assenza di bagagliaia, si applicano le disposizioni valide per il servizio urbano.

- 13.21 I monopattini elettrici e gli skateboard elettrici possono essere gratuitamente trasportati sugli autobus del servizio extraurbano purché riposti in una apposita sacca e conservati all'interno della bagagliaia, se presente, fino a esaurimento degli spazi disponibili: prima di riporre il monopattino o lo skateboard elettrico in bagagliaia, il cliente deve 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. In assenza di bagagliaia oppure nel caso in cui non sia possibile rimuovere la batteria, si applicano le disposizioni valide per il servizio urbano.
- 13.22 Non è mai ammesso sugli autobus del servizio extraurbano il trasporto di biciclette, monopattini o altri mezzi di trasporto personale non accompagnati.
- 13.23 Non è mai ammesso il trasporto di più di una bicicletta o di un mezzo di trasporto personale per cliente.
- 13.24 Tpl Fvg non risponde di eventuali danni provocati alle biciclette o ad altri mezzi di trasporto personale durante il trasporto: per eventuali danni causati al patrimonio aziendale o ad altre persone o cose durante le operazioni di carico e scarico delle biciclette oppure durante il viaggio, a causa del non corretto posizionamento o fissaggio della bicicletta, Tpl Fvg si riverrà sul cliente.
- 13.25 Laddove siano previsti servizi, anche a chiamata o su prenotazione, dedicati al cicloturismo o al trasporto di biciclette con l'ausilio di carrelli portabici in particolari periodi dell'anno o in particolari aree della regione, le modalità per la prenotazione e l'utilizzo del servizio sono sempre comunicate attraverso il sito www.tplfvg.it e gli altri canali informativi dell'azienda.

14. Trasporto in piedi

- 14.1 In tutti i collegamenti del servizio urbano e nelle sole tratte autorizzate del servizio extraurbano è consentito viaggiare in piedi nei limiti specificati a bordo di ciascun autobus.
- 14.2 Ogni qualvolta si viaggia in piedi, dove sia possibile farlo, il cliente deve reggersi agli appositi sostegni e deve adottare comportamenti utili a garantire la sicurezza del viaggio senza compromettere o condizionare in alcun modo la guida del mezzo, anche evitando di stazionare in aree che possano limitare la visuale da parte del conducente.

CAPO IV. Linea tranviaria Trieste-Opicina

15. Norme speciali valide per la trenovia Trieste Opicina

- 15.1 Per il servizio della trenovia Trieste-Opicina si devono intendere validamente applicabili tutte le disposizioni previste da questo regolamento, fatta eccezione per le seguenti attività:
- (a) trasporto di carrozzine e passeggini per bambini;

(b) trasporto di carrozzine per persone con disabilità o mobilità ridotta;

(c) trasporto di biciclette;

per le quali si applicano le disposizioni che seguono.

15.2 Non è consentito viaggiare con carrozzine e passeggini aperti a bordo dei mezzi della trenovia Trieste-Opicina. È consentito il trasporto di passeggini piegati e chiusi a bordo della trenovia solo a condizione che, a insindacabile giudizio del personale aziendale, non siano in alcun modo compromessi la sicurezza dei passeggeri e lo scorrimento delle persone all'interno della vettura.

15.3 Le persone con disabilità o mobilità ridotta su sedia a rotelle non possono accedere al servizio della linea tranviaria in quanto la configurazione delle vetture tranviarie e delle fermate ne rende fisicamente impossibili l'imbarco, lo sbarco e il trasporto in condizioni di sicurezza concretamente realizzabili.

15.4 Il trasporto di biciclette è ammesso sui mezzi della linea tranviaria a condizione che siano rispettate le seguenti condizioni:

(a) dal trasporto sono esclusi i tandem, le biciclette elettriche e a pedalata assistita, le cargo bike, le biciclette reclinata e i tricicli;

(b) non è ammesso il trasporto di più di una bicicletta per cliente;

(c) il trasporto di biciclette è ammesso fino a esaurimento dei posti disponibili nelle apposite strutture installate sui mezzi;

(d) il trasporto di biciclette è gratuito: al cliente è invece richiesto il possesso di un valido titolo di viaggio (abbonamento o biglietto);

(e) in presenza di condizioni ambientali o di sicurezza non ottimali, il personale aziendale può, a propria discrezione, non consentire il trasporto di biciclette;

(f) il carico e lo scarico delle biciclette dalle vetture possono avvenire ai capolinea e, solo in direzione di Opicina, alle fermate intermedie, compatibilmente con le esigenze di sicurezza connesse all'esercizio;

(g) non sono mai ammessi il carico e lo scarico delle biciclette sulle corse dirette in piazza Oberdan e alle fermate denominate Obelisco e Vetta Scorcola;

(h) i clienti che intendano usufruire del servizio di trasporto biciclette devono caricare e scaricare le biciclette autonomamente e sotto la propria esclusiva responsabilità, assicurandosi che le biciclette siano correttamente posizionate e fissate negli appositi alloggiamenti;

(i) per eventuali danni causati al patrimonio aziendale o ad altre persone o cose durante le operazioni di carico e scarico delle biciclette oppure durante il viaggio, a causa del non corretto posizionamento o fissaggio della bicicletta, Tpl Fvg si rivarrà sul cliente.

15.5 Solo nelle giornate di sabato e domenica, sui mezzi della linea tranviaria espressamente

contrassegnati e nelle fasce orarie indicate sul sito internet www.tplfvg.it, è consentito il trasporto di biciclette anche negli spazi interni appositamente attrezzati adiacenti alla cabina di manovra, fino all'esaurimento dei posti disponibili e nel rispetto di tutte le disposizioni di questo regolamento.

CAPO V. Servizio clienti, controlli e rilevamento dati

16. Servizio clienti, reclami e oggetti rinvenuti

- 16.1 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.
- 16.2 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.
- 16.3 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 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.

17. Controlli e sanzioni

- 17.1 Tpl Fvg accerta le violazioni di propria competenza mediante 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.
- 17.2 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.
- 17.3 Al fine di assicurare a bordo dei mezzi 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.
- 17.4 Le attività di verifica, prevenzione, accertamento e contestazione possono avvenire a bordo

dei mezzi oppure a terra in corrispondenza di fermate e capolinea, in fase di salita o discesa dagli autobus.

- 17.5 Tpl Fvg esercita il controllo sul rispetto di questo regolamento e applica le eventuali sanzioni agli utenti 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.
- 17.6 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.

18. Videosorveglianza

- 18.1 Sui mezzi di Tpl Fvg che siano identificati mediante appositi avvisi riportanti i riferimenti previsti dalla normativa vigente, è operativo un sistema di videosorveglianza interno e frontale esterno.
- 18.2 Le apparecchiature e le relative registrazioni sono utilizzate nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali e sulla base di specifici accordi territoriali con le Prefetture competenti.
- 18.3 Le immagini del sistema di videosorveglianza non possono in nessun caso essere consegnate ai clienti che ne facciano richiesta.
- 18.4 Le rilevazioni dei sistemi di videosorveglianza presenti a bordo dei mezzi di Tpl Fvg possono essere utilizzate anche ai fini del contrasto dell'evasione tariffaria ai sensi di quanto disciplinato dall'articolo 48 del decreto-legge 24 aprile 2017, n. 50.

19. Wi-Fi

- 19.1 I mezzi di Tpl Fvg che siano identificati con apposite segnalazioni o pittogrammi, sono dotati di connessione Wi-Fi libera e gratuita.
- 19.2 Per utilizzare la connessione Wi-Fi a bordo dei mezzi di Tpl Fvg è necessario accettare le condizioni e i termini di utilizzo proposti al primo accesso.
- 19.3 L'utente del servizio Wi-Fi di Tpl Fvg si impegna:
- (a) a non utilizzare il servizio per comunicazioni che violino leggi e regolamenti vigenti e, in particolare, 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;
 - (b) a non utilizzare strumenti che possano condizionare negativamente le prestazioni della rete;

- (c) a non utilizzare strumenti che possano violare il diritto alla privacy degli altri utenti;
 - (d) a non diffondere attraverso la rete virus, malware o altri programmi dannosi o molesti per altri utenti;
 - (e) 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;
 - (f) a non diffondere materiale commerciale o pubblicitario non richiesto;
 - (g) a non danneggiare, distruggere o cercare di accedere senza autorizzazione a dati o dispositivi altrui.
- 19.4 Tpl Fvg può sospendere il servizio qualora si verificano violazioni a quanto sopra prescritto.
- 19.5 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.

20. Raccolta e trattamento dei dati

- 20.1 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.
- 20.2 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.
- 20.3 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.

CAPO VI. Fonti normative

21. Fonti normative

- 21.1 Questo regolamento è conforme alle norme comunitarie, nazionali e regionali elencate di seguito e alle buone prassi sviluppate nel settore del trasporto pubblico locale, e viene altresì periodicamente aggiornato con riferimento alla produzione normativa vigente.
- 21.2 Le norme attuali di riferimento sono le seguenti:
- (a) regolamento (UE) n. 181/2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus;
 - (b) regolamento n. 107 della Commissione economica per l'Europa delle Nazioni Unite (UNECE). Disposizioni uniformi relative all'omologazione dei veicoli di categoria M2 o M3 con riguardo alla loro costruzione generale [2015/922];
 - (c) 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;
 - (d) 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;
 - (e) 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*);
 - (f) legge 24 novembre 1981, n. 689 (*Modifiche al sistema penale*);
 - (g) 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*);
 - (h) direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*);
 - (i) 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*);
 - (j) 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*);
 - (k) provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali dell'11 dicembre 2000 in merito a *Lavoro e previdenza sociale. Cartellini identificativi dei lavoratori*;
 - (l) decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 (*Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*);
 - (m) 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);

- (n) legge 9 gennaio 2004, n. 4 (*Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici*);
- (o) 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*);
- (p) 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*);
- (q) 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;
- (r) 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;
- (s) delibera dell'Autorità di regolazione dei trasporti n. 16 dell'8 febbraio 2018 (*Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, avviato con delibera n. 54/2015*);
- (t) delibera della Commissione di Garanzia n. 18/138 del 23 aprile 2018;
- (u) legge regionale 17 gennaio 1984, n. 1 (*Norme per l'applicazione delle sanzioni amministrative regionali*);
- (v) 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*).

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