

## Soddisfazione del Cliente risultati dell'indagine

di Ivo Borri

Ogni anno la Trieste Trasporti desidera sentire il parere della propria clientela riguardo ai diversi aspetti che caratterizzano il servizio di trasporto pubblico che la Società svolge.

Per farlo, ormai da 9 anni a questa parte, la Trieste Trasporti affida tale incarico ad una società specializzata in questo campo che, attraverso un'indagine telefonica, raccoglie non meno di 1.600 interviste fatte ai nostri concittadini (di cui 1.200 appartenenti al comune di Trieste e 400 suddivisi tra i comuni di Muggia e Duino). In estrema sintesi, il **giudizio complessivo** verso Trieste Trasporti ha raggiunto nel 2009 il **massimo storico** del gradimento rispetto alle indagini degli anni precedenti, attestandosi su una percentuale di soddisfazione pari al **96,22%** (94,17% nel 2008).

Tra le voci che segnano percentuali di soddisfazione particolarmente elevate, vanno sicuramente evidenziate la **garanzia del servizio** con **94,58%**, la **durata del viaggio** con **91,14%** e la **sicurezza del viaggio** con **90,63%**, tutte con percentuali di miglioramento tra il 5 e il 10%. Decisamente elevato anche l'apprezzamento nei confronti dell'attenzione che la Società ha per l'**ambiente**, con un valore pari al **93,29%** (91,67% nel 2008), merito anche della riconoscibilità dei nuovi mezzi con motorizzazioni a basso impatto ambientale, identificabili dai colori blu/azzurro della carrozzeria. Un notevole salto in avanti si è avuto anche nel campo della **pulizia dei mezzi**, con una percentuale di utenti soddisfatti pari al **80,12%** (72,18% nel 2008). Tale risultato premia lo sforzo che ha fatto in questi anni Trieste Trasporti, investendo risorse economiche per garantire un livello di pulizia con standard veramente elevati, come ad esempio la sanificazione periodica di tutte le vetture.

Si continua a registrare un andamento positivo del gradimento da parte della clientela nei confronti della **professionalità** di coloro che sono a diretto contatto con il pubblico (conducenti, personale di controllo, addetti al Numero Verde), con valori che si attestano rispettivamente al **91,49%**, al **91,76%**, fino ad arrivare al **92,54%** per gli incaricati al servizio telefonico.

Pur ritenendosi soddisfatta riguardo alla **puntualità** ed alla **frequenza delle corse**, la clientela ha posto questa voce come quella che più gradirebbe migliorasse, soprattutto nelle ore serali e nelle zone periferiche.

Interessante l'incrocio tra le due domande libere sulla caratteristica preferita e su quella ritenuta più importante in un'azienda di trasporto pubblico. In entrambi i casi la risposta principale è stata la **puntualità**, segno di un'aspettativa già soddisfatta. Tutte le persone contattate hanno riconosciuto nell'attività dell'indagine uno sforzo compiuto da

Argomento della domanda	2009	2008
<b>RETE E COPERTURA ORARIA</b>		
1) Linee di collegamento	<b>88,44%</b>	85,28%
2) Copertura oraria del servizio nella giornata	<b>81,34%</b>	79,37%
<b>TEMPO TOTALE DI VIAGGIO</b>		
3) Durata del viaggio accettabile rispetto al tragitto percorso	<b>91,14%</b>	85,74%
<b>FACILITÀ DI USO DEL SERVIZIO</b>		
4) Reperibilità di biglietti e abbonamenti	<b>91,43%</b>	89,64%
5) Utilizzo dei distributori automatici di biglietti (% dei SI)	<b>22,46%</b>	25,79%
6) Soddisfazione per l'uso dei distributori automatici di biglietti	<b>81,65%</b>	83,13%
7) Informazioni alle fermate	<b>83,81%</b>	75,08%
<b>SICUREZZA DEL VIAGGIO E DEL PASSEGGERO</b>		
8) Sicurezza del viaggio	<b>90,63%</b>	85,60%
9) Borseggi o fastidi subiti a bordo	<b>6,42%</b>	19,59%
<b>AFFIDABILITÀ</b>		
10) Frequenza delle corse	<b>80,89%</b>	74,35%
11) Puntualità dei mezzi	<b>89,32%</b>	84,77%
12) Garanzia del servizio	<b>94,58%</b>	84,90%
<b>COMFORT</b>		
13) Pulizia e condizioni igieniche interne dei mezzi	<b>80,12%</b>	72,18%
14) Facilità di accesso sui mezzi	<b>71,05%</b>	71,48%
15) Comodità dei posti a sedere	<b>79,56%</b>	76,05%
16) Spazio per muoversi in piedi	<b>72,49%</b>	67,40%
<b>RISPETTO DELL'AMBIENTE</b>		
17) Identificazione degli autobus a basso impatto ambientale	<b>86,10%</b>	91,44%
18) Impegno per l'ambiente	<b>93,29%</b>	91,67%
<b>PERSONALE (conducenti - controllori - assistenti)</b>		
19) Professionalità dei conducenti	<b>91,49%</b>	88,07%
20) Cortesia e disponibilità del personale di controllo a bordo	<b>91,76%</b>	90,05%
<b>TUTELA E MONITORAGGIO</b>		
21) Utilizzo del Numero Verde (% dei SI)	<b>11,94%</b>	13,83%
22) Tempestività nelle risposte	<b>85,07%</b>	81,61%
23) Soddisfazione per le informazioni ricevute	<b>86,57%</b>	81,17%
24) Cortesia e disponibilità degli addetti al Numero Verde	<b>92,54%</b>	91,03%
<b>COMPLESSIVO</b>		
<b>25) Percezione complessiva del servizio da parte del cliente</b>	<b>96,22%</b>	94,17%
26) Caratteristica preferita nella nostra azienda	<b>puntualità</b>	puntualità
27) Aspetto da migliorare	<b>frequenza</b>	personale
28) Caratteristica ritenuta più importante in un servizio TPL	<b>puntualità</b>	-
<b>PARERE SU CARTA DEI SERVIZI</b>		
29) Visione Carta dei Servizi 2008 (% dei SI)	<b>34,20%</b>	31,49%

Trieste Trasporti per avvicinarsi alla sua clientela e per migliorare costantemente il servizio offerto.

La sintesi di queste informazioni (dati puntuali e percentuali), verrà riportata sul documento annuale della Carta dei Servizi, attraverso la quale Trieste Trasporti comunica all'utenza la fotografia di se stessa (con dati ricavati sia al proprio interno, sia da questa stessa indagine) e gli impegni che la Società intende assumersi per l'anno in corso. ■

## Notizie CRAL Sezione BILIARDO

di Annalisa Gomezel

Dedichiamo il presente numero alla sezione del biliardo, un gioco da bar recentemente assunto al rango di sport con l'organizzazione di tornei internazionali e Campionati del Mondo per disciplina. Quello che noi pratichiamo - ci spiega **Mario Ugrin**, presidente di sezione - è il biliardo *all'italiana*, che ha luogo tra due giocatori (o due coppie) con due palle, un pallino e cinque birilli disposti al centro del tavolo. Ogni giocatore batte la propria palla con una stecca, cercando di colpire quella avversaria facendole abbattere i birilli, colpire il pallino o gettandola in una buca. L'attività ha preso il via nel 1989 dall'iniziativa di un gruppo di amici accomunati dalla passione per il biliardo. Nessuno di noi era un giocatore esperto, eravamo tutti alle prime armi e abbiamo cominciato ad esercitarci su un tavolo vecchio e fuori misura. In seguito, nel 1993, il Cral ha acquistato un tavolo di seconda mano ma dalle misure regolari, che gradualmente ha richiamato l'attenzione di nuovi soci, tra dipendenti, pensionati o associati esterni.

Attualmente la sezione conta circa una ventina di persone e l'attività annua prevede lo svolgimento di 5 tornei *all'italiana*. In ogni torneo si giocano 240 partite in un lasso di tempo di circa un mese, per un totale di 5 mesi di gioco e ben 1200 partite! I membri della sezione, per poter giocare le partite non valevoli per i tornei, devono acquistare dei bollini, il cui costo rappresenta un contributo alle spese che la sezione sostiene per la manutenzione del tavolo e per le premiazioni dei tornei organizzati. Nei tornei vengono premiati i primi e i secondi classificati, più due a sorteggio, in modo tale che nell'arco di un biennio tutti ricevano dei premi, anche quelli meno esperti.

Il quinto torneo è quello più interessante: viene giocato in dicembre per il titolo di Campione Sociale e vi partecipano i primi sei classificati dei precedenti quattro tornei disputati. Il titolo, nell'ultimo quinquennio, è stato assegnato a Silvano Pergolis, Egon Gregori, Giovanni Lazzari e, per due volte, a Cesare Picotti.

Vadano ai vincitori del torneo e a tutta la sezione i nostri complimenti per l'attività svolta, nonché l'invito nato proprio tra i giocatori di biliardo: "calma e gesso"!



## informazioni utili

800-016675

**CAMBIO TITOLI DI VIAGGIO** - Il 30 giugno scade il termine per la sostituzione dei titoli di viaggio della serie 08A e dei biglietti singoli o pluricorse della serie 07A, che erano ancora validi fino al 31 gennaio di quest'anno.

**ORARIO ESTIVO** - L'orario estivo degli autobus entrerà in vigore domenica 14 giugno

**PROROGA SERVIZIO TRIESTE-SEŽANA** - Il servizio della linea internazionale Trieste-Sežana, svolto in pool con la società slovena Avrigo, è stato prorogato al 31 agosto 2009.

URP - Reclami di Aprile			
Argomento	N.	Fonte	N.
Comportamento	31	N.Verde	28
Servizio	7	E-mail	8
Disinformazione	5	Lettera	6
Autobus	3	Ufficio	4
Chiosco	1	Fax	1
TOT. RECLAMI	47	TOT. CONTATTI	1186
% reclami su totale contatti 3,96 %			

## Hobby e passioni in azienda

di Stefania de Gavardo

### CRAL - TRIESTE TRASPORTI

Questa volta parliamo del nostro amato CRAL TRIESTE TRASPORTI e per l'occasione ci siamo rivolti proprio a lui, **Claudio Argenti**, colonna portante nonché "trascinatore di folle" delle sezioni ricreative e sportiva. Da trent'anni autista nella nostra azienda, Claudio è il Presidente del Cral dal 1999 e collabora con il direttivo nell'organizzazione delle varie attività ed alla gestione dei 460 dipendenti iscritti (più 150 tra pensionati ed esterni).

Il circolo, con sede in via dei Macelli 1, si compone di diverse sezioni, a ciascuna delle quali fa capo un incaricato che gestisce la propria attività. Negli ultimi anni l'atletica giovanile, capitanata dall'ex dipendente Pino Nicolazzi, ha portato grandi soddisfazioni a livello regionale ma anche lo sci, in cui si individuano campioni di livello nazionale, da sempre raggiunge ottimi risultati nelle gare invernali. Il tennis ha cominciato recentemente a riorganizzarsi per creare un gruppo competitivo e partecipare a gare anche fuori provincia. Nessuna sezione riesce però come quella del calcio a coinvolgere 150 partecipanti al torneo interno, che collaborano attivamente all'organizzazione delle partite ed alla regia del gruppo. Da due anni è "sbocciato" il settore del ballo da sala che anche grazie all'entusiasmo degli insegnanti Ivo Busdachin e Roberta Eneo ha avuto un riscontro molto favorevole; i partecipanti, oltre a seguire le lezioni settimanali, organizzano nella sede del circolo frequenti "serate danzanti".

Il Cral con le sue sezioni del tennis, sci e corsa partecipa alle gare dell'ANCAM, Associazione Nazionale dei Circoli Autoferrotranvieri e Mobilità e la nostra sezione di atletica amatori fa parte del gruppo Società Podistiche Riunite di Trieste che organizza la Coppa Trieste.

La sezione ricreativa organizza da anni una festa il giorno di San Nicolò in cui vengono distribuiti doni a tutti i figli degli associati ed in occasione del Carnevale tutti i bambini sono invitati a divertirsi sulla pista della discoteca Paradiso in occasione del "Ballo delle Bambole". Immane la consueta festa per tutte le sezioni di fine anno in cui vengono premiati i "campioni sociali". Lo scorso aprile il nostro Cral ha organizzato, inoltre, una festa a tema "anni '80" che molto probabilmente verrà riproposta a breve.

Gli impegni più importanti per il prossimo futuro sono il Torneo annuale di Treviso che coinvolge tutto il Triveneto e a cui partecipano diverse nostre sezioni: calcio, tennis, ciclismo e atletica. Si ricorda ancora il Torneo di calcio a sette organizzato a San Pier d'Isonzo dal Circolo dell'APT di Gorizia.

In progetto la creazione all'interno del nostro CRAL di una sezione di nuoto e di tennistavolo ma gli sforzi di un gruppo numeroso di soci si stanno concentrando soprattutto per la prossima "stella nascente": la sezione eno-gastronomica. I "gastronauti", come simpaticamente si autodefiniscono i partecipanti a questa nuova sfida, si stanno impegnando molto attivamente nella ricerca di osterie e luoghi di ritrovo adatti alle varie circostanze. Per gli iscritti al circolo esistono, inoltre, svariate convenzioni per i centri estivi dei figli dei dipendenti, per le assicurazioni, per le concessionarie e per negozi di vario genere.

A questo punto credo sia scontato ribadire che l'iscrizione al nostro Cral, oltre ad offrire numerose opportunità di socializzazione e svago, sia importante per la creazione di quello "spirito di gruppo e solidarietà" che dovrebbe esistere tra colleghi.

## Napoleonica 2009

Martedì 2 giugno si terrà la XXXI edizione della "Napoleonica", tradizionale corsa organizzata dalla sezione atletica amatori del CRAL TRIESTE TRASPORTI ed inserita nel circuito della Coppa Trieste. La novità di quest'anno è che il percorso sarà modificato rispetto alle passate edizioni: il collega **Andrea Margiore** ha ideato il nuovo tragitto con arrivo "panoramico". Gli atleti, infatti, inizieranno la gara alle ore 9.30, come da consuetudine, presso la via Vicentina mentre quest'anno si "taglierà il traguardo" sulla terrazza del Tempio Mariano di Monte Grisa dove, con l'appoggio del bar ristorante "Al Settimo Cielo", verrà offerta a tutti i partecipanti e collaboratori una gustosa spaghetta. La partecipazione prevista è di circa 600 atleti provenienti anche dalle province limitrofe e dalla vicina Slovenia e la mattinata sarà allietata dalla musica mixata da Ivo Busdachin e Roberta Eneo, gli istruttori della sezione ballo del nostro Cral.

## Bilancio 2008



La Trieste Trasporti ha chiuso il bilancio 2008 con una differenza operativa positiva di 4.025.803 euro e con un utile di esercizio di 2.706.430 euro.

A tale risultato hanno contribuito poste straordinarie attive e plusvalenze sulla vendita di autobus dismessi, per complessivi 1,8 milioni di euro.

I ricavi della produzione sono aumentati, rispetto al 2007, del 2,1%; i costi del 2,6%. In particolare i ricavi da titoli di viaggio sono aumentati dell'1% rispetto al 2007, pari all'incremento tariffario riconosciuto dall'Amministrazione regionale. Il corrispettivo di servizio si è incrementato del 2,1%.

I costi di produzione rilevano incrementi legati all'aumento del costo delle materie prime per 1.373.000 euro e a

BILANCIO	2008	2007
Ricavi della produzione	67.681.676	66.289.237
Investimenti	9.879.923	12.731.454
Ammortamenti	8.090.885	7.706.775
Cash flow - gestione reddituale	19.533.494	9.760.613
Disponibilità liquide	8.585.899	6.873.187
ROI (utile netto/ricavi)	4%	2,87%
ROE (utile netto/patrimonio netto)	12,34%	9,10%
MOL (Margine Operativo Lordo)	12.429.404	13.860.918

FLOTTA	2008	2007
Autobus (compresi 2 ibridi)	273	273
Autobus dotati di pedana	91%	86%
Motori EEV	27%	18%
Motori EURO 4	9%	5%
Motori EURO 3 + CRT	46%	46%
Motori EURO 3	18%	23%
Aria condizionata conducenti	100%	99%
Aria condizionata integrale	93%	80%
Indicatore di linea a led luminosi	100%	100%

quello del personale per 1.276.000 euro, pari all'importo distribuito nel mese di aprile 2009 come premio di risultato ai dipendenti. Nel corso dell'esercizio sono stati fatti investimenti per complessivi 9.880.000 euro, di cui 8.283.000 per l'acquisto di nuovi autobus e 423.000 per attrezzature, impianti e sistemi informatici. Ulteriori 1.174.000 euro riguardano opere in corso per i progetti di infomobilità e per l'acquisto di beni con consegna 2009.

Nel 2008 sono stati consegnati 34 nuovi autobus, di cui uno in sostituzione di altro incendiatosi nel 2007; ne sono stati ordinati altri 33 per l'anno 2009. L'età media della flotta aziendale al 31 dicembre 2008 è di 4 anni.

### Illeciti amministrativi

Sono stati effettuati nell'anno un totale di 53.125 controlli in vettura (nel 2007 erano stati 46.839), con l'emissione di 10.477 sanzioni verso la clientela non in regola (nel 2007 erano state 5.147).

### Ufficio Relazioni con il Pubblico

Nel 2008 la percentuale dei reclami sul totale dei contatti è scesa al 4,64%, a fronte del 5,85% registrato nel 2007 (-20% circa) mentre il numero degli accessi al sito internet è cresciuto del 50,7%.

DATI CARATTERISTICI AL 31/12	2008	2007
Organico complessivo	829	832
Organico dei conducenti	602	593
Flotta autobus	273	273
Vetture tranviarie	6	6
Pullman GT	8	8
Scuolabus	8	8
Produzione chilometri T.P.L. gomma	13.193.481	13.094.354
Produzione chilometri T.P.L. ferro	90.057	105.490
Velocità commerciale rete T.P.L.	14,77	14,87
Percorrenza media autobus T.P.L.	48.328	47.964
Percorrenza media tram T.P.L.	15.010	17.582
Produzione chilometri atipici e noleggi	394.729	485.211
Passeggeri trasportati T.P.L.	69.755.604 <sup>(1)</sup>	70.650.530
Passeggeri trasportati marittimo	82.099	74.556
di cui Trieste-Barcola-Grignano	19.484	17.945
Trieste-Sistiana-Duino-Monfalcone	1.748 <sup>(2)</sup>	n.d.
Trieste-Muggia	60.867	56.611

<sup>(1)</sup> Per la rilevazione del dato sono stati utilizzati nuovi indicatori omogenei sul territorio regionale. Secondo il calcolo usato fino al 2007, i passeggeri trasportati TPL risulterebbero 70.935.035.

<sup>(2)</sup> Il dato è riferito al prolungamento sperimentale a Sistiana della linea marittima Trieste-Barcola-Grignano.

SOCI	Percentuale	Azioni	Capitale €
A.M.T. TRASPORTI Srl	60,06%	20.421	10.210.500
ARRIVA ITALIA (*)	39,93%	13.578	6.789.000
R.A.T.P.	0,01%	1	500
TOTALE	100,00%	34.000	17.000.000

<sup>(\*)</sup> Arriva Italia raggruppa tutte le partecipazioni delle società ARRIVA PLC in Italia, e precisamente SAB di Bergamo, SIA e SAIA di Brescia, SAL di Lecco, KM di Cremona, SAF di Udine, RTL di Imperia, SAPAV di Pinerolo, SADEM di Torino, ASF di Como e Trieste Trasporti. Le società di cui sopra occupano 3.519 addetti ed hanno un fatturato gestito di 303,2 milioni di euro.

## Uno alla volta facciamo conoscenza

di Stefania de Gavardo

### Ufficio Legale

Cogliendo l'occasione della pubblicazione della seconda parte dell'articolo sulla Privacy (vedi pagina successiva), in questo numero di **BUS informa** abbiamo pensato di dare spazio ad un reparto "speciale" della nostra azienda: l'**Ufficio Legale**.

Situato all'interno della Direzione Risorsse Umane e Organizzazione, è curato dal nostro collega, l'**Avv. Nicola Oliviero**.

#### FUNZIONE

L'Ufficio Legale è una struttura professionale complessa nell'ambito della quale è esercitata l'attività legale consultiva e contenziosa. Ad esso è preposto un avvocato iscritto all'Ordine, di cui deve rispettare il codice deontologico per la violazione del quale risponde anche disciplinatamente. L'Ufficio risponde agli indirizzi della Direzione ed è, attualmente, funzionalmente dipendente dal Direttore R.U., con salvezza dell'autonomia tecnico - professionale propria dell'avvocato.

#### ATTIVITÀ

È compito dell'Ufficio Legale provvedere a:

- formulare valutazioni e/o proposte alla Direzione Generale ed ai Direttori dei servizi sull'opportunità o necessità di promuovere, resistere o abbandonare giudizi;
- svolgere attività consultiva per gli organi ed uffici aziendali, in particolare in materia di diritto amministrativo, civile, del lavoro;
- prestare assistenza in procedure di conciliazione o transazione agli organi competenti della TT;
- curare in collaborazione con gli uffici interessati i procedimenti in materia di sanzioni amministrative;
- svolgere ogni altro incarico di ordine giuridico - legale richiesto dagli organi aziendali, comprese attività di studio e di ricerca e predisposizione di elaborati di particolare interesse;
- trattare le cause intentate all'azienda, anche in affiancamento con i legali esterni, con la rappresentanza in giudizio dell'azienda avanti la Magistratura;
- operare in supporto alla funzione Privacy aziendale (titolare-responsabili incaricati), curando l'aggiornamento normativo;
- curare l'applicazione delle normative in materia di trasparenza dei procedimenti amministrativi.

Per le peculiari attività trasversali all'organizzazione della Società, questa funzione opera in staff con la Direzione.

**Lei ha cominciato la sua carriera in ACT, di seguito divenuta Trieste Trasporti. Secondo il suo punto di vista si sono modificati ed eventualmente in quale modo sono cambiati i motivi del contendere nel corso degli anni?**



l'Avv. Nicola Oliviero

*Certamente il notevole contenzioso che ho avuto modo di seguire nei miei trent'anni di servizio presso l'Ufficio Legale dell'ACT prima e della TT ora, è stato vario e legato a realtà contingenti.*

*Vi sono state cause di interesse collettivo scaturenti da difformi interpretazioni a livello nazionale di norme legali e contrattuali, anche alla luce di nuova giurisprudenza, che ha fatto riferimento ai principi dettati dalla Carta Costituzionale.*

*Sono state trattate questioni che oggi sembrano scontate ma che, nel momento in cui sono state sollevate, hanno interessato la Magistratura per molti anni.*

*Ricordo in particolare quelle riguardanti la struttura della retribuzione, il calcolo del TFR, la periodicità settimanale dei riposi, soprattutto per il personale viaggiante, ovvero ancora l'anzianità di servizio. Vi è stato anche un periodo, esauriti i temi di interesse collettivo, nel quale sono stati prevalenti i ricorsi per ottenere dal Giudice l'inquadramento in mansioni superiori o, per lo meno, il riconoscimento del diritto alle differenze retributive.*

*Ultimamente, a seguito del riconoscimento della competenza giurisdizionale del Giudice del Lavoro, invece di quella del TAR, con riferimento alla materia disciplinare, si è vista un'impennata di ricorsi avverso sanzioni di qualunque entità.*

**Alla luce della sua esperienza in materia, sarebbe spiegarci come mai, vista l'esistenza ed il rigore previsto dal Decreto legislativo sulla tutela della Privacy, si continuano a ricevere telefonate sul numero fisso della propria abitazione di venditori che, chiamando i possibili acquirenti per nome e cognome, propongono ancora l'acquisto di mobili o l'offerta imperdibile di qualche gestore telefonico?**

*Il Garante della Privacy si è sempre impegnato contro il marketing selvaggio e le telefonate promozionali indesiderate. Ultimamente l'Autorità ha vietato il trattamento di dati personali di milioni di utenti.*

*I dati, nello specifico numeri telefonici, erano stati raccolti e utilizzati illecitamente, senza cioè aver informato gli interessati e senza che questi avessero fornito un specifico consenso alla cessione delle loro informazioni personali ad altre società allo scopo di poter contattare gli utenti e promuovere i loro prodotti e servizi tramite call center. Il trattamento dei dati inseriti negli elenchi telefonici, se rea-*

*lizzato per fini ulteriori, tra cui rientrano quelli pubblicitari, promozionali o commerciali, è lecito solo se è effettuato con il consenso espresso liberamente e specificamente dagli interessati, documentato per iscritto e previa informativa.*

*Gli operatori che telefonano agli abbonati dovrebbero, ad ogni contatto, specificare per quale società chiamano e ricordare agli interessati i loro diritti ma, soprattutto, dovrebbero registrare immediatamente l'eventuale contrarietà dell'abbonato ad essere nuovamente contattato.*

*L'utente che non intende essere più disturbato avrà il diritto di conoscere l'identificativo dell'operatore al quale ha comunicato la sua volontà.*

*Però, gentile Direttore, non dimentichiamo che siamo il paese delle famose grida manzoniane; speriamo per il futuro.*

**Avvocato, ci tolga una curiosità: dopo tanti anni di lavoro in un settore particolarmente delicato e litigioso come il suo, ha mai rimpianto di non aver intrapreso un indirizzo di studi diverso ai tempi dell'università?**

*Le rispondo sinceramente di no. Una volta preso l'indirizzo di studio in materie giuridiche, non ho mai avuto rimpianti per scelte diverse. Determinate decisioni, una volta ben ponderate, sono per la vita.*

*Certo, sono stato fortunato, reddito a parte, di poter esercitare la professione quale addetto all'Ufficio Legale di un Ente pubblico ovvero di una Società esercente un pubblico servizio.*

*Ho potuto, infatti, esercitare le mie funzioni per la tutela di interessi pubblici generali, nell'obiettiva applicazione nelle norme vigenti, provvedendo, per quanto di mia competenza, alla difesa dell'azienda di cui ero o sono dipendente, nel rispetto di motivate convinzioni giuridiche e valutazioni etiche. Ricordo comunque con maggiore piacere le potenziali controversie che sono riuscito a prevenire e quelle di cui ho propugnato un accordo transattivo.*

*Il mio maestro, l'avvocato Giuseppe Nardi, mi ricordava sempre un noto detto forense: «è meglio una cattiva transazione che una buona sentenza».*

*Il ruolo stesso dell'avvocato dovrebbe essere, infatti, sempre più diretto al vero e reale interesse del cliente e della Giustizia. ■*



## L'ABC sulla tutela pratica della Privacy

di Stefania de Gavardo

I dati personali, patrimonio prezioso da tutelare, siano essi sensibili che comuni, possono essere trattati in azienda sia con sistemi informatici sia su supporto cartaceo.

Essi devono essere conservati ed utilizzati con modalità idonee a ridurre al minimo i rischi di un utilizzo improprio.

Al fine di aiutare i colleghi a mantenere un comportamento adeguato, riteniamo opportuno ricordare le principali regole da seguire allo scopo di evitare che comportamenti inconsapevoli possano innescare problemi o minacce alla sicurezza nel trattamento dei dati.



#### UTILIZZO DEL PERSONAL COMPUTER

Il personal computer che ci è stato affidato è uno strumento di lavoro. Ogni utilizzo non inerente all'attività lavorativa può contribuire ad innescare disservizi e minacce alla sicurezza.

L'accesso all'elaboratore, com'è noto, è protetto da una password che deve essere custodita da ognuno di noi con la massima diligenza e non divulgata. La stessa password deve essere attivata per l'accesso alla rete, per il salvascermo e per il collegamento a Internet.

Il custode delle parole chiave riservate, per l'espletamento delle sue funzioni, ha la facoltà in qualunque momento di accedere ai dati trattati da ciascuno; i dati trattati sono considerati di proprietà dell'azienda.

Il personal computer deve essere spento ogni sera prima di lasciare gli uffici: in tal modo daremo il nostro contributo anche al risparmio energetico.

In ogni caso lasciare un elaboratore incustodito connesso alla rete e non "bloccato" può fornire un'occasione di utilizzo a terzi senza che vi sia la possibilità di provarne in seguito l'indebito uso. Il metodo più rapido per mettere in sicurezza un computer nel caso dovessimo lasciarlo incustodito anche per un breve lasso di tempo è quello di battere in sequenza i

tasti **Ctrl+Alt+Canc** seguiti dall'**Invio**.

Ricordiamoci anche di attivare sempre il salvascermo e la relativa password e di prestare la massima attenzione ai supporti di origine esterna, che prima di essere inseriti e usati dal proprio computer dovrebbero essere fatti analizzare dal personale tecnico dei Sistemi Informativi aziendali, che va anche avvisato immediatamente nel caso in cui siano rilevati dei virus. Ai computer portatili, naturalmente, si applicano le regole di utilizzo previste per i desktop connessi in rete. I computer portatili utilizzati all'esterno (convegni, visite in azienda, ecc...), in caso di allontanamento, devono essere custoditi in un luogo protetto.

#### UTILIZZO DELLA RETE DI TRIESTE TRASPORTI

Le password d'accesso alla rete informatica ed ai programmi sono segrete e vanno comunicate e gestite secondo le procedure impartite. È assolutamente proibito entrare nella rete e nei programmi con altri nomi utente diversi da quello che ci è stato assegnato. Deve essere cura di ognuno di noi effettuare la stampa dei dati solo se è strettamente necessaria, avendo premura di ritirarla prontamente dai vassoi delle stampanti comuni. Se stampiamo meno anche l'ambiente ce ne sarà grato.

#### GESTIONE DELLE PASSWORD

Le password d'accesso alla rete, ai programmi e del salvascermo sono previste ed attribuite dal sig. Marino Tironi, amministratore del sistema e "custode delle parole chiave".

È obbligatorio (Dlgs. 196/2003) procedere alla modifica della password a cura dell'incaricato del trattamento al primo utilizzo e, successivamente, almeno ogni tre mesi.

Sono consigliate password formate da lettere (maiuscole e/o minuscole), numeri e simboli ricordando che lettere maiuscole e minuscole hanno significati diversi per il sistema; devono essere composte da almeno otto caratteri e non devono contenere riferimenti agevolmente riconducibili all'incaricato.

La password deve essere immediatamente sostituita, dandone comunicazione al custode delle parole chiave, nel caso si sospetti che la stessa abbia perso la segretezza. Qualora l'utente venisse a conoscenza, in ogni modo, delle password di altro utente, è tenuto a darne immediata notizia alla propria Direzione o persona dalla stessa incaricata.



#### UTILIZZO DEI SUPPORTI MAGNETICI E CARTACEI

I supporti magnetici e cartacei contenenti dati personali devono essere custoditi in archivi chiusi a chiave. Tutti i supporti magnetici riutilizzabili (dischetti, cassette, altri supporti di memoria) contenenti dati personali, comuni e/o sensibili e/o giudiziari, devono essere trattati con particolare cautela per evitare che il loro

contenuto possa essere recuperato. Una persona esperta potrebbe infatti recuperare i dati memorizzati anche dopo la loro cancellazione.

#### USO DELLA POSTA ELETTRONICA

La casella di posta assegnata dall'azienda ad ognuno di noi è uno strumento di lavoro e pertanto ciascuno è responsabile del corretto utilizzo della stessa. Ogni comunicazione inviata o ricevuta che abbia contenuti rilevanti o contenga impegni contrattuali o precontrattuali per l'azienda deve essere visionata ed autorizzata dalla Direzione; in ogni modo è opportuno fare riferimento alle procedure in essere per la corrispondenza ordinaria. Di norma per la comunicazione ufficiale è obbligatorio avvalersi degli strumenti tradizionali (fax, posta, ...).

Per la trasmissione di file all'interno dell'azienda è possibile utilizzare la posta elettronica, prestando attenzione alla dimensione degli allegati. È indispensabile al fine di non compromettere il nostro sistema informatico controllare i file allegati di posta elettronica prima del loro utilizzo (non eseguire download di file eseguibili o documenti da siti Web o Ftp non conosciuti).

#### USO DELLA RETE E DEI SERVIZI INTERNET

Il computer abilitato alla navigazione in Internet costituisce uno strumento aziendale necessario allo svolgimento della propria attività lavorativa. È assolutamente proibita la navigazione in Internet per motivi diversi da quelli strettamente legati all'attività lavorativa stessa.

In conclusione, se vogliamo salvaguardare i dati personali nostri e altrui, dobbiamo sempre attenerci alle disposizioni in materia di Privacy e di misure minime di sicurezza, come indicate nel Dlgs. 196/2003, ed ai consigli pratici che abbiamo sopra riportato.

Eviteremo in tal modo di subire o causare danni oltre che rischiare pesanti sanzioni penali, civili ed amministrative previste dalla normativa sulla Privacy, sanzioni che ultimamente sono state fortemente inasprite. ■

**BUS informa**

Aut. Trib. di Trieste n. 1111 dd. 01/08/05

**Direttore Responsabile**  
Stefania de Gavardo

**Redazione**  
Alessandro Antonello, Ivo Borri, Annalisa Gomezel, Ingrid Zorn

**Recapiti**  
Via dei Lavoratori, 2 - 34144 Trieste  
Tel. 040 779.5216 / 5352  
Fax 040 779.5206  
e-mail: mail@triestetrasporti.it

Stampa: STELLA srl - Arti Grafiche - Trieste

## Trieste... dal finestrino

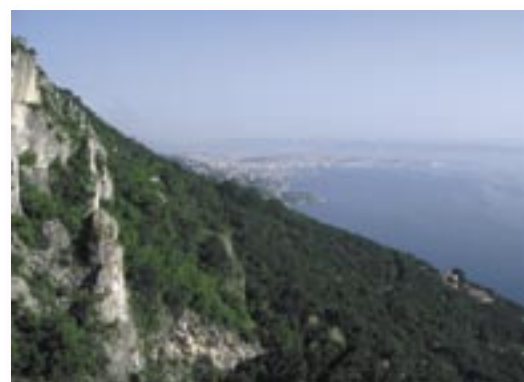
di Alessandro Antonello

Ormai siamo in piena primavera e, malgrado i soliti capricci del tempo, viene un'irresistibile voglia di uscire all'aria aperta a godersi i primi tepori, scrollandosi di dosso i lunghi mesi di un inverno che quest'anno si è fatto particolarmente sentire. A Trieste uscire non vuol dire solamente fare una passeggiata sulle rive o lungo la costa; la città è infatti completamente racchiusa nella cornice dell'altopiano carsico. Si può quindi scegliere di fare un giro fra prati e doline, salendo con lo storico tram fino a Opicina (vedi il link dedicato sul sito [www.triestetrasporti.it](http://www.triestetrasporti.it)) o prendendo uno degli autobus che attraversano tutta la zona periferica di Trieste, ai due estremi della nostra provincia. Ed è proprio quello che incomincia a fare da questo numero: conosciuta parte della città, andiamo ora a vedere cos'altro ci riserva il nostro territorio. Saliamo quindi su un autobus delle linee 42 o 44 in piazza Oberdan, e siamo pronti a partire.

La via che si percorre, strada del Friuli, è una tortuosa striscia d'asfalto che fa scoprire, curva dopo curva, uno splendido panorama. Lungo la stessa strada abbiamo già avuto modo di visitare il famoso Faro della Vittoria, che svetta sulla parte ovest del golfo. Man mano che si sale, la vista inizia a spaziare dal castello di Miramare fino a Grado e Lignano e una volta giunti alla sommità, a Contovello, si ha la completa veduta di tutto il Golfo e dell'entroterra regionale, fino ai monti delle Alpi Giulie e Carniche e a quelli dell'Istria. Partiamo subito con una nota per gli amanti del "trekking": dal laghetto di Contovello, che già merita da solo una visita, partono un sentiero e una scalinata che, passando nei pressi della linea ferroviaria, raggiungono direttamente il parco del castello di Miramare.

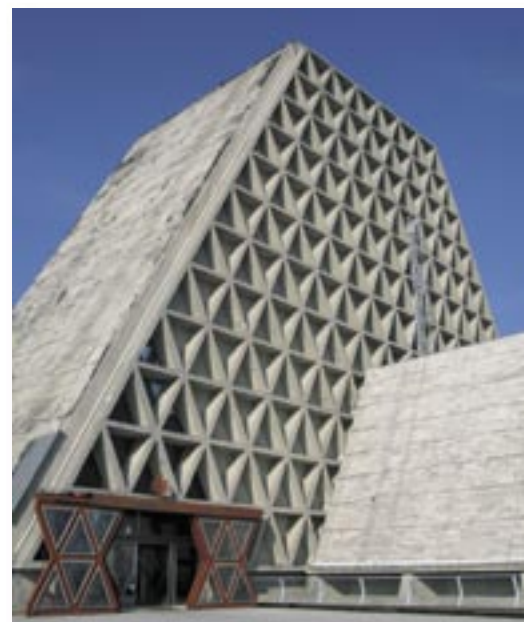
Proseguendo invece in autobus, subito dopo Contovello (ma in verità attaccato), il primo paese che si incontra è Prosecco. Questo antico borgo fa da porta d'ingresso per tutta la zona ovest del Carso triestino ed è diventato anche un importante punto di interscambio fra le varie linee di autobus che lo attraversano (42, 44, 46 e 39/).

Nelle vicinanze, attraversando Borgo San Nazario, ci si immette sulla strada Napoleonica, panoramichissimo percorso pedonale che arriva fino all'Obelisco di Opicina. Ufficialmente denominata strada Vicentina, la Napoleonica è molto apprezzata anche dagli amanti dell'arrampicata; nel primo tratto sono infatti moltissimi gli appassionati che approfittano di questa palestra naturale affacciata sul mare, le cui



Panorama del Golfo dalla strada Napoleonica

pareti a strapiombo consentono efficaci allenamenti, con molteplici gradi di difficoltà. Addentrandosi lungo il sentiero per qualche centinaio di metri, alle spalle della Napoleonica, a dominare tutto il golfo di Trieste troviamo il tempio Mariano di Monte Grisa, tempio nazionale di Maria Madre e Regina. A suo tempo il santuario fu fortemente voluto da Monsignor Santin - Vescovo di Trieste durante gli anni della seconda guerra mondiale - come ringraziamento alla Madonna, poiché sul finire dell'occupazione nazista, quando sembrava che i tedeschi prima di abbandonare Trieste avrebbero distrutto il porto e tutte le vie di comunicazione, egli aveva chiesto una grazia affinché tale tragica eventualità non si verificasse, e la città fu in effetti salva.



L'ingresso superiore del tempio Mariano di Monte Grisa

Le ingenti risorse che servirono per la realizzazione del tempio furono reperite a seguito di due importanti avvenimenti: l'Italia venne consacrata al Cuore Immacolato di Maria e il santuario venne elevato a tempio di carattere nazionale, come luogo di riferimento e di aggregazione religiosa e transnazionale. Per onorare questi importanti eventi la Madonna di Fatima fu trasportata in pellegrinaggio per tutte le province d'Italia finché, il 17 settembre del 1959, dopo che immense folle l'avevano accolta lungo tutta la penisola, raggiunse Trieste; due giorni dopo avvenne la posa della prima pietra del santuario. Tanta devozione alla Madonna fece sì che il Vescovo di Fatima, accogliendo una richiesta fatta dai fedeli triestini, commissionò una copia della statua allo

stesso scultore che aveva realizzato l'originale; nel giugno del 1960 la nuova scultura approdò nel porto di Trieste e venne portata in processione fino alla Basilica di S. Giusto, per venire poi stabilmente collocata all'interno del nuovo santuario. I lavori poterono avere inizio nel 1963 e si conclusero nel 1966. Il tempio, progettato dall'architetto triestino Antonio Guacci, raggiunge un'altezza di 45 metri e ha una base a croce con i lati che si estendono per 60 metri. Nonostante questa imponente mole la struttura, composta da moduli triangolari che si intersecano sia esternamente sia internamente, nel suo insieme non si presenta appesantita bensì abbastanza agile.

Finita la visita alla Napoleonica e al Tempio Mariano possiamo riprendere un autobus, la linea 46 da Prosecco, e dirigersi verso un altro paese dell'altopiano, Sgonico. Lungo il percorso, poco dopo la località di Gabrovizza, gli amanti della natura possono scendere dall'autobus e visitare il giardino botanico "Carsiana". Nei suoi 5.000 metri quadrati di estensione sono stati riprodotti numerosi ambienti naturali che hanno consentito di far crescere oltre 600 tipi di specie botaniche delle 1.600 presenti nelle aree carsiche. La struttura è attiva oramai da 35 anni e fu creata nel 1964 da alcuni esperti ed appassionati della flora carsica che scelsero questo sito in quanto le sue caratteristiche ben si prestavano alla creazione di habitat naturali dove fosse possibile far crescere anche specie che non appartengono solamente alle nostre zone. Negli anni, con lo scopo di avvicinare quante più persone alla conoscenza del nostro Carso, è stata la Provincia di Trieste a sostenere il progetto, diventando dal 2002 anche proprietaria del giardino stesso. La disposizione delle varie aree tematiche è stata scelta in modo da agevolare quanto più possibile la visita anche delle persone che non hanno specifiche conoscenze in materia. Il percorso inizia con le piante officinali; a seguire, sul lato sinistro, sono stati riprodotti gli ambienti della Carsaglia carsica, dei ghiaioni, della landa carsica e delle rupi mediterraneo-illiriche. Sul lato opposto si trovano gli ambienti del Carso montano e del bosco di dolina, un pozzo carsico e degli stagni con vegetazione igrofila e lacustre. Oltre che per le scolaresche o per i gruppi organizzati, presso la struttura è possibile anche accordarsi per delle interessanti visite guidate per proprio conto.

Per questa volta abbiamo terminato il nostro itinerario e torniamo alla fermata ad attendere il passaggio dell'autobus della linea 46. Nel prossimo numero proseguiremo la nostra gita andando a visitare le zone di Sistiana e Duino, dove le bianche rocce carsiche si immergono nel mare Adriatico. ■