



TRIESTE
TRASPORTI

Carta dei Servizi 2017

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. Con la *Carta dei Servizi*, Trieste Trasporti si impegna nei confronti dei cittadini e del territorio a operare secondo principi etici e con l'obiettivo di incrementare progressivamente la qualità e il valore del servizio di trasporto pubblico locale. Per farlo, Trieste Trasporti individua specifici indicatori in grado di rappresentare il livello delle prestazioni offerte e ne assicura un continuo miglioramento in linea con le aspettative della clientela e in conformità con quanto previsto dalla norma UNI EN ISO 9000 (*Sistema di gestione per la Qualità*).

■ I principi

Trieste Trasporti è consapevole del proprio ruolo e della propria responsabilità sociale, ambientale, economica. L'Azienda sviluppa pertanto azioni e comportamenti coerenti e compatibili con i valori, la cultura e le aspettative del territorio, contribuendone allo sviluppo, al benessere e all'ammodernamento. Nel rispetto del Regolamento UE n° 181/2011, del decreto legislativo del 4 novembre 2014 n° 169 e della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, a tutela dei diritti e delle esi-

genze dei cittadini e per garantire l'efficienza, la continuità e l'imparzialità del servizio di trasporto pubblico locale, Trieste Trasporti opera secondo i principi di seguito enunciati.

EGUAGLIANZA DEI DIRITTI

Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche e sia fra le diverse categorie di utenti. Trieste Trasporti 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.

CONTINUITÀ

La Società assicura la continuità e la regolarità del servizio di trasporto pubblico locale e la presenza, laddove necessario, di adeguati servizi sostitutivi. In caso di sciopero del personale, Trieste Trasporti ne dà tempestiva comunicazione e garantisce lo svolgimento del servizio dalle ore 6 alle ore 9 e dalle ore 13 alle ore 16.

PARTECIPAZIONE

Trieste Trasporti incentiva l'ascolto e la partecipazione dei cittadini al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, attraverso l'Ufficio relazioni con il pubblico, indagini di customer satisfaction, focus group, mass media e strumenti digitali.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Trieste Trasporti adotta tutte le misure idonee a garantire giornalmente l'efficienza e l'efficacia del servizio di trasporto pubblico locale, sulla base degli impegni assunti nel *Contratto di Servizio* con la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia. A fronte di eventi che non dipendano dalla normale attività aziendale e che possano impedire, anche parzialmente, il regolare svolgimento del servizio (come interruzioni stradali, fenomeni meteorologici, incidenti o manifestazioni pubbliche), Trieste Trasporti, anche d'intesa con gli enti competenti, rende tempestivamente operativi provvedimenti utili a ridurre al minimo il disagio per i cittadini e per il territorio.

■ Il Contratto di Servizio

A seguito dell'aggiudicazione della gara europea bandita dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, la Società eroga dal 2001 il servizio di trasporto pubblico locale sul territorio della provincia di Trieste (*unità di gestione triestina*). Nel 2014, scaduto il *Contratto di Servizio* decennale e dopo una proroga disposta dalla LR del 29 dicembre 2010 n° 22, la Regione ha indetto una nuova gara per l'affidamento del servizio di trasporto pubblico urbano ed extraurbano e del servizio marittimo per l'intero territorio regionale. Il 27 gennaio 2017 la Regione ha decretato l'assegnazione della gara alla società Tpl Fvg Scarl, partecipata da Trieste Trasporti insieme con le attuali concessionarie del servizio di trasporto pubblico locale nelle unità di gestione di Gorizia, Pordenone e Udine.

■ Privacy

Trieste Trasporti gestisce i dati relativi ai propri

clienti secondo quanto prescritto dal decreto legislativo del 30 giugno 2003 n° 196 (*Codice in materia di protezione dei dati personali*). Trieste Trasporti garantisce pertanto che il trattamento dei dati personali, indipendentemente dal metodo di acquisizione, si svolge nel rispetto dei diritti e della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità e alla protezione dei dati. Ai dati acquisiti, necessari per l'emissione di titoli di viaggio, per la gestione di segnalazioni o reclami o per lo svolgimento di altre operazioni collegate al servizio, hanno accesso gli addetti alle funzioni operative, amministrative e commerciali di Trieste Trasporti e, limitatamente alle funzioni strettamente connesse e strumentali all'emissione di abbonamenti, i rivenditori autorizzati collegati in rete con la banca dati della Società. I dati acquisiti non potranno comunque essere oggetto di diffusione. Trieste Trasporti è titolare del trattamento ai sensi della normativa.

■ La Società

Trieste Trasporti è una società per azioni il cui capitale è detenuto al 60,06% da Amt Trasporti Srl (in liquidazione), al 39,93% da Arriva Italia Spa e allo 0,01% da RATP Parigi. La Società, al 31 dicembre 2016, conta 814 dipendenti, di cui 601 conducenti, 121 impiegati, 79 operai, 9 quadri e 4 dirigenti.

■ Mezzi e rete

Con più di 1.400 fermate su 340 chilometri di rete, Trieste Trasporti gestisce uno dei servizi di trasporto pubblico locale più efficienti e capillari d'Italia. La flotta, con un'età media di 4,3 anni, è composta da 271 autobus, equipaggiati con pedane mobili per persone disabili, aria condizionata, spazi attrezzati per carrozzine e, dal 2017, con wi-fi e videosorveglianza. Il 94,1% dei mezzi ha motorizzazione EEV o Euro 6, elemento che conferisce a Trieste Trasporti il primato europeo in termini di qualità delle emissioni in atmosfera. Il consumo medio di gasolio è stato nel 2016 di 0,47 litri/km, il 2,3% in meno rispetto all'anno precedente. Il tasso di rinnovo della flotta è di 33 mezzi all'anno. Gli

autobus di Trieste Trasporti hanno percorso più di 12,6 milioni di chilometri, con una velocità commerciale media di poco superiore ai 17 chilometri orari. I passeggeri del trasporto pubblico locale sono stati 67,2 milioni (per una media giornaliera di 184 mila persone), in crescita del 3% rispetto al 2015. Secondo quanto emerso dall'ultima indagine di customer satisfaction, commissionata da Trieste Trasporti, il 49,2% degli intervistati viaggia quasi tutti i giorni in autobus. Sul territorio provinciale sono installate 73 emittitrici automatiche, che integrano l'offerta dei 281 rivenditori autorizzati: tutte le emittitrici, in virtù di una gara europea bandita nell'aprile 2017, saranno sostituite con dispositivi di nuova generazione e di più facile utilizzo. Sull'intera flotta aziendale è installata una tecnologia (denominata Avm, o *automatic vehicle monitoring*) che consente la localizzazione di tutti i mezzi e il monitoraggio in tempo reale del servizio. Oltre alla normale attività di linea, anche nel 2016 Trieste Trasporti ha svolto un'intensa attività supplementare, soprattutto a favore degli istituti scolastici del territorio (per un totale di quasi 58 mila chilometri) e di numerose manifestazioni sportive, culturali e ludiche. Della flotta aziendale fanno parte anche 8 scuolabus e un pullman granturismo.

AUTOBUS	2014	2015	2016
18 METRI	21 (0)	21 (0)	21 (0)
12 METRI	76 (6)	76 (0)	76 (21)
10,5 METRI	140 (27)	140 (28)	139 (0)
9 METRI	20 (0)	20 (5)	21 (8)
7 METRI	14 (0)	14 (0)	14 (4)
ETÀ MEDIA (ANNI)	4,08	4,08	4,33
VEETURE TRAMVIARIE	6	6	6
PULLMAN GT	1	1	1
SCUOLABUS	8	8	8

TABELLA 1. La flotta di Trieste Trasporti (fra parentesi i mezzi immatricolati per anno).

Le linee marittime

Nell'ambito del *Contratto di Servizio* con la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia (suben-

trata alla Provincia di Trieste in virtù della LR del 9 dicembre 2016 n° 20), Trieste Trasporti gestisce (mediante affidamento alla Delfino Verde Navigazione Srl) anche due collegamenti marittimi: il primo (annuale) con Muggia e il secondo (estivo) con Barcola, Grignano e Sistaniana. Del servizio hanno beneficiato nel 2016 più di 103 mila passeggeri, in crescita del 3,4% rispetto al 2015. Le corse lungo le due direttrici sono state complessivamente 7.532.

La trenovia

Rientra nel servizio di trasporto pubblico locale anche la trenovia Trieste-Opicina, che collega il centro città all'altopiano carsico, e che è riconosciuta come una delle maggiori attrazioni turistiche del territorio. 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% (caratteristica che lo rende unico in Europa). Le carrozze hanno percorso nel 2016 poco meno di 88 mila chilometri, prima che il 18 agosto il servizio venisse interrotto a causa di un incidente fra due vetture, che ha determinato la revoca temporanea del nulla osta all'esercizio pubblico della linea da parte dell'Ustif, il competente organo del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (revoca ancora vigente al 31 maggio 2017). I passeggeri nel periodo di attività sono stati 426 mila. La trenovia dispone di 6 carrozze, vincolate come bene storico. A ottobre 2016 le due vetture incidentate sono state dissequestrate dalla magistratura e si sono così potuti iniziare i lavori di ripristino. Dopo l'incidente, il servizio è stato sostituito dalla linea 2/ su gomma e da un servizio di taxi a chiamata.

Sito web e mobile ticketing

A dicembre 2016 è stato messo online il nuovo sito web aziendale (www.triestetrasporti.it), maggiormente fruibile anche da dispositivi mobili. Aggiornato in tempo reale e pubblicato in tre lingue (italiano, inglese e sloveno), il sito ha totalizzato, al 30 aprile 2017, oltre 1,1 milioni di visualizzazioni singole in 383 mila sessioni. Nello stesso mese di dicembre è stata

avviata anche la sperimentazione della nuova App di Trieste Trasporti (per Android e iOS), che consente di pianificare viaggi, localizzare le fermate più vicine, consultare gli orari, acquistare biglietti e accedere a notizie. Ad aprile di quest'anno la App è stata scaricata da circa 10 mila utenti. Inoltre è stato lanciato un servizio di mobile ticketing via sms: oggi è possibile acquistare un biglietto orario con il proprio credito telefonico inviando un messaggio al 4850850 con la dicitura TST (biglietto orario, al costo di 1,5 euro) o TSTG (biglietto giornaliero, al costo di 4,35 euro). Il messaggio di risposta va conservato ed esibito in caso di controllo a bordo.

■ Ufficio relazioni con il pubblico

L'Ufficio relazioni con il pubblico (Urp), attraverso lo sportello di via dei Lavoratori 2, il numero verde 800.016675 e l'indirizzo email urp@triestetrasporti.it, fornisce informazioni sui servizi offerti, distribuisce materiale informativo, gestisce segnalazioni, suggerimenti, richieste e reclami (che possono essere inoltrati anche attraverso l'apposita sezione del sito internet).

GESTIONE DEI RECLAMI

Segnalazioni e reclami sono per Trieste Trasporti un importante indicatore della qualità del servizio e uno strumento efficace per poterne comprendere limiti, potenzialità e punti di forza. Tutti i contatti con la clientela vengono registrati su un apposito database e portati a conoscenza, nel rispetto della normativa sulla privacy, dei reparti interessati e della struttura direzionale. Il processo di gestione dei reclami è disciplinato in tutte le sue fasi da una procedura certificata. Il cliente che intende esporre un reclamo deve fornire le proprie generalità e tutte le informazioni che consentano una ricostruzione puntuale dei fatti e una conseguente soluzione del problema. L'Urp garantisce al cliente una risposta scritta entro 24 giorni lavorativi. Tutti i dati sono trattati ai sensi del decreto legislativo n° 196/2003.

	2016	2015
CONTATTI (escluse le richieste di informazioni sugli scioperi) (a)	11.231	13.997
CONTATTI TOTALI	11.684	14.253
PRATICHE ISTRUITE	2.214	2.493
DI CUI RECLAMI (b)	777	834
% RECLAMI (b/a)	6,91	5,96

TABELLA 2. L'attività dell'Ufficio relazioni con il pubblico.

RIMBORSI

Non sono previsti rimborsi qualora il servizio di trasporto pubblico locale subisca sospensioni, interruzioni o ritardi per cause di forza maggiore. Rimborsi alla clientela sono contemplati solo nel caso in cui, per anomalie imputabili alla Società, la partenza avvenga con un ritardo superiore ai 20 minuti, e non siano previste, nello stesso arco temporale, altre corse o linee sostitutive. Il rimborso consiste nel riconoscimento del prezzo del biglietto acquistato oppure, per i clienti in possesso di abbonamento, del prezzo di un biglietto orario. Al cliente che, per ragioni fondate e documentabili, non potendo usufruire di altri mezzi di trasporto pubblico collettivo, sia costretto a effettuare il viaggio ricorrendo a un altro mezzo di trasporto, è riconosciuto un rimborso fino a un massimo di dieci volte il costo del biglietto della tratta non effettuata. La richiesta di rimborso deve essere inoltrata all'Urp entro 72 ore dall'evento, documentando compiutamente i fatti (giorno, ora, linea, fermata, eventuale ricevuta fiscale).

■ Regolamenti

I servizi erogati da Trieste Trasporti sono fruibili nel rispetto del *Regolamento di vettura* per le linee urbane e del *Regolamento di bordo* per le linee marittime. I due regolamenti disciplinano il rapporto fra il cliente e Trieste Trasporti e sono pubblicati a bordo di tutti i mezzi e sul sito internet aziendale.

■ Illeciti amministrativi

Gli assistenti alla clientela sono uno dei primi e più importanti *trait d'union* fra la Società e

l'utenza. Il reparto è contraddistinto da elevati profili professionali e ha il compito di fornire assistenza a bordo e, al contempo, di verificare il regolare possesso dei titoli di viaggio, dissuadendo e sanzionando eventuali comportamenti illeciti. Gli assistenti alla clientela 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 del personale addetto, un regolare titolo di viaggio e un documento d'identità valido (oppure, in alternativa, il tesserino di identità introdotto da Trieste Trasporti a partire dalla deliberazione della Giunta della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia n° 2328/2014). Gli assistenti alla clientela sono agenti accertatori e operano ai sensi dell'articolo 13 della Legge del 24 novembre 1981 n° 689 (modifiche al sistema penale), potendo svolgere tutte le attività istruttorie previste dal capo I, sezione II, della norma.

VIOLAZIONI	SANZIONE A MISURA RIDOTTA	SANZIONE A MISURA INTERA
SENZA TITOLO DI VIAGGIO	euro 70,00 più il costo del biglietto a tariffa ordinaria e spese di procedimento	euro 210,00 più il costo del biglietto a tariffa ordinaria e spese di procedimento
BIGLIETTO ORARIO SCADUTO		
TITOLO DI VIAGGIO OBLITERATO IN CORRISPONDENZA DELLA SALITA A BORDO DELL'AGENTE ACCERTATORE		
TITOLO DI VIAGGIO NON OBLITERATO		
TITOLO DI VIAGGIO OBLITERATO PIÙ VOLTE		
TITOLO DI VIAGGIO ALTERATO		
ABBONAMENTO SCADUTO	euro 35,00 più spese di procedimento	euro 106,00 più spese di procedimento
ALTRE CONDIZIONI RILEVATE DALL'ACCERTATORE		
VIOLAZIONI AL REGOLAMENTO DI VETTURA		

TABELLA 3. Violazioni e importo delle sanzioni.

In caso di mancata esibizione del documento, l'assistente alla clientela è autorizzato a intraprende-

re misure utili all'identificazione del passeggero, anche accompagnandolo a terra e richiedendo l'intervento delle Forze di Polizia. In caso di irregolarità, si applicano le sanzioni amministrative previste dalla LR del 20 agosto 2007 n° 23 (come modificata dalla LR 13/2014). Nel 2016 sono state verbalizzate 13.098 sanzioni, conseguenti a controlli effettuati su 75.362 corse.

FATTISPECIE

- Ai clienti recidivi per la stessa violazione nell'anno solare viene applicata una sanzione amministrativa aumentata della metà.
- Il cliente che avesse dimenticato l'abbonamento (già regolarmente compilato e obliterato in data antecedente alla rilevazione) ha la facoltà di esibirlo, presso lo sportello aziendale di via dei Lavoratori 2, entro e non oltre 5 giorni successivi all'accertamento: in tal caso la sanzione, se immediatamente assolta, viene rideterminata in 5,00 euro.
- Se il pagamento della sanzione avviene all'atto della contestazione oppure entro 15 giorni dal ricevimento dell'atto di notifica del verbale di accertamento e contestazione, è applicata la sanzione in misura ridotta (articolo 7 della LR del 17 gennaio 1984 n° 1).
- Qualora il pagamento non sia effettuato nei tempi sopra indicati, Trieste Trasporti provvede alla gestione della pratica attraverso le modalità previste dalla LR del 17 gennaio 1984 n° 1 e la sanzione applicata è quella a misura intera. Il cliente sanzionato può far pervenire scritti difensivi alla Società entro 60 giorni dal ricevimento della notifica del verbale di accertamento e contestazione.
- Il pagamento della sanzione può essere effettuato all'agente accertatore al momento stesso della contestazione, presso lo sportello dell'ufficio illeciti in via dei Lavoratori 2 o tramite versamento su conto corrente postale.
- In relazione alle norme di cui al *Regolamento di vettura*, oltre a quanto già previsto a livello sanzionatorio, nel caso in cui il cliente assuma comportamenti tali da arrecare danni ai beni aziendali o da disturbare il conducente o gli altri viaggiatori, Trieste Trasporti provvede a segnalare i fatti alle autorità competenti riser-

vandosi di richiedere il risarcimento dei danni eventualmente arrecati.

■ L'attesa alla fermata

Tutte le fermate aziendali, tranne i capolinea, sono a richiesta. Al sopraggiungere del mezzo occorre manifestare con un gesto evidente l'intenzione di salire a bordo. Trieste Trasporti si impegna anche per il 2017 a proseguire l'aggiornamento della veste grafica delle informazioni presenti alle fermate, fornendo una migliore rappresentazione dei percorsi. Sulla quasi totalità degli orari alle fermate è presente un codice QR che consente di accedere, tramite smartphone, agli orari della fermata e ad altre informazioni aziendali. Nelle località previste dalla normativa regionale sulla tutela della minoranza linguistica slovena sono affissi gli orari di fermata in tabelle bilingui. In corrispondenza di 36 fermate, inoltre, sono installate paline informatizzate che, collegate con la centrale operativa di Trieste Trasporti, forniscono informazioni sui tempi stimati di attesa degli autobus. Tutte le pensiline sono di proprietà e competenza della società Amt Trasporti Srl (in liquidazione).

■ Codice etico

Trieste Trasporti promuove al proprio interno una cultura della trasparenza e della legalità e sostiene, in tutti i rapporti e contesti di attività, l'adozione di comportamenti orientati all'etica, che costituiscono un presupposto necessario al perseguimento dei propri obiettivi e allo svolgimento del servizio.

LEGALITÀ

Trieste Trasporti ha sviluppato un sistema di procedure e controlli finalizzati a prevenire i reati di cui al decreto legislativo dell'8 giugno 2001 n° 231 (*Responsabilità amministrativa da reato*). Attraverso attività di formazione, informazione e comunicazione, la Società incoraggia 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.

POLITICHE DEL PERSONALE

Trieste Trasporti adotta una politica del personale finalizzata a garantire ambienti e condizioni di lavoro rispettosi delle persone e delle singole professionalità. Al fine di assicurare un servizio di trasporto pubblico efficace, di rispondere adeguatamente alle aspettative del territorio e di determinare un clima organizzativo favorevole e virtuoso, la Società investe sui propri dipendenti e collaboratori e ne riconosce, senza discriminazioni, il valore, l'esperienza e la capacità, e ne accompagna la crescita con attività di formazione e affiancamento.

■ Sistemi certificati

La Società è stata oggetto, anche nel 2016, dell'audit periodico di sorveglianza ai fini del *Sistema di gestione per la Qualità* (norma UNI EN ISO 9001:2008) e del *Sistema di gestione del servizio di trasporto pubblico locale* (norma UNI EN 13816:2002), nonché per il rinnovo del *Sistema di gestione ambientale* (norma UNI EN ISO 14001:2004). Le verifiche sono state svolte dall'Ente di certificazione TÜV Italia e hanno avuto esito positivo. La Società ha altresì confermato la certificazione ai sensi della norma BS-OHSAS 18001:2007 (*Occupational health and safety assessment series*), che è lo standard internazionale per la gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori. Trieste Trasporti, in tema di salute e sicurezza, incentiva il coinvolgimento attivo di tutti i dipendenti, ritenendo la prevenzione e la riduzione dei rischi e delle probabilità di infortunio elementi centrali della cultura aziendale, anche a tutela dei clienti.

Trieste Trasporti è certificata ai sensi delle norme

- UNI EN ISO 9001:2008
- UNI EN ISO 14001:2004
- BS OHSAS 18001:2007
- UNI EN 13816:2002



CAMPI DI APPLICAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

- progettazione ed erogazione di servizio di trasporto pubblico locale su gomma, rotaia e linee marittime
- erogazione di servizio di noleggio da rimessa

Gli impegni assunti per il 2016

	DATO AL 31 DIC 2015	IMPEGNO AL 31 DIC 2016	DATO AL 31 DIC 2016
NUMERO DI FERMATE CON ORARIO	1.251	1.260	1.258
NUMERO DI PALINE INFORMATIZZATE	36	36	36
ETA MEDIA DEGLI AUTOBUS TPL (ANNI)	4,08	4,08	4,33
NUMERO DI AUTOBUS TPL SUPER RIBASSATI	271	271	271
NUMERO DI AUTOBUS TPL CLIMATIZZATI	271	271	271
NUMERO DI AUTOBUS TPL CON PEDANA PER DISABILI	271	271	271
NUMERO DI EMETTITRICI AUTOMATICHE	73	73	73

TABELLA 4. Raffronto fra gli impegni assunti per il 2016 e gli indici rilevati al 31 dicembre.

Indicatori di qualità

	DATO AL 31 DIC 2016	IMPEGNO AL 31 DIC 2017	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
RETE E COPERTURA ORARIA			
POPOLAZIONE RESIDENTE PER FERMATA	n.s.	n.s.	-
% DI POSSIBILI COLLEGAMENTI NELL'AREA SENZA TRASBORDO	n.d.	n.d.	-
ORE MEDIAMENTE SERVITE NEI GIORNI FERIALI	21,25	21,25	dati
% DI LINEE INTERMODALI SUL TOTALE DELLE LINEE	n.d.	n.d.	-
LIVELLO DI SODDISFAZIONE	81,4%		indagine

TEMPO TOTALE DEL VIAGGIO

% DI PASSAGGI CON SCARTO MASSIMO DI 5 MINUTI IN PIÙ RISPETTO ALL'INTERVALLO INDICATO	n.d.	n.d.	-
VELOCITÀ COMMERCIALE (km/h)	17,14	17,14	dati
LIVELLO DI SODDISFAZIONE	88,5%		indagine

FACILITÀ D'USO DEL SERVIZIO

% DI FERMATE CON INFORMAZIONI COMPLETE (ORARIO O INTERVALLO DEI PASSAGGI, RIVENDITE VICINE, AVVISI SULLE VARIAZIONI DI PERCORSO O ORARIO)	45%	46%	dati
NUMERO DI FERMATE CON ESPOSIZIONE ORARI	1.258	1.265	dati
PALINE INFORMATIZZATE	36	36	dati
% MEZZI CON INFORMAZIONI COMPLETE ALL'INTERNO (MODALITÀ D'USO DEL SERVIZIO, AVVISI SU VARIAZIONI DI PERCORSO)	100%	100%	dati
NUMERO DI MEZZI CON DISEGNO DEL TRACCIATO	0	0	dati
% DI RISPOSTE ENTRO 30 MINUTI	100%	100%	dati
NUMERO DI RIVENDITE TITOLI DI VIAGGIO	281	281	dati
EMETTITRICI AUTOMATICHE	73	73	dati
PUNTI DI DISTRIBUZIONE CON ORARI E LINEE	6	6	dati
% DI ATTREZZATURE A BORDO FUNZIONANTI	99%	99%	dati
LIVELLO DI SODDISFAZIONE	85,9%		indagine

AFFIDABILITÀ

% DI MANCATE PARTENZE DA CAPOLINEA	0,14%	0,5%	dati
% DI CORSE INTEROTTE RISPETTO ALLE CORSE PROGRAMMATE	0,01%	0,02%	dati
% DI INTERVENTI E RIPARAZIONI ENTRO 5 MINUTI DALL'EVENTO (SUL TOTALE DEI CASI)	87%	87%	dati
LIVELLO DI SODDISFAZIONE	91,3%		indagine

Gli impegni assunti per il 2017

	DATO AL 31 DIC 2016	IMPEGNO AL 31 DIC 2017	INDICE DI MIGLIORAMENTO
NUMERO DI FERMATE CON ORARIO	1.258	1.265	0,6%
NUMERO DI PALINE INFORMATIZZATE	36	36	-
ETA MEDIA DEGLI AUTOBUS TPL (ANNI)	4,33	4,33	-
NUMERO DI AUTOBUS TPL SUPER RIBASSATI	271	271	-
NUMERO DI AUTOBUS TPL CLIMATIZZATI	271	271	-
NUMERO DI AUTOBUS TPL CON PEDANA PER DISABILI	271	271	-
NUMERO DI EMETTITRICI AUTOMATICHE	73	73	-

TABELLA 5. Indici rilevati al 31 dicembre 2016 e impegni assunti per il 2017.

Indicatori di qualità

	DATO AL 31 DIC 2016	IMPEGNO AL 31 DIC 2017	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
COMFORT			
% DI FERMATE CON PENSILINA (INTERA RETE)	30,9%	31,4%	dati
% DI FERMATE CON SEDILI (INTERA RETE)	13,6%	14%	dati
% DI VEICOLI CON CLIMATIZZAZIONE SUL TOTALE DEL PARCO VEICOLI	100%	100%	dati
% DI VEICOLI CON ACCESSO PIÙ BASSO SUL TOTALE DEL PARCO VEICOLI	100%	100%	dati
ETA MEDIA DEGLI AUTOBUS (ANNI)	4,33	4,33	dati
% DI VEICOLI IN USCITA DAL DEPOSITO CON IL PAVIMENTO PULITO (CONTROLLO GIORNALIERO)	100%	100%	dati
NUMERO DI PULIZIE COMPLETE PER ANNO PER CIASCUN VEICOLO (PULIZIE INTERNE ED ESTERNE)	12	12	dati
% DI CONDUCENTI CON COMPORTAMENTI DI GUIDA SODDISFACENTI RISPETTO A PARAMETRI DEFINITI	n.d.	n.d.	-
% DI VEICOLI ATTREZZATI CON GRADINO MOBILE	0	0	dati
% DI FERMATE ATTREZZATE PER LA SALITA E LA DISCESA DI CARROZZELLE PER DISABILI	0,5%	0,5%	dati
LIVELLO DI SODDISFAZIONE	84%		indagine

SICUREZZA DEL VIAGGIO E DEL PASSEGGERO

KM MEDIAMENTE PERCORSI TRA DUE INCIDENTI	50.030	47.500	dati
KM MEDIAMENTE PERCORSI TRA DUE INCIDENTI CON CASI DI FERIMENTO	191.420	150.000	dati
LIVELLO DI SODDISFAZIONE	91,7%		indagine

RISPETTO DELL'AMBIENTE

% DI VEICOLI CON STANDARD CEE (MOTORE CON SCARICO CONTROLLATO) SUL TOTALE DEL PARCO VEICOLI	100%	100%	dati
% DI AUTOBUS E TRAM ELETTRICI SUL TOTALE	2,17%	2,17%	dati
% DI AUTOBUS ALIMENTATI A GAS SUL TOTALE	0%	0%	dati
FREQUENZA CONTROLLI DEI GAS DI SCARICO (NUMERO DI VOLTE ALL'ANNO PER VEICOLO)	1	1	dati
LIVELLO DI SODDISFAZIONE	91,4%		indagine

Indicatori di qualità	PERSONALE		
	DATO AL 31 DIC 2016	IMPEGNO AL 31 DIC 2017	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
ORE UOMO DI FORMAZIONE ALL'ANNO	7,49	6	dati
NUMERO DI SPAZI INFORMATIVI PER SUGGERIMENTI E INFORMAZIONI	2.183	2.185	dati
% DI AGENTI A CONTATTO CON IL PUBBLICO SUL TOTALE	81,45%	81,45%	dati
LIVELLO DI SODDISFAZIONE	87,5%		dati
TUTELA E MONITORAGGIO			
% DI RISPOSTE SCRITTE ENTRO 10 GIORNI LAVORATIVI DAL RICEVIMENTO DEL RECLAMO O DEL SUGGERIMENTO	75%	75%	dati
% DI RISPOSTE PIÙ ESAUSTIVE ENTRO 20 GIORNI LAVORATIVI DAL RICEVIMENTO DEL RECLAMO O DEL SUGGERIMENTO	25%	25%	dati
LIVELLO DI SODDISFAZIONE	87,4%		

TABELLA 6. Indicatori di qualità del servizio.

L'indagine di ascolto del cliente

Come disposto dalla normativa regionale, anche nel 2017 Trieste Trasporti ha affidato a una società specializzata un'indagine di customer satisfaction al fine di monitorare le opinioni dei cittadini e di valutarne, rispetto al servizio reso, le aspettative e il livello di soddisfazione. L'indagine si è svolta conformemente agli orientamenti stabiliti dalle linee guida UNI 11098:2003 sulla *customer satisfaction measurement* nei servizi pubblici locali. L'indagine ha riguardato un campione attendibile e rappresentativo di 1.634 clienti residenti nella provincia di Trieste: 1.232 interviste si sono svolte telefonicamente con metodo CATI/CAMI, le restanti 402 si sono svolte *face-to-face* alle fermate (metodo CAPI).

Sono state eseguite 1.207 interviste nel comune di Trieste (73,9%), 200 interviste nei comuni di Duino-Aurisina/Devin-Nabrežina, Sgonico/Zgonik e Monrupino/Repentabor (12,2%) e 227 interviste nei comuni di Muggia e San Dorligo della Valle/Dolina (13,9%). Tutti gli intervistati avevano almeno 15 anni di età e si sono dichiarati utilizzatori, quanto meno occasionali, del servizio di trasporto pubblico locale. I quesiti posti sono stati 31 e hanno riguardato sia aspetti connessi alla qualità percepita e sia alla qualità attesa. Al campione è stato chiesto di attribuire un valore ai singoli aspetti del servizio avendo a disposizione una scala da 1 a 10.

Trieste Trasporti

Ufficio relazioni con il pubblico

numero verde 800 016675 - urp@triestetrasporti.it

Illeciti amministrativi e oggetti rinvenuti

tel 040 7795333

Biglietteria

tel 040 7795308

Responsabilità civile

tel 040 7795304

Noleggio pullman GT, scuolabus e tram storico

tel 040 7795413-414 - noleggi@triestetrasporti.it

via dei Lavoratori 2 - 34144 Trieste
 tel +39 040 7795111 - fax +39 040 7795257
 mail@triestetrasporti.it www.triestetrasporti.it
 pec mail@cert.triestetrasporti.it
 twitter @triestetrasport
 App Android & iOS Trieste Trasporti

OBIETTIVI

La ricerca ha inteso porsi i seguenti obiettivi:

- conoscere il livello di soddisfazione dei clienti rispetto alle prestazioni offerte;
- verificare l'andamento delle opinioni rispetto ai risultati della precedente indagine, per comprendere le criticità, le potenzialità e i punti di forza del servizio;
- analizzare gli scostamenti di gradimento sugli aspetti del servizio su cui Trieste Trasporti è intervenuta nel 2016, per adeguare l'offerta alle aspettative precedentemente rilevate;
- verificare l'efficacia della comunicazione aziendale, volta a migliorare la conoscenza delle potenzialità del servizio e a promuoverne l'uso;
- determinare i principali aspetti del servizio verso cui la clientela ha le maggiori aspettative, al fine di poter intervenire per innalzarne gli standard di qualità.

CLIENTI POTENZIALI, MYSTERY CLIENT E FOCUS GROUP

La struttura della ricerca è stata completata con le seguenti attività:

- 411 interviste con altrettanti clienti potenziali, coloro cioè che hanno dichiarato di non usufruire del servizio ma che, a determinate condizioni, ne potrebbero diventare utenti;
- un'indagine con metodologia *mystery client*, che ha permesso di calarsi nei panni di un cliente medio;
- una serie di focus group durante i quali sono stati affrontati, con gruppi ristretti di utenti, specifici aspetti del servizio.

**Risultati dell'indagine
di customer satisfaction 2016**
(interviste svolte nel periodo 14-31 marzo 2017)

		a	b	c	d	
		percentuale di valutazioni positive (da 6 a 10)	soddisfazione percepita (media 2016) (media 2015)	aspettativa	gap (b-c)	
ASPETTI TANGIBILI	1	RETE E COPERTURA ORARIA DEL TERRITORIO	81,4%	8 8	7	+1
	2	LIVELLO DI COMFORT DEL VIAGGIO (ALLESTIMENTO DELLE VETTURE, DESIGN, GRADIMENTO COMPLESSIVO)	84,9%	7 8		0
	3	PULIZIA INTERNA DEI MEZZI (ATTIVITÀ GIORNALIERA, INTERVENTI MENSILI, SANIFICAZIONE TRIMESTRALE)	83,5%	7 7		0
	4	PULIZIA ESTERNA DEI MEZZI (LAVAGGIO GIORNALIERO DI CARROZZERIA E VETRI)	86,5%	8 7		+1
	5	IMPEGNO DI TRIESTE TRASPORTI A FAVORE DELL'AMBIENTE (RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI CO ₂)	91,4%	8 8		+1
AFFIDABILITÀ E SICUREZZA	6	PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO	88,5%	8 8	7	+1
	7	CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	91,3%	8 8		+1
	8	DIFFUSIONE, TEMPESTIVITÀ E ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI IN CASO DI ANOMALIE DEL SERVIZIO (MASS MEDIA, SITO WEB, APP, TWITTER, PALINE)	80%	7 7		0
	9	TRANQUILLITÀ DEL VIAGGIO (ASSENZA DI INCIDENTI)	94,4%	8 8		+1
	10	TRANQUILLITÀ PERSONALE E PATRIMONIALE (VIDEOSORVEGLIANZA A BORDO COME DETERRENTE PER CONTRASTARE FENOMENI DI VANDALISMO E MICROCRIMINALITÀ)	89,1%	8 8		+1
ACCESSIBILITÀ E PRATICITÀ	11	PRESENZA E CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI IN CORRISPONDENZA DI FERMATE E PENSILINE SU PERCORSI E ORARI	84,1%	8 8	7	+1
	12	ADEGUATEZZA DEGLI STRUMENTI DI INFORMAZIONE SUL SERVIZIO (NUMERO VERDE, LIBRETTO DEGLI ORARI, MAPPE, CARTA DEI SERVIZI, SITO INTERNET, APP, TWITTER)	90,5%	8 8		+1
	13	FACILITÀ DI UTILIZZO DEI SERVIZI (REPERIBILITÀ DEI BIGLIETTI, PUNTI VENDITA AUTOMATIZZATI, EMETTITRICI AUTOMATICHE, ACCESSO AGLI SPORTELLI AZIENDALI)	87,8%	8 8		+1
	14	SERVIZI PER VIAGGIATORI CON MOBILITÀ RIDOTTA (PIANALI RIBASSATI, PEDANE MOBILI, SPAZI DEDICATI A BORDO)	81,3%	7 7		0
CORTESIA	15	GENTILEZZA E DISPONIBILITÀ DEI CONDUCENTI	87,5%	8 8	7	+1
	16	TEMPESTIVITÀ DELLE RISPOSTE RICEVUTE A FRONTE DI RICHIESTE, SEGNALAZIONI E RECLAMI	91,7%	7 7		0
GIUDIZIO GLOBALE	17	PERCEZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	95,3%	Il net promoter score misura la fedeltà dei clienti e la probabilità che essi possano parlare bene dell'azienda con amici e conoscenti. Il customer satisfaction index indica il giudizio medio ponderato tra le aspettative dei clienti e le percezioni manifestate e latenti sul servizio.		
	18	IMMAGINE E REPUTAZIONE AZIENDALE, IMPEGNO ETICO, INNOVAZIONE, ATTENZIONE AL TERRITORIO	94,2%			
	19	NET PROMOTER SCORE	95,3%			
CSI	CUSTOMER SATISFACTION INDEX		7,43			

TABELLA 7. Sintesi dei risultati dell'indagine di customer satisfaction realizzata per Trieste Trasporti da Gap srl, Troisi Ricerche srl e Caltec srl. L'indagine ha riguardato un campione attendibile e rappresentativo di 1.634 clienti residenti nella provincia di Trieste: 1.232 interviste si sono svolte telefonicamente con metodo CATI/CAMI, 402 interviste si sono svolte face-to-face alle fermate (metodo CAPI).