



# carta dei servizi 2020

Tpl Fvg scarl è dall'11 giugno 2020 il nuovo gestore del servizio di trasporto pubblico locale in Friuli Venezia Giulia. Tpl Fvg è una società consortile partecipata da Trieste Trasporti, Apt Gorizia, Atap Pordenone e Saf Autoservizi Fvg di Udine, che sono le quattro aziende che in precedenza esercivano il servizio nei rispettivi ambiti territoriali. Con sede legale a Gorizia in via Caduti di An Nasiriyah 6, Tpl Fvg ottempera agli obblighi del nuovo *Contratto di servizio* (sottoscritto con la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia in data 22 novembre 2019) attraverso le imprese consorziate che, ai sensi del contratto stesso, «svolgono in concreto i servizi oggetto di affidamento».

## ■ Il servizio

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. 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 9001 (*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 esigenze 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 ottemperanza agli obblighi previsti dal *Contratto di servizio* sottoscritto da Tpl Fvg con la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia. In caso di sciopero del personale, Trieste Trasporti ne dà tempestiva comunicazione e garantisce lo svolgimento del servizio dalle ore 6:00 alle ore 9:00 e dalle ore 13:00 alle ore 16:00.

#### PARTECIPAZIONE

Trieste Trasporti incentiva l'ascolto e la partecipazione dei cittadini al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia attraverso canali e strumenti propri e sia attraverso canali facenti capo a Tpl Fvg: call center, urp, servizio clienti, indagini di customer satisfaction, focus group, mass media, social media, applicazioni di instant messaging, sito internet, pubblicazioni cartacee, trasmissioni radiotelevisive, incontri istituzionali e con i

territori, campagne di comunicazione.

#### 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 da Tpl Fvg nel *Contratto di servizio* sottoscritto 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 (interruzioni stradali, fenomeni meteorologici, incidenti, manifestazioni pubbliche), Trieste Trasporti, d'intesa con gli enti competenti, rende tempestivamente operativi provvedimenti utili a ridurre al minimo il disagio per i cittadini e il territorio, anche attraverso idonei strumenti di comunicazione.

### ■ Il Contratto di servizio

Trieste Trasporti, all'esito di una procedura di gara bandita dalla Regione Friuli Venezia Giulia, ha erogato dal 2001 al 2020 il servizio di trasporto pubblico locale sul territorio della provincia di Trieste. Nel 2014, la Regione ha indetto una nuova gara europea per l'affidamento del servizio di trasporto pubblico urbano ed extraurbano e dei servizi marittimi 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 concessionarie del servizio di trasporto pubblico locale di Gorizia, Pordenone e Udine. L'esito della procedura è stato però impugnato dinanzi al tribunale amministrativo regionale e, dopo un lungo contenzioso giudiziario, l'iter di aggiudicazione si è concluso con una prima sentenza del Consiglio di Stato nel mese di marzo 2018 (con cui si è confermata l'aggiudicazione a Tpl Fvg) e un secondo pronunciamento nell'agosto del 2019, con cui lo stesso Consiglio di Stato ha dichiarato inammissibile la richiesta, avanzata dal ricorrente, di revocare la precedente sentenza. Il 22 novembre 2019 Tpl Fvg ha sottoscritto il nuovo *Contratto di servizio* decennale con la Regione Friuli Venezia Giulia e in data 11 giugno 2020 è avvenuto il subentro del nuovo gestore.

### ■ Privacy

Trieste Trasporti considera prioritaria la tutela della privacy dei propri clienti, i cui dati sono gestiti secondo quanto prescritto dal decreto legislativo n. 196/2003 e dal Regolamento (UE) 2016/679. L'azienda garantisce che il trattamento dei dati personali, indipendentemente dal metodo di acquisizione, si svolge nel rispetto dei diritti e della dignità della persona. Improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, il trattamento, effettuato con o senza l'ausilio di mezzi elettronici, avviene me-

dante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza dell'interessato, con l'utilizzo di procedure che evitino il rischio di perdita, accesso non autorizzato, uso illecito e diffusione 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. L'informativa completa sul trattamento dei dati personali è disponibile sul sito internet di Trieste Trasporti o presso la biglietteria aziendale di via dei Lavoratori 2. Con Tpl Fvg, Trieste Trasporti e le altre aziende consorziate hanno sottoscritto un accordo di contitolarità ai sensi dell'articolo 26 del regolamento (UE) n. 679/2016. L'utente può sempre esercitare i diritti esplicitati negli articoli 13, 15, 18, 19 e 21 del regolamento (UE) n. 679/2016 inviando una mail all'indirizzo [privacy@triestetrasporti.it](mailto:privacy@triestetrasporti.it). L'esercizio dei diritti non è soggetto ad alcun vincolo di forma ed è sempre gratuito.

## ■ La Società

Trieste Trasporti è una società per azioni il cui capitale è detenuto al 60,06% da Amt Trasporti (in liquidazione), al 39,93% da Arriva

Italia Srl e allo 0,01% da RATP Parigi. La Società, al 31 dicembre 2019, conta 788 dipendenti, di cui 592 conducenti, 111 impiegati, 76 operai, 6 quadri e 3 dirigenti.

## ■ Mezzi e rete

Con più di 1.400 fermate e 350 chilometri di estensione, la rete del servizio di trasporto pubblico locale a Trieste è storicamente una delle più efficienti e capillari d'Italia. La flotta aziendale, con un'età media di 4,8 anni, è composta da 271 autobus, tutti equipaggiati con pedane mobili per persone disabili, aria condizionata, spazi attrezzati per carrozzine e, dal 2017, con wi-fi e videosorveglianza. Il 100% dei mezzi ha una motorizzazione uguale o superiore agli standard EEV, 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 2019 di 0,4578 litri/km, l'1,80% 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 12,8 milioni di chilometri, con una velocità commerciale media di poco inferiore ai 17 chilometri orari. I passeggeri a Trieste sono stati nel 2019 poco meno di 70 milioni (per una media giornaliera di circa 190 mila persone): secondo quanto emerso dalle indagini di customer satisfaction, a Trieste più del 44% degli intervistati viaggia quasi tutti i giorni in autobus.

Sul territorio provinciale sono installate 85 emittitrici automatiche che integrano l'offerta dei 284 rivenditori autorizzati: delle 85 emittitrici, 65 sono dispositivi di nuova generazione, videosorvegliati e dotati di sistemi di pagamento con carta di credito e debito. Sull'intera flotta aziendale è installata una tecnologia (denominata Avm, *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 2019 Trieste Trasporti ha svolto un'intensa attività supplementare a favore degli istituti scolastici del territorio (per un totale di circa 13 mila chilometri) e di numerose manifestazioni sportive e culturali. Della flotta aziendale fanno parte anche 8 scuolabus, 2 pullman granturismo e 2 minibus turistici.

AUTOBUS	2017	2018	2019
18 METRI	21 (8)	21 (0)	21 (8)
12 METRI	76 (17)	76 (0)	76 (0)
10,5 METRI	139 (0)	139 (25)	139 (0)
9 METRI	21 (8)	21 (8)	21 (0)
7 METRI	14 (0)	14 (0)	14 (0)
ETÀ MEDIA (ANNI)	4,22	4,17	4,86
VETTURE TRANVIARIE	6	6	6
PULLMAN GT	1	1	2
SCUOLABUS	8	8	8

**TABELLA 1.** La flotta di Trieste Trasporti e, fra parentesi, i mezzi immatricolati per anno: una parte delle immatricolazioni del 2019 è stata posticipata al 2020

## ■ Le linee marittime

Nell'ambito del *Contratto di servizio* fra Tpl Fvg e la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, Trieste Trasporti gestisce (mediante affidamento alla Delfino Verde Navigazione Srl) anche due collegamenti marittimi: il primo - annuale - con Muggia e il secondo - solo estivo - con Barcola, Grignano e Sistiana. Del servizio hanno beneficiato nel 2019 circa 129 mila passeggeri. Le corse lungo le due direttrici sono state complessivamente 7.532, di cui 6.748 per Muggia e 784 per Sistiana.

## ■ La trenovia

Rientra nel servizio di trasporto pubblico locale anche la trenovia Trieste-Opicina, che collega il centro città con l'altopiano carsico. Inaugurato nel settembre del 1902, l'impianto (di proprietà del Comune di Trieste) si snoda lungo 5,175 chilometri di binari, con una pendenza massima del 26 per cento (caratteristica che lo rende unico in Europa). Attualmente il servizio non è operativo a causa di un incidente che il 16 agosto 2016 ha coinvolto due vetture e che ha determinato la revoca temporanea del nulla osta all'esercizio pubblico della linea da parte dell'Ustif, l'ufficio speciale trasporti a impianti fissi del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (revoca ancora vigente a giugno 2020).

La trenovia dispone di 6 carrozze, vincolate come bene storico. Le vetture danneggiate (la

404 e la 405) sono state completamente ristrutturare e riportate alle condizioni originali. Le operazioni di restauro si sono svolte sotto la supervisione della Soprintendenza Archeologia, Belle Arti e Paesaggio del Friuli Venezia Giulia. Dopo l'incidente, il servizio è stato sostituito dalla linea 2/ su gomma e da un servizio di taxi a chiamata.

## ■ Sito web e strumenti digitali

Aggiornato in tempo reale e pubblicato in tre lingue (italiano, inglese e sloveno), il sito internet aziendale ([www.triestetrasporti.it](http://www.triestetrasporti.it)) ha totalizzato nel 2019 oltre 3,8 milioni di visualizzazioni singole in 1,72 milioni di sessioni da parte di 602 mila utenti. Entro il 2020 sarà messo online un nuovo sito internet aziendale più fruibile e ricco di contenuti. L'app di Trieste Trasporti, scaricata complessivamente da 35 mila utenti, è stata sostituita nel mese di giugno 2020 dalla mobile app di Tpl Fvg. Rimane invece operativo il servizio di mobile ticketing via sms, da cui è possibile acquistare titoli di viaggio con il proprio credito telefonico inviando un messaggio al 4850850 con la dicitura TST (biglietto orario) o TSTG (biglietto giornaliero). Nel 2019 sono stati venduti a Trieste quasi 195 mila biglietti elettronici. Da giugno 2020 l'azienda ha anche attivato dei canali social sulle principali piattaforme (Facebook, Instagram e Youtube), che si affiancano al profilo Twitter già attivo dal 2012: l'obiet-

tivo è fornire alla clientela informazioni e comunicazioni ancora più puntuali, modificando al contempo il posizionamento del brand e consolidando la reputazione aziendale. Infine, Trieste Trasporti gestisce insieme con il Comune e la Polizia Locale di Trieste un canale Telegram (@ComuneTrieste) seguito da quasi 9 mila persone e attraverso il quale vengono comunicate in tempo reale informazioni relative alla viabilità e al servizio di trasporto pubblico locale in città.

## ■ Ufficio relazioni con il pubblico

Tpl Fvg ha attivato una serie di nuovi canali per la gestione dei rapporti con il pubblico. Per dialogare con l'azienda, fare reclami o segnalazioni sul servizio, oggi la clientela ha a disposizione un call center regionale che risponde al numero verde 800.052040 (il quale sostituisce il precedente numero verde di Trieste Trasporti) e una pagina web dedicata sul sito internet [www.tplfvg.it](http://www.tplfvg.it). Il nuovo numero verde è attivo tutti i giorni, festivi compresi, dalle 6:00 alle 22:00. Le comunicazioni che giungono a Tpl Fvg vengono smistate per competenza territoriale alle aziende consorziate, che le trattano in base a specifiche procedure. L'ufficio relazioni con il pubblico di Trieste Trasporti, tramite i propri uffici di via dei Lavoratori 2, rimane pertanto operativo nel contesto del nuovo gestore regionale, fornendo informazioni sui servizi offerti, di-

stribuendo materiale informativo, gestendo segnalazioni, reclami e suggerimenti.

#### 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. Per i reclami correttamente pervenuti tramite i canali di Tpl Fvg, l'ufficio relazioni con il pubblico garantisce una risposta scritta entro 20 giorni lavorativi.

	2019	2018
CONTATTI (escluse le richieste di informazioni sugli scioperi) (a)	12.673	11.651
CONTATTI TOTALI	13.603	12.265
PRATICHE ISTRUITE	3.242	2.834
DI CUI RECLAMI (b)	873	783
% RECLAMI (b/a)	7,25	6,72

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

#### RIMBORSI

Non sono mai previsti rimborsi qualora il servizio di trasporto pubblico locale subisca sospensioni, interruzioni o ritardi per cause di forza maggiore e non dipendenti dal gestore. Rimborsi alla clientela sono contemplati solo per anomalie del servizio per cause direttamente imputabili a Trieste Trasporti. Le possibili casistiche sono disciplinate nella *Carta dei servizi* di Tpl Fvg. La richiesta di rimborso deve essere inoltrata al servizio clienti di Tpl Fvg entro 72 ore dall'evento, documentando compiutamente i fatti (località, giorno, ora, linea, fermata), la spesa eventualmente sostenuta per usufruire dei servizi di trasporto sostitutivi e il codice IBAN dove eventualmente effettuare l'accredito. La richiesta deve essere effettuata tramite la compilazione dell'apposito modello disponibile sul sito internet [www.tplfvg.it](http://www.tplfvg.it) o presso le biglietterie del consorzio. Accertato il disservizio, il rimborso avverrà entro 20 giorni lavorativi dalla richiesta. Per i biglietti acquistati online e da dispositivi mobili con carta di credito, il rimborso potrà avvenire esclusivamente tramite riaccredito sulla stessa carta con cui è stato fatto l'acquisto. Non è mai previsto il rimborso dei titoli di viaggio che non siano stati fruiti, o lo siano stati solo in parte, per scelte attribuibili al cliente o per cause direttamente o indirettamente riconducibili a esso. Nel caso si acquisti un abbonamento o un biglietto attraverso una

emittitrice automatica di titoli di viaggio e il dispositivo non risponda correttamente alle istruzioni impartite, non eroghi il resto dovuto o non emetta il titolo di viaggio richiesto, è possibile richiedere il rimborso della somma dovuta indicando il sito dove il dispositivo è installato, l'anomalia riscontrata, la somma versata e l'eventuale resto non ricevuto.

#### Regolamenti

I servizi erogati da Tpl Fvg tramite la consorzata Trieste Trasporti sono fruibili nel rispetto del *Regolamento di viaggio* per le linee urbane e del *Regolamento di motonave* per le linee marittime. I due regolamenti sono pubblicati sul sito internet [www.tplfvg.it](http://www.tplfvg.it).

#### Illeciti amministrativi

Gli assistenti alla clientela sono uno dei primi e più importanti *trait d'union* fra la Società e la clientela. 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, un regolare titolo di viaggio e un documento d'identità vali-

do (oppure, in alternativa, il tesserino di identità introdotto da Trieste Trasporti a partire dalla delibera della Giunta della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia n° 2328/2014 e successivamente adottato anche da Tpl Fvg). Gli assistenti alla clientela sono agenti accertatori e operano ai sensi dell'articolo 13 della legge 689/1981. In caso di mancata esibizione del documento, l'assistente alla clientela è autorizzato a intraprendere misure utili all'identificazione del passeggero, anche accompagnandolo a terra e richiedendo l'intervento delle forze di polizia. Per assicurare una più efficace azione di contrasto all'evasione tariffaria, dal 2018 è operativo anche un servizio di verifica affidato a una società privata di vigilanza. 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 2019 sono state verbalizzate 14.584 sanzioni, in crescita dell'8,3% rispetto all'anno precedente.

I passeggeri che non siano in grado di presentare un valido documento di viaggio al momento del controllo saranno tenuti, oltre al pagamento del biglietto a tariffa ordinaria, anche al pagamento di una sanzione amministrativa nella misura prevista dalla normativa regionale (per un importo massimo di 210,00 euro). Nel caso il pagamento venga effettuato entro i 60 gironi dalla data dell'accertamento (per i trasgressori maggiorenni) o dalla data della notifica (in caso di minorenni), ai sensi dell'articolo 7 della legge

regionale 1/84 e dell'articolo 35 della legge regionale 23/07, l'importo della sanzione è ridotta a 70,00 euro, pari a un terzo della sanzione (oltre all'importo del biglietto a tariffa ordinaria e alle eventuali spese di procedimento).

Il mancato rispetto del regolamento di viaggio comporta invece una sanzione pari a 108,00 euro. Anche in questo caso, se il pagamento viene effettuato entro i 60 gironi dalla data dell'accertamento (per i trasgressori maggiorenni) o dalla data della notifica (per i minorenni), ai sensi dell'articolo 7 della legge regionale 1/84 e dell'articolo 35 della legge regionale 23/07, l'importo della sanzione è ridotta a 36,00 euro, pari a un terzo della sanzione.

Il pagamento può essere effettuato secondo le seguenti modalità: immediatamente all'agente accertatore, il quale provvederà al rilascio della ricevuta di pagamento; a mezzo bonifico; oppure presso la biglietteria di via dei Lavoratori 2 a Trieste, presentando il verbale di accertamento o la notifica ricevuta.

In caso di mancata conciliazione dell'illecito, il trasgressore maggiorenne, o l'esercente patria potestà, ha la facoltà (rinunciando al pagamento in misura ridotta) di inviare entro 60 giorni dalla consegna o dalla notifica del processo verbale scritti difensivi all'ufficio sanzioni di Trieste Trasporti tramite pec o raccomandata oppure, in alternativa, di presentarsi personalmente presso l'ufficio. La presentazione di uno scritto difensivo non sospende i termini per il pagamento

della sanzione. Agli scritti difensivi viene fornita entro 30 giorni una risposta da cui potrà derivare l'archiviazione del verbale di contestazione, la riduzione della sanzione oppure la conferma della validità della sanzione accertata. Nel rispetto del comma 2 dell'articolo 35 della LR 23/07, ai clienti recidivi per la stessa violazione nell'anno solare viene applicata una sanzione amministrativa aumentata della metà.

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		
ALTRE CONDIZIONI RILEVATE DALL'ACCERTATORE	euro 36,00 più spese di procedimento	euro 108,00 più spese di procedimento
VIOLAZIONI AL REGOLAMENTO DI VETTURA		

**TABELLA 3.** *Violazioni e importo delle sanzioni*

## ■ 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 2020 a proseguire l'aggiornamento della veste grafica delle informazioni presenti alle fermate, in base alle indicazioni e alle previsioni di Tpl Fvg, 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 utili. 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, forniscono informazioni sui tempi stimati di attesa. Tutte le pensiline sono di proprietà e competenza della società Clear Channel Spa. Nel corso del 2020 saranno inoltre installati, in corrispondenza di 186 fermate, altrettanti dispositivi elettronici con tecnologia eInk per la consultazione di orari e informazioni di servizio.

## ■ 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

Trieste Trasporti è stata oggetto nel 2019 dell'audit di sorveglianza/rinnovo del *Sistema di gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza* secondo le norme di certificazione UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI ISO 45001:2018, che offrono all'azienda maggiori strumenti per gestire in modo consapevole le attività di business. Nello stesso periodo si è svolto l'audit per la sorveglianza del *Sistema di gestione del servizio di trasporto pubblico locale* (norma UNI EN 13816:2002). Tutte le verifiche sono state effettuate dall'ente di certificazione TÜV Italia e hanno avuto esito positivo.

In tema di salute e sicurezza, Trieste Trasporti 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 9001:2015
- UNI EN ISO 14001:2015
- UNI ISO 45001:2018
- 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 del servizio di noleggio da rimessa



## Gli impegni assunti per il 2019

	DATA AL 31 DIC 2018	IMPEGNO AL 31 DIC 2019	INDICE DI MIGLIORAMENTO
NUMERO DI FERMATE CON ORARIO	1.430	1.430	-
NUMERO DI PALINE INFORMATIZZATE	36	36	-
ETA MEDIA DEGLI AUTOBUS TPL (ANNI)	4,17	4,17	-
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 EMETTRITRICI AUTOMATICHE	80	82	2,5%

**TABELLA 4. Raffronto fra gli impegni assunti per il 2019 e gli indici rilevati al 31 dicembre dello stesso anno**

## Gli impegni assunti per il 2020

	DATA AL 31 DIC 2019	IMPEGNO AL 31 DIC 2020	INDICE DI MIGLIORAMENTO
NUMERO DI FERMATE CON ORARIO	1.430	1.430	-
NUMERO DI PALINE INFORMATIZZATE	36	36	-
ETA MEDIA DEGLI AUTOBUS TPL (ANNI)	4,86	4,86	-
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 EMETTRITRICI AUTOMATICHE	85	85	-

**TABELLA 5. Indici rilevati al 31 dicembre 2019 e impegni assunti per il 2020**

## Indicatori di qualità

### RETE E COPERTURA ORARIA

	DATA AL 31 DIC 2019	IMPEGNO AL 31 DIC 2020	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
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	92,2%		indagine

### FACILITÀ D'USO DEL SERVIZIO

% DI FERMATE CON INFORMAZIONI COMPLETE (ORARIO O INTERVALLO DI PASSAGGI, RIVENDITE VICINE, AVVISI SULLE VARIAZIONI DI PERCORSO O ORARIO)	45%	45%	dati
NUMERO DI FERMATE CON ESPOSIZIONE ORARI	1.430	1.430	dati
PALINE INFORMATIZZATE	36	100	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	284	300	dati
EMETTRITRICI AUTOMATICHE	85	85	dati
PUNTI DI DISTRIBUZIONE CON ORARI E LINEE	6	6	dati
% DI ATTREZZATURE A BORDO FUNZIONANTI	99%	99%	dati
LIVELLO DI SODDISFAZIONE	93,1%		indagine

### AFFIDABILITÀ

% DI MANCATE PARTENZE DA CAPOLINEA	0,2%	0,5%	dati
% DI CORSE INTERRUOTTE 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	95,6%		indagine

### COMFORT

	DATA AL 31 DIC 2019	IMPEGNO AL 31 DIC 2020	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
% DI FERMATE CON PENSLINA (INTERA RETE)	30,9%	30,9%	dati
% DI FERMATE CON SEDILI (INTERA RETE)	13,6%	13,6%	dati
% DI VEICOLI CON CLIMATIZZATORE SUL TOTALE DEL PARCO VEICOLI	100%	100%	dati
% DI VEICOLI CON ACCESSO PIÙ BASSO SUL TOTALE DEL PARCO VEICOLI	100%	100%	dati
ETÀ MEDIA DEGLI AUTOBUS (ANNI)	4,86	4,86	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	93,8%		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)	16,80	16,80	dati
LIVELLO DI SODDISFAZIONE	94,1%		indagine

### SICUREZZA DEL VIAGGIO E DEL PASSEGGERO

KM MEDIAMENTE PERCORSI TRA DUE INCIDENTI	54.582	47.500	stima
KM MEDIAMENTE PERCORSI TRA DUE INCIDENTI CON CASI DI FERIMENTO	193.446	150.000	stima
LIVELLO DI SODDISFAZIONE	97,7%		indagine

## Indicatori di qualità

### RISPETTO DELL'AMBIENTE

	DATE AL 31 DIC 2019	IMPEGNO AL 31 DIC 2020	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
% 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	96,5%		indagine

### PERSONALE

ORE UOMO DI FORMAZIONE ALL'ANNO	12,23	6	dati
NUMERO DI SPAZI INFORMATIVI (FERMATE E RIVENDITE COMPRESSE)	2.000	2.000	dati
% DI AGENTI A CONTATTO CON IL PUBBLICO SUL TOTALE	81,45%	81,45%	dati
LIVELLO DI SODDISFAZIONE	93,0%		dati

### TUTELA E MONITORAGGIO

% DI RISPOSTE SCRITTE ENTRO 10 GIORNI LAVORATIVI DAL RICEVIMENTO DEL RECLAMO O DEL SUGGERIMENTO	75%	75%	stima
% DI RISPOSTE PIÙ ESAUSTIVE ENTRO 20 GIORNI LAVORATIVI DAL RICEVIMENTO DEL RECLAMO O DEL SUGGERIMENTO	25%	25%	stima
LIVELLO DI SODDISFAZIONE	89,0%		

TABELLA 6. Indicatori di qualità del servizio

## L'emergenza sanitaria

A seguito dei provvedimenti adottati dall'Organizzazione mondiale della sanità il 30 gennaio 2020, con il decreto legge 23 febbraio

2020, numero 6 (*Misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19*) il governo ha dichiarato lo stato di emergenza per il diffondersi in Italia del coronavirus SARS-CoV-2 e, insieme con la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, ha adottato una serie di misure per il contenimento della pandemia. L'emergenza ha limitato e fortemente condizionato anche il servizio di trasporto pubblico locale i cui indicatori, nel corso del 2020, si sono significativamente deteriorati. Le limitazioni imposte dai provvedimenti delle autorità hanno inoltre impedito il regolare svolgersi della consueta indagine di customer satisfaction e dei focus group, originariamente programmati per marzo 2020. Entrambe le attività sono state pertanto ricalendarizzate: l'indagine di customer satisfaction si svolgerà nel mese di settembre 2020 mentre i focus group si svolgeranno nel mese di novembre. I testi e i dati riportati di seguito fanno riferimento alla rilevazione svoltasi nel 2019.

## L'indagine di ascolto del cliente

Come disposto dalla normativa regionale, anche nel 2019 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 conformemen-

te 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 1.605 clienti residenti nella provincia di Trieste: 1.200 interviste si sono svolte telefonicamente con metodo CATI/CAMI, le restanti 405 si sono svolte *face-to-face* alle fermate (metodo CAPI). Sono state eseguite 1.201 interviste nel comune di Trieste (74,8%), 202 interviste nei comuni di Duino-Aurisina/Devin-Nabrežina, Sgonico/Zgonik e Monrupino/Repentabor (12,6%) e 202 interviste nei comuni di Muggia e San Dorligo della Valle/Dolina (12,6%). 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 30 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.

### 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 2018, 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:

- 456 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.

■ Trieste, 15 giugno 2020



## Risultati dell'indagine di customer satisfaction 2018

(interviste svolte nel mese di marzo 2019)

	a	b	c	d
	% valutazioni positive (dato 2018) (dato 2017)	soddisfazione per/capita (media 2018) (media 2017)	aspettativa (2018) (2017)	gap (b-c)
<b>ASPETTI TANGIBILI</b>				
1	92,2% (89,2%)	8 (8)		0
2	93,8% (93,7%)	8 (8)		0
3	95,4% (93,5%)	8 (8)	8 (8)	0
4	96,4% (94,9%)	8 (8)		0
5	96,5% (95,5%)	8 (8)		0
6	94,1% (93,6%)	8 (8)		-1
7	95,6% (95,4%)	8 (8)		-1
8	90,8% (88,2%)	8 (8)	9 (9)	-1
9	97,7% (97,3%)	9 (9)		0
10	97,5% (97,6%)	9 (9)		0
<b>AFFIDABILITÀ E SICUREZZA</b>				
11	92,5% (90,4%)	8 (8)		-1
12	94,3% (94,4%)	8 (8)		-1
13	93,1% (90,2%)	8 (8)	9 (9)	-1
14	91,7% (87,1%)	8 (8)		-1
<b>ACCESSIBILITÀ E PRATICITÀ</b>				
15	93,0% (91,5%)	8 (8)		0
16	91,3% (91,1%)	8 (8)	8 (8)	0
17	89,0% (88,3%)	8 (8)		0
<b>CORTESIA</b>				
18	98,1%			
19	96,8%			
20	98,0%			
<b>CSI</b>				
	CUSTOMER SATISFACTION INDEX			8,04

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.

**TABELLA 7** Sintesi dei risultati dell'indagine di customer satisfaction realizzata per Trieste Trasporti da Cap srl/Troisi Ricerche srl e Magemalact Igea. L'indagine ha riguardato un campione attendibile e rappresentativo di 1.605 clienti residenti nella provincia di Trieste.