

Il trasporto pubblico locale in Friuli Venezia Giulia.

CARTA DEI SERVIZI



TRASPORTO PUBBLICO LOCALE



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA



Sommario

1	I principi della Carta dei Servizi e il valore del trasporto pubblico locale	7
1.1.	Il valore del servizio di trasporto pubblico locale.....	8
1.2.	I principi della Carta dei Servizi	8
1.3.	I presupposti normativi della Carta dei Servizi.....	9
1.4.	Le finalità della Carta dei Servizi.....	11
1.5.	Pubblicazione e aggiornamento periodico della Carta dei Servizi.....	11
2	Il gestore del servizio	12
2.1.	Il contratto di servizio e la gara per l'affidamento del servizio	13
2.2.	Il ruolo della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia	13
2.3.	Il profilo di Tpl Fvg.....	13
2.4.	Sede legale e operativa	14
2.5.	Sedi operative delle aziende consorziate	14
2.6.	Storia e profilo delle società consorziate	14
	Azienda Provinciale Trasporti (Gorizia).....	14
	ATAP (Pordenone)	15
	Arriva Udine (Udine)	15
	Trieste Trasporti (Trieste).....	16
2.7.	Struttura organizzativa.....	16
2.8.	Risorse umane	17
2.9.	Salute, sicurezza e formazione.....	17
2.10.	Etica e legalità	18
2.11.	Parco mezzi.....	18
2.12.	Sistemi certificati di gestione	19
2.13.	Sostenibilità ambientale e programma operativo di rinnovo evolutivo dei mezzi.....	19
3	Presentazione dei servizi e condizioni generali di trasporto	21
3.1.	Il contesto territoriale e l'offerta di trasporto pubblico locale	22



3.2.	I servizi di Tpl Fvg	23
	Servizi urbani	23
	Servizi extraurbani	23
	Linea tranviaria Trieste-Opicina	24
	Servizi a chiamata	24
	Servizi marittimi e fluviali	25
3.3.	Il contratto di trasporto	25
3.4.	Diritti e doveri dei passeggeri	25
3.5.	Innovazione e monitoraggio del servizio	26
3.6.	Videosorveglianza	27
3.7.	Connessione WI-FI	27
3.8.	Riconoscibilità del personale	27
3.9.	La pulizia dei mezzi	28
3.10.	Fermate e capolinea	28
	Modalità di salita e discesa	29
3.11.	Scioperi e fasce orarie di garanzia	29
3.12.	Carrozze e passeggini per bambini	30
3.13.	Accessibilità e persone con disabilità o mobilità ridotta	30
3.14.	La tecnologia Letismart e il protocollo sulla disabilità	31
3.15.	Trasporto di animali	31
3.16.	Trasporto di bagagli	32
3.17.	Trasporto di biciclette, monopattini e altri mezzi di trasporto personale	32
3.18.	Condizioni generali di trasporto sulle imbarcazioni di Tpl Fvg	34
3.19.	Condizioni generali di trasporto sulle vetture della trenovia Trieste-Opicina	36
4	Documenti di viaggio, controlli e sanzioni	37
4.1.	Sistema tariffario	38
4.2.	Titoli di viaggio	38
4.3.	Biglietti	39
	Tariffe e tipologie di biglietti	39
	Modalità di acquisto dei biglietti	40
	Acquisto a bordo sulle linee extraurbane di APT Gorizia	40



Modalità di convalida dei biglietti.....	41
Acquisto in modalità contactless	41
4.4. Abbonamenti	41
Tipi di abbonamento	42
Tariffe urbane ed extraurbane.....	42
Durata degli abbonamenti.....	42
Come acquistare un abbonamento	43
Abbonamenti unici regionali.....	43
Agevolazioni e sconti.....	44
Agevolazioni per invalidità o disabilità.....	48
La piattaforma di webticketing	50
Rimborso abbonamenti	52
Detrazione fiscale abbonamenti.....	53
4.5. Tesserini identificativi	54
4.6. Gratuità e libera circolazione	55
4.7. Biglietterie, emettitrici e rivendite.....	56
4.8. Misure compensative in caso di disservizi imputabili a Tpl Fvg	57
4.9. Controlli e sanzioni amministrative	57
Utilizzo delle immagini di videosorveglianza.....	58
Applicazione e importo delle sanzioni.....	59
Pagare una sanzione	59
Ricorsi.....	60
5 Informazione, comunicazione e customer service	63
5.1. Strumenti e processi di informazione e customer service.....	64
5.2. Informazione e infomobilità	65
Sito internet.....	65
Travel planner.....	65
FAQ e knowledge base	65
Piattaforma di webticketing.....	65
Mobile app Tpl Fvg	66
App Glimble FVG (MaaS FVG)	66



Call center.....	66
Monitor di bordo	66
Informazioni in tempo reale alle fermate.....	66
Monitor e totem informativi	66
Social media.....	67
Newsletter.....	67
5.3. Sito internet	67
Multilinguismo	67
Accessibilità digitale	67
Agente digitale integrato.....	68
5.4. L'app Glimble e il progetto MaaS FVG.....	68
Pianificazione e acquisto dei viaggi.....	68
Servizi disponibili tramite Glimble FVG.....	69
Modalità swipe	69
Parcheggi P7 e P8 del Trieste Airport	69
5.5. Gestione dei reclami e monitoraggio della qualità.....	69
Modalità di presentazione di un reclamo.....	69
Tempi di risposta	70
I dati del 2025	70
La piattaforma di customer relationship management	71
5.6. Contatti totali e canali di contatto	71
Contatti gestiti nel 2025	72
Team comunicazione e customer care	72
Sede legale e operativa di Tpl Fvg.....	73
Sedi operative delle aziende consorziate	73
5.7. Oggetti smarriti.....	74
5.8. Assistenza e servizi sostitutivi in caso di incidente	75
5.9. Trattamento dei dati personali e privacy	75
6 Indagini demoscopiche e strumenti di analisi della qualità.....	76
6.1. Indagini e strumenti di ascolto	77
6.2. Indagine sulla clientela potenziale	78



6.3.	Indagine di customer satisfaction: modalità di rilevazione	79
6.4.	Caratteristiche del campione dell'indagine di customer satisfaction	80
6.5.	I risultati dell'indagine di customer satisfaction	81
6.6.	Il confronto tra il 2024 e il 2025	83
6.7.	La soddisfazione per i canali digitali e informativi	83
6.8.	Dettaglio della soddisfazione percepita per area e per azienda	85
6.9.	L'impegno ambientale	87
6.10.	Punti di forza e aree di miglioramento percepiti	87
6.11.	La valutazione dei canali digitali e del call center	88
6.12.	L'indagine sulla clientela potenziale	88
7	Indicatori di qualità	89
7.1.	Quadro di riferimento e criteri di misurazione	90
7.2.	Quadro degli indicatori al 31 dicembre 2025	91

1

I principi della Carta dei Servizi e il valore del trasporto pubblico locale

uno

1.1. Il valore del servizio di trasporto pubblico locale

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. Una periferia poco collegata è una periferia che degrada più facilmente, una città scarsamente servita è una città dove è più difficile studiare, curarsi, produrre, divertirsi.

La correlazione fra trasporti efficienti e attrattività dei territori è solida e dimostrata: un trasporto pubblico che funziona contribuisce allo sviluppo delle aree rurali, riduce gli squilibri e incide positivamente sul mercato del lavoro e su quello immobiliare.

L'importanza di un trasporto pubblico efficiente è riconosciuta anche a livello istituzionale. La commissione di studio sul trasporto pubblico locale istituita dal Ministero delle infrastrutture e dei trasporti con il decreto ministeriale numero 2 del 4 gennaio 2021 ha evidenziato come la qualità e la diffusione del servizio rappresentino fattori determinanti per il pieno esercizio dei diritti individuali.

1.2. I principi della Carta dei Servizi

Nel rispetto del Regolamento (UE) numero 181/2011 del 16 febbraio 2011 e della direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, questa Carta dei Servizi si ispira ai principi di seguito enunciati.

Eguaglianza e imparzialità

Il gestore del servizio opera secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, garantendo che l'accesso e la fruizione del servizio avvengano senza alcuna discriminazione legata al genere o all'orientamento sessuale, alla disabilità, all'età, all'origine etnica o nazionale, alla religione o alle convinzioni personali.

È assicurata la parità di trattamento tra le diverse aree geografiche e le diverse categorie di passeggeri. Il gestore adotta ogni possibile misura per garantire alle persone anziane e alle persone con disabilità o mobilità ridotta un accesso equo ai servizi e alle infrastrutture di trasporto.

Sicurezza

La sicurezza è un valore prioritario e imprescindibile. Il gestore si impegna a garantire servizi conformi ai più elevati standard internazionali, in ogni circostanza e in tutte le fasi del viaggio.



Continuità

Il gestore assicura la regolarità e la continuità del trasporto, salvo nei casi in cui eventi esterni, condizioni meteorologiche avverse, catastrofi naturali, emergenze sanitarie, problemi di viabilità o altre cause di forza maggiore compromettano - o possano compromettere - il normale svolgimento del servizio o la sicurezza del viaggio.

In caso di ritardi, anomalie o cancellazioni, il gestore si adopera per ridurre il disagio e informa tempestivamente i passeggeri attraverso i propri canali, fornendo indicazioni sulle possibili soluzioni alternative. In caso di sciopero del personale, viene garantita un'adeguata e tempestiva informazione nel rispetto delle normative vigenti, assicurando il servizio nelle fasce orarie di garanzia previste dalla legge e dagli accordi con le organizzazioni sindacali.

Partecipazione

Il gestore favorisce la partecipazione attiva dei cittadini, incentivando la condivisione di osservazioni, suggerimenti e segnalazioni, ai quali fornisce riscontro puntuale.

Vengono inoltre condotte periodiche indagini demoscopiche per monitorare la qualità percepita del servizio, secondo criteri scientifici e normativi riconosciuti. Il gradimento della clientela è costantemente rilevato attraverso diversi strumenti e canali, al fine di pianificare interventi correttivi e azioni di miglioramento.

Efficienza ed efficacia

Il gestore adotta ogni misura utile a garantire quotidianamente un trasporto pubblico locale efficiente ed efficace. In collaborazione con gli enti competenti, attua provvedimenti volti a ridurre i disagi derivanti da eventi esterni che possono ostacolare il regolare svolgimento del servizio, quali interruzioni stradali, cantieri, eventi meteorologici, incidenti o manifestazioni pubbliche.

Libertà di scelta

Nel rispetto delle proprie competenze, il gestore tutela il diritto alla mobilità e adotta iniziative volte a favorire la libertà di scelta tra diverse soluzioni e modalità di trasporto.

1.3. I presupposti normativi della Carta dei Servizi

Questa Carta dei Servizi è redatta in conformità alle indicazioni del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 30 dicembre 1998 ed è disciplinata dall'articolo 23 della legge regionale 20 agosto 2007, numero 23, che dà attuazione in Friuli Venezia Giulia al decreto legislativo 1 aprile 2004, numero 111, in materia di trasporto pubblico locale e regionale.

Per la sua redazione si è fatto riferimento al quadro normativo europeo, nazionale e regionale che disciplina i servizi di trasporto pubblico locale e le attività a essi direttamente o indirettamente collegate, tra cui:

- regolamento (UE) numero 181/2011 sui diritti dei passeggeri nel trasporto con autobus;
- regolamento (UE) numero 679/2016 sulla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (GDPR);
- direttiva (UE) 2016/680 sul trattamento dei dati personali da parte delle autorità

competenti ai fini della prevenzione, dell'accertamento e del perseguimento di reati o dell'esecuzione di sanzioni penali;

- direttiva (UE) 2019/882 sui requisiti di accessibilità di prodotti e servizi;
- legge 15 giugno 1990, numero 146 (Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati);
- direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici);
- decreto del Presidente della Repubblica 24 luglio 1996, numero 503 (Regolamento recante norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici, negli spazi e nei servizi pubblici);
- decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 30 dicembre 1998 (Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici);
- legge 11 aprile 2000, numero 83 (Modifiche e integrazioni della legge 12 giugno 1990, numero 146, in materia di esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e di salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati);
- provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali dell'11 dicembre 2000 in materia di lavoro, previdenza sociale e cartellini identificativi dei lavoratori;
- decreto legislativo 30 giugno 2003, numero 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali), modificato dal decreto legislativo 10 agosto 2018, numero 101 (Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 sul trattamento dei dati personali);
- legge 9 gennaio 2004, numero 4 (Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici);
- decreto legislativo 1 aprile 2004, numero 111 (Norme di attuazione dello statuto speciale della Regione Friuli Venezia Giulia concernenti il trasferimento di funzioni in materia di viabilità e trasporti);
- provvedimento del Garante della protezione dei dati personali del 29 novembre 2012 sulla registrazione di immagini sui veicoli del servizio di trasporto pubblico locale;
- decreto legge 24 aprile 2017, numero 50 (Disposizioni urgenti in materia finanziaria e iniziative a favore degli enti territoriali), convertito con modificazioni dalla legge 21 giugno 2017, numero 96;
- delibera della Commissione di garanzia numero 18/138 del 23 aprile 2018;
- decreto del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti numero 2 del 4 gennaio 2021 (Composizione della commissione di studio del trasporto pubblico locale);
- legge regionale 17 gennaio 1984, numero 1 (Norme per l'applicazione delle sanzioni amministrative regionali);
- legge regionale 20 agosto 2007, numero 23 (Attuazione del decreto legislativo 111/2004 in materia di trasporto pubblico regionale e locale, trasporto merci, motorizzazione, circolazione su strada e viabilità).



1.4. Le finalità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi definisce i principi del servizio di trasporto pubblico locale e gli impegni assunti nei confronti delle persone e dei territori. Nel documento sono indicati gli standard di qualità del servizio e le modalità con cui questi vengono verificati nel tempo. La Carta contribuisce a tutelare il diritto alla mobilità e a sostenere il benessere e lo sviluppo economico, sociale e culturale del Friuli Venezia Giulia.

La Carta individua inoltre i canali e le modalità attraverso cui la clientela, le associazioni dei consumatori, gli organismi rappresentativi del territorio e le istituzioni di riferimento possono entrare in contatto con il gestore, presentare richieste, inviare segnalazioni, formulare osservazioni o inoltrare reclami.

Nel documento sono infine descritti i criteri utilizzati per valutare il servizio e gli strumenti adottati per misurarne la qualità, anche attraverso focus group, periodiche indagini di soddisfazione e sistemi di monitoraggio continuativo delle abitudini di viaggio, condotti secondo criteri chiari e verificabili.

1.5. Pubblicazione e aggiornamento periodico della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito internet www.tplfvg.it entro il 15 febbraio di ogni anno. Il gestore ne verifica periodicamente i contenuti e ne cura l'aggiornamento con cadenza almeno semestrale, assicurandone la coerenza con i servizi effettivamente erogati.

2

Il gestore del servizio





due

2.1. Il contratto di servizio e la gara per l'affidamento del servizio

Tpl Fvg è il soggetto aggiudicatario della gara europea a procedura aperta indetta dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia per l'affidamento del servizio di trasporto pubblico locale urbano ed extraurbano, tranviario e marittimo sull'intero territorio regionale.

Il 15 novembre 2019 Tpl Fvg ha sottoscritto con la Regione un contratto di servizio di durata decennale, che disciplina l'esercizio del trasporto pubblico locale e definisce le caratteristiche del servizio, gli standard qualitativi minimi e le modalità di verifica periodica della qualità e della quantità dell'offerta. Il contratto stabilisce inoltre gli obblighi a carico del gestore e gli strumenti di controllo previsti a tutela dell'interesse pubblico. L'attività di Tpl Fvg si svolge nel rispetto di tali disposizioni e degli indirizzi stabiliti dalla Regione.

2.2. Il ruolo della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia

La Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia esercita sul servizio di trasporto pubblico locale funzioni di pianificazione, programmazione, indirizzo, coordinamento, monitoraggio e vigilanza, garantendo il diritto fondamentale alla mobilità anche attraverso interventi finalizzati all'abbattimento delle barriere architettoniche.

Con il Piano regionale del trasporto pubblico locale, approvato con decreto del presidente della Regione numero 80 del 15 aprile 2013, la Regione definisce la rete, i livelli e la classificazione dei servizi, individua le soluzioni organizzative più idonee per favorire l'integrazione modale, promuove la mobilità delle persone con disabilità e assicura una distribuzione equa dei servizi sul territorio.

2.3. Il profilo di Tpl Fvg

Tpl Fvg è la società consortile che, dall'11 giugno 2020, gestisce in Friuli Venezia Giulia il servizio di trasporto pubblico locale urbano ed extraurbano su gomma, il trasporto marittimo e la linea tranviaria Trieste-Opicina. Per produzione chilometrica, è uno dei principali operatori italiani del settore.

Costituita nel dicembre 2001 come società a responsabilità limitata e trasformata in società consortile nel 2009, Tpl Fvg è formata dalle quattro aziende che in precedenza gestivano il servizio nei rispettivi ambiti territoriali:

- Azienda Provinciale Trasporti spa (Gorizia);
- ATAP spa (Pordenone);
- Arriva Udine spa (Udine);
- Trieste Trasporti spa (Trieste).

Assetto organizzativo e indirizzi strategici

L'esperienza consolidata e il forte radicamento territoriale delle società consorziate conferiscono a Tpl Fvg competenze, strumenti e conoscenze adeguate per rispondere in modo efficace alle esigenze dei territori. Attraverso strategie industriali sostenibili e un'offerta accessibile, integrata e affidabile, Tpl Fvg mira a rendere il trasporto pubblico locale una delle prime scelte di mobilità in Friuli Venezia Giulia.

Tpl Fvg orienta la propria azione all'innovazione tecnologica, alla centralità della clientela, al dialogo e alla responsabilità sociale e ambientale, assicurando al contempo l'efficienza dei processi. Al 31 dicembre 2025, la società conta 1.706 addetti, genera un indotto stimato superiore alle 500 persone e restituisce al territorio, attraverso le proprie consorziate, oltre 100 milioni di euro all'anno, fra salari, tasse, imposte e acquisti di beni e servizi.

Il rispetto delle procedure previste dalla norma UNI EN 13816:2002 - norma adottata da ciascuna delle quattro aziende consorziate - garantisce un approccio orientato al miglioramento continuo delle prestazioni e della qualità del servizio, con l'obiettivo di raggiungere livelli sempre più elevati di soddisfazione dei passeggeri.

2.4. Sede legale e operativa

Tpl Fvg ha sede legale e operativa a Gorizia in via Caduti di An Nasiriyah 6.

2.5. Sedi operative delle aziende consorziate

Le aziende consorziate mantengono le proprie sedi operative nei rispettivi territori di riferimento, assicurando un presidio diretto delle attività:

- **Azienda Provinciale Trasporti spa**, via Caduti di An Nasiriyah 6, 34170 Gorizia
- **ATAP spa**, via Candiani 26, 33170 Pordenone
- **Arriva Udine spa**, via del Partidor 13, 33100 Udine
- **Trieste Trasporti spa**, via dei Lavoratori 2, 34144 Trieste

2.6. Storia e profilo delle società consorziate

Azienda Provinciale Trasporti (Gorizia)

Fondata nel 1976, l'azienda si è sviluppata nel corso degli anni attraverso una serie di assegnazioni e acquisizioni, ed è divenuta nel 1995 azienda speciale ai sensi della legge 8 giugno 1990, numero 142, sull'ordinamento delle autonomie locali.



Nel 1996 l'azienda ha incorporato il Consorzio intercomunale dei servizi pubblici di Monfalcone, che gestiva il trasporto pubblico locale nei comuni di Monfalcone, Staranzano e Ronchi dei Legionari. Nello stesso anno ha acquisito la concessione del servizio urbano nel comune di Grado. Nel 1998 APT è stata la prima azienda italiana di trasporto pubblico locale su gomma a trasformarsi in società per azioni, con capitale interamente detenuto dalla Provincia di Gorizia. Nel 2001 la Regione ha affidato la gestione del trasporto pubblico locale nell'unità di gestione goriziana a un'associazione temporanea di imprese composta da Saita, Azienda multiservizi goriziana e ACT Trieste, con capofila APT Gorizia. Nel 2018, con la soppressione della Provincia di Gorizia, il 51% del capitale sociale è stato redistribuito tra venticinque amministrazioni comunali del territorio. Al 31 dicembre 2025, la maggioranza del capitale sociale è detenuta dai Comuni dell'Isontino (69,71%). ATAP Pordenone detiene il 21,8% delle quote, il Comune di Trieste il 4,54%, la Fondazione Cassa di Risparmio di Gorizia il 3,94%, mentre lo 0,01% è detenuto dalla stessa APT. L'azienda gestisce anche un servizio di noleggio di autobus turistici e un servizio scuolabus.

ATAP (Pordenone)

Fondata nel 1976 come azienda speciale del Consorzio per l'esercizio dei trasporti pubblici locali di Pordenone, ATAP ha progressivamente ampliato la propria attività attraverso operazioni di integrazione e acquisizione.

Nel 1993 ha rilevato le linee di trasporto in provincia di Pordenone dalla società Autovie Pupin di Spilimbergo e, nel 1998, ha acquisito la maggioranza delle Autolinee Giordani, concessionaria del trasporto extraurbano nel territorio del Sacilese e della Val Cellina.

Nel 2000 si è trasformata in società per azioni e, dal 1° gennaio 2001, è divenuta affidataria del servizio di trasporto pubblico locale urbano ed extraurbano nell'unità di gestione pordenonese. Al 31 dicembre 2025, il capitale sociale di ATAP è suddiviso tra il Comune di Pordenone (36,39%), il Comune di Cordenons (10,86%) e, con quote minori, le altre amministrazioni comunali della provincia di Pordenone. Il 6,19% è detenuto dalla stessa ATAP, mentre lo 0,06% appartiene ai dipendenti e agli ex dipendenti dell'azienda.

ATAP gestisce anche un servizio di noleggio di autobus turistici e un servizio scuolabus.

Arriva Udine (Udine)

Arriva Udine nasce nel 1995 dall'unione di cinque aziende di trasporto del territorio - Collavini, Ferrari, Rosina, Olivo e Autolinee Triestine - con la denominazione SAF.

Alla fine degli anni Novanta, insieme con Saita e ATM, costituisce un'associazione temporanea di imprese per partecipare alla gara per l'affidamento del servizio di trasporto pubblico locale nell'unità di gestione udinese. In seguito, acquisisce il ramo d'azienda dedicato al trasporto pubblico de La Gradese, ampliando il proprio ambito territoriale di riferimento.

Nel 2001 diventa concessionaria del servizio nella propria area di competenza con la denominazione Autoservizi FVG SAF. Nel 2004 entra a far parte del gruppo Arriva, uno dei principali operatori europei del settore, e nel settembre 2020 assume l'attuale denominazione Arriva Udine.

Al 31 dicembre 2025, la composizione societaria vede Arriva Italia quale azionista di maggioranza con il 60,02% delle quote. La restante partecipazione è suddivisa tra il Comune di Udine (21,02%), la finanziaria Friulia (8,31%), ATAP Pordenone (6,38%), APT Gorizia (3,20%), il Comune di Gorizia (0,27%), il Comune di Monfalcone (0,21%) e altre amministrazioni comunali dell'Ison-tino (0,59%).

Arriva Udine gestisce anche un servizio di noleggio di autobus turistici e un servizio scuolabus.

Trieste Trasporti (Trieste)

Il trasporto pubblico locale a Trieste vanta una delle storie più antiche d'Italia. Nel 1860, quando la città era capoluogo del Litorale austriaco (Österreichisches Küstenland), venne istituita una delle prime linee ippotrainate del Paese, che collegava il giardino pubblico con l'attuale via del Lazzaletto Vecchio.

Nel 1876, solo un anno dopo Parigi e prima di Bologna e Roma, fu inaugurata la prima linea tranviaria ippotrainata tra il Boschetto e Palazzo Rittmeyer, gestita dalla Società Triestina Tramway. Nel 1900 entrò in funzione la prima linea elettrificata, mentre nel 1902 fu attivata la trenovia Trieste-Opicina, tuttora in esercizio.

Nel 1921 venne istituita l'Azienda Comunale Tranvie Municipali, che nel 1934 assunse la denominazione Acegat e introdusse progressivamente le prime linee filoviarie. Nel 1977 le attività di trasporto di Acegat confluirono nell'Azienda consorziale trasporti (ACT), che integrò anche i servizi dell'Azienda comunale navigazione autoservizi di Muggia.

Nel 2001 le attività di ACT furono trasferite a Trieste Trasporti, che fino al 2020 ha gestito il servizio di trasporto pubblico locale nell'unità di gestione triestina.

Al 31 dicembre 2025, la maggioranza del capitale sociale dell'azienda è detenuta dal Comune di Trieste (52,49%). Il 39,93% è in capo ad Arriva Italia, lo 0,01% è detenuto da RATP Parigi. Le quote restanti appartengono ai Comuni di Muggia (3,85%), Duino Aurisina (1,81%), San Dorligo della Valle (1,30%), Sgonico (0,44%) e Monrupino (0,18%).

Trieste Trasporti gestisce anche un servizio di noleggio di autobus turistici e un servizio scuolabus.

2.7. Struttura organizzativa

Tpl Fvg è articolata in nove aree funzionali, ciascuna delle quali affidata a un responsabile che, con il supporto dei referenti presenti nelle aziende consorziate, svolge attività di pianificazione, indirizzo e coordinamento.

Questo modello organizzativo garantisce il rispetto degli standard qualitativi e prestazionali e l'uniformità delle procedure e dei processi industriali a livello regionale, assicurando al tempo stesso continuità nei rapporti con il territorio, che sono un patrimonio fondamentale per ciascuna azienda consorziata.

Di seguito sono indicate le dieci aree che fanno capo a Tpl Fvg:

- affari generali e segreteria;



- pianificazione, servizi tecnici e attuazione del programma di rinnovo evolutivo dei mezzi;
- privacy, trasparenza e affari legali;
- relazioni esterne, comunicazione e customer care;
- amministrazione e finanza;
- commerciale, tariffe e rete di vendita;
- business intelligence e controllo di gestione;
- infrastrutture e sistemi IT.

2.8. Risorse umane

Tpl Fvg si avvale complessivamente di 1.711 addetti, dipendenti delle aziende consorziate o della stessa società consortile. La composizione dell'organico è la seguente:

- 1.331 conducenti (78,03%)
- 136 operai e addetti alla manutenzione (7,97%)
- 218 impiegati, controllori, ispettori e agenti verificatori (12,49%)
- 18 quadri (1,06%)
- 8 dirigenti (0,47%)

La ripartizione dell'organico tra le aziende è la seguente:

- Tpl Fvg: 8 addetti
- APT Gorizia: 240 addetti
- ATAP Pordenone: 220 addetti
- Arriva Udine: 515 addetti
- Trieste Trasporti: 728 addetti

2.9. Salute, sicurezza e formazione

Attraverso le aziende consorziate, Tpl Fvg promuove la salute e la sicurezza sul lavoro mediante un sistema strutturato di prevenzione e gestione dei rischi, con l'obiettivo di tutelare i dipendenti, la clientela e la qualità del servizio.

La società consortile investe in modo significativo nell'innovazione tecnologica e organizzativa e sviluppa soluzioni avanzate nei sistemi di gestione, nei processi industriali, nella digitalizzazione e nei servizi alla clientela. In diversi ambiti, Tpl Fvg si colloca tra le realtà più avanzate a livello nazionale, con strumenti e modelli che richiedono competenze aggiornate e specialistiche. Questo orientamento rende la formazione un elemento centrale dell'organizzazione. I programmi di aggiornamento coinvolgono tutte le funzioni aziendali - dal personale di guida alle aree tecniche, amministrative e di coordinamento - e sono finalizzati a garantire sicurezza, efficienza operativa, qualità del servizio e capacità di gestione dei processi innovativi.

La crescita professionale e personale degli addetti rappresenta una leva strategica per assicurare continuità, affidabilità e sviluppo del servizio nel tempo.

2.10. Etica e legalità

Tpl Fvg e le aziende consorziate hanno adottato un sistema strutturato di controlli e procedure finalizzato alla prevenzione dei reati previsti dal decreto legislativo 8 giugno 2001, numero 231, in materia di responsabilità amministrativa degli enti.

Il sistema definisce regole, presidi organizzativi e strumenti di verifica volti a garantire trasparenza, tracciabilità delle decisioni e corretto svolgimento delle attività. Attraverso attività di formazione, informazione e comunicazione interna viene promosso un ambiente di lavoro improntato all'integrità, alla responsabilità e alla correttezza dei rapporti, considerati elementi essenziali per una efficace politica della legalità e per la tutela dell'interesse pubblico.

2.11. Parco mezzi

Tpl Fvg dispone complessivamente di 1.003 autobus, impiegati nei servizi urbani ed extraurbani sull'intero territorio regionale.

La flotta comprende 48 autobus elettrici e 173 mezzi alimentati a metano (CNG e LNG), a testimonianza di un progressivo orientamento verso soluzioni a minore impatto ambientale. I restanti autobus sono alimentati a gasolio; tutti i mezzi in esercizio sono dotati di motorizzazione pari o superiore alla classe EURO 4.

L'età media della flotta è di 7,4 anni, un dato in linea con quello di altri paesi europei come la Germania (6,9 anni), il Regno Unito (7,6), la Francia (7,8) o la Spagna (8,0). In Italia l'età media dei mezzi impiegati nel servizio di trasporto pubblico locale è di poco superiore ai 10 anni.

Il rinnovo programmato del parco mezzi e l'applicazione di procedure rigorose di manutenzione ordinaria e straordinaria garantiscono elevati livelli di affidabilità, sicurezza ed efficienza operativa, contribuendo al contenimento delle emissioni e dell'impatto sull'ambiente.

Oltre al servizio su gomma, nel 2025 Tpl Fvg ha gestito alcuni collegamenti marittimi (effettuati con motonavi di proprietà delle società armatrici affidatarie del servizio) e il collegamento tranviario Trieste-Opicina, operato con sei vetture di proprietà del Comune di Trieste.

La ripartizione degli autobus tra le aziende consorziate, al 31 dicembre 2025, è riportata nella tabella seguente.

	AUTOBUS URBANI	AUTOBUS EXTRAURBANI	TOTALE
APT GORIZIA	46	95	141
ARRIVA UDINE	92	321	413
ATAP PORDENONE	28	136	164
TRIESTE TRASPORTI	285	0	285
TOTALE	451	552	1.003



2.12. Sistemi certificati di gestione

Le aziende consorziate operano sulla base di sistemi certificati di gestione che assicurano standard elevati di qualità, sicurezza e sostenibilità. Il monitoraggio costante delle attività e dei processi, svolto secondo regole e procedure riconosciute a livello internazionale, consente di verificare nel tempo le prestazioni e di garantire il rispetto dei requisiti previsti dalle norme di riferimento, in un'ottica di miglioramento continuo.

Ciascuna azienda è sottoposta ad audit periodici da parte di enti di certificazione esterni e indipendenti. Le certificazioni conseguite sono le seguenti:

- UNI EN ISO 9001:2015 (sistemi di gestione per la qualità, orientati al miglioramento continuo delle prestazioni e dei processi);
- UNI EN ISO 14001:2015 (sistemi di gestione ambientale, finalizzati alla corretta gestione degli impatti ambientali e alla progressiva sostenibilità delle attività);
- UNI EN 13816:2002 (standard specifico per il trasporto pubblico di passeggeri, che valuta la qualità del servizio in relazione alla qualità attesa e percepita dalla clientela e alla qualità progettata ed erogata dall'operatore);
- UNI ISO 45001:2018 (sistemi di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro, volti alla prevenzione degli infortuni e alla tutela degli ambienti di lavoro);
- UNI ISO 39001:2016 (sistemi di gestione della sicurezza del traffico stradale, finalizzati alla riduzione del rischio di incidenti e al rispetto della normativa di settore).

La certificazione UNI ISO 39001:2016, relativa alla gestione della sicurezza stradale, riguarda esclusivamente la consorziata ATAP di Pordenone.

	APT GORIZIA	ARRIVA UDINE	ATAP PORDENONE	TRIESTE TRASPORTI
UNI EN ISO 9001:2015	●	●	●	●
UNI EN ISO 14001:2015	●	●	●	●
UNI EN 13816:2002	●	●	●	●
UNI ISO 45001:2018	●	●	●	●
UNI ISO 39001:2016			●	

2.13. Sostenibilità ambientale e programma operativo di rinnovo evolutivo dei mezzi

Tpl Fvg considera la sostenibilità ambientale un elemento centrale delle proprie politiche industriali e di sviluppo, in coerenza con gli indirizzi regionali e con gli obiettivi nazionali ed europei in materia di transizione ecologica.

Le aziende consorziate adottano procedure e sistemi organizzativi orientati alla prevenzione dei

rischi ambientali, alla riduzione degli impatti derivanti dalle attività di esercizio e alla gestione responsabile delle risorse. L'attenzione è rivolta al contenimento delle emissioni, alla razionalizzazione dei consumi e alla corretta gestione dei rifiuti, nel rispetto della normativa vigente.

Le quattro aziende operano secondo i principi della norma UNI EN ISO 14001:2015, che disciplina i sistemi di gestione ambientale e prevede il monitoraggio continuo delle prestazioni e il miglioramento progressivo dei risultati.

In questo quadro si inserisce il Programma operativo di rinnovo evolutivo del parco mezzi del trasporto pubblico locale (PREPM-TPL), previsto dall'articolo 5, comma 15 quater, della legge regionale 29 dicembre 2021, numero 23. Il PREPM-TPL costituisce lo strumento di pianificazione regionale per la progressiva decarbonizzazione del parco autobus in Friuli Venezia Giulia. Il programma è stato elaborato dalla Direzione centrale infrastrutture e territorio della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia con il supporto tecnico-scientifico della Fondazione Bruno Kessler di Trento. Il documento definisce un percorso pluriennale di rinnovo della flotta, coerente con i traguardi europei di riduzione delle emissioni di gas serra (Green Deal e pacchetto FIT FOR 55), con la normativa nazionale sulla mobilità sostenibile e con la programmazione energetica e ambientale regionale. L'obiettivo è la sostituzione, entro il 2030, di almeno il 50% degli autobus alimentati a diesel con mezzi elettrici, a idrogeno o alimentati a gas naturale (CNG e LNG).

Il PREPM-TPL non riguarda solo l'acquisto dei nuovi veicoli, ma ricomprende anche la pianificazione delle infrastrutture necessarie al loro funzionamento. Sono previste, in particolare, la realizzazione di sistemi di ricarica elettrica, l'adeguamento e la costruzione di impianti di rifornimento a CNG e LNG, lo sviluppo di stazioni di rifornimento a idrogeno, nonché la valutazione dei fabbisogni energetici e dei costi operativi connessi ai diversi scenari tecnologici.

Il Programma si configura come uno strumento dinamico e aggiornabile, in grado di adattarsi all'evoluzione tecnologica, all'andamento dei costi delle diverse motorizzazioni e alle opportunità di finanziamento disponibili.

Accanto agli interventi strutturali previsti dal PREPM-TPL, le aziende consorziate adottano ulteriori misure di sostenibilità ambientale nelle rispettive sedi operative e nei processi industriali.

Tra queste:

- l'adozione di pneumatici a basso impatto ambientale, per la riduzione dei consumi;
- l'applicazione di sistemi di eco-guida;
- la realizzazione di pavimentazioni esterne con materiali in grado di contribuire alla riduzione degli agenti inquinanti;
- l'installazione di impianti fotovoltaici e solari per la produzione di energia e acqua calda;
- l'utilizzo di sistemi di recupero delle acque meteoriche per il lavaggio dei veicoli;
- il monitoraggio dei consumi energetici e idrici nelle sedi operative e nei depositi;
- la gestione dei rifiuti speciali e l'adozione di rigorose procedure di smaltimento.

L'integrazione di tali interventi nei processi operativi contribuisce al miglioramento continuo delle prestazioni ambientali del servizio, in coerenza con gli obiettivi di sostenibilità definiti a livello regionale, nazionale ed europeo.

3

Presentazione dei servizi e condizioni generali di trasporto

3.1. Il contesto territoriale e l'offerta di trasporto pubblico locale

Il Friuli Venezia Giulia si estende su 7.936 chilometri quadrati, con poco meno di 1,2 milioni di abitanti e una densità abitativa di circa 150 persone per chilometro quadrato. Il territorio regionale è fortemente eterogeneo: accanto a un capoluogo ad alta densità come Trieste, convivono centri urbani di media dimensione, aree montane, territori rurali e una rete diffusa di piccoli comuni.

Questa varietà rende l'organizzazione del trasporto pubblico locale particolarmente complessa. Le esigenze di mobilità cambiano in modo significativo da un'area all'altra: nei territori meno densamente popolati il servizio è fortemente orientato agli spostamenti sistematici, in particolare per studio e lavoro, e deve garantire collegamenti affidabili tra i centri minori e i poli scolastici, produttivi e amministrativi. Nelle aree urbane, e in particolare a Trieste, il trasporto pubblico risponde invece a una domanda più articolata e distribuita nell'arco della giornata, che comprende studio, lavoro, accesso ai servizi, attività culturali, tempo libero e turismo.

La programmazione del servizio tiene conto di queste differenze strutturali, bilanciando copertura territoriale, frequenza delle corse e articolazione degli orari.

Indicatori di offerta

Nel 2025 l'offerta di trasporto pubblico locale su gomma erogata da Tpl Fvg è stata pari a 36,3 chilometri per abitante, un valore superiore alla media nazionale di 29,5 chilometri per abitante rilevata nelle principali analisi di settore. L'indicatore misura l'estensione complessiva dei servizi rapportata alla popolazione residente e consente un confronto omogeneo tra territori con caratteristiche diverse.

A Trieste l'offerta raggiunge i 57,8 chilometri per abitante, uno dei valori più elevati in Italia. Il dato è legato alla forte concentrazione urbana e alla capillarità della rete cittadina; nell'unità di gestione triestina tutti i servizi sono classificati come urbani.

Negli altri territori, caratterizzati da una maggiore estensione e da una distribuzione demografica meno concentrata, il servizio combina collegamenti urbani ed extraurbani. La diversa densità abitativa incide sui livelli di offerta per abitante, pur mantenendo una copertura diffusa del servizio.

La dotazione complessiva di mezzi in regione è di 84 autobus ogni 100.000 abitanti, superiore alla media nazionale di 75 autobus ogni 100.000 abitanti.

In termini di utilizzo, ogni residente in Friuli Venezia Giulia effettua in media cento viaggi all'anno sui mezzi di Tpl Fvg.



Nel complesso, gli indicatori territoriali e di offerta mostrano un livello di servizio che, in rapporto alla popolazione, si colloca al di sopra dei valori medi nazionali.

	GORIZIA	UDINE	PORDENONE	TRIESTE	FVG
ABITANTI	138.314	517.143	310.763	228.396	1.194.616
DENSITÀ ABITATIVA (ABITANTI PER KM QUADRATO)	291,7	103,9	136,6	1.071,5	150,4
CHILOMETRI EFFETTUATI NEL 2025	5.868.976,27	16.315.596,34	8.012.580,46	13.191.349,62	43.388.502,69
OFFERTA DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (CHILOMETRI PER ABITANTE)	42,43	31,54	25,78	57,75	36,32

3.2. I servizi di Tpl Fvg

L'offerta di Tpl Fvg si articola su un'ampia rete di collegamenti urbani ed extraurbani. La lunghezza complessiva della rete è superiore ai 6.000 chilometri e le corse quotidiane nei giorni feriali sono circa 12.000. Con oltre 8.700 fermate distribuite sul territorio regionale e una produzione annua di 43,5 milioni di chilometri, quello di Tpl Fvg è uno dei più estesi servizi italiani di trasporto pubblico locale su gomma.

Nel 2025 il consorzio ha gestito anche alcuni collegamenti marittimi e la storica linea tranviaria Trieste-Opicina, di proprietà del Comune di Trieste.

Servizi urbani

Sviluppato su 820 chilometri di rete, per un totale di oltre 19 milioni di chilometri percorsi all'anno, il servizio urbano di Tpl Fvg riguarda le aree metropolitane di Gorizia, Pordenone, Udine, Trieste, Monfalcone, Grado e, durante la stagione estiva, Lignano Sabbiadoro. Le linee urbane sono circa 130. La velocità commerciale media si attesta intorno ai 20 chilometri orari e varia in funzione delle condizioni del traffico e delle fasce orarie. I passeggeri trasportati nel 2025 sono stati circa 85 milioni.

Servizi extraurbani

Con 5.200 chilometri di rete e più di 23 milioni di chilometri percorsi all'anno, il servizio extraurbano di Tpl Fvg serve la quasi totalità dei comuni periferici della regione. Il servizio conta complessivamente 195 linee. La velocità commerciale media è di circa 40 chilometri orari. I passeggeri trasportati nel 2025, fra servizi extraurbani e servizi misti, sono stati 36,5 milioni.

	SERVIZI URBANI	SERVIZI EXTRAURBANI	SERVIZI MISTI	SERVIZI MARITTIMI	TOTALE
PASSEGGERI TRASPORTATI (2025)	85.732.265	19.948.533	16.594.286	336.484	122.611.568

KM PROGRAMMATI PER AZIENDA (2025)	APT GORIZIA	ARRIVA UDINE	ATAP PORDENONE	TRIESTE TRASPORTI	TOTALE
URBANO	1.425.942,76	3.532.108,18	1.508.614,09	13.144.417,62	19.611.082,65
EXTRAURBANO	4.439.987,56	12.885.155,43	6.348.386,96	-	23.673.529,95
TRAM TRIESTE-OPICINA	-	-	-	73.384,68	73.384,68
ALTRI SERVIZI	23.356,09	16.627,04	166.942,83	20.450,00	227.375,96
TOTALE	5.889.286,41	16.433.890,65	8.023.943,88	13.238.252,30	43.585.373,24

Linea tranviaria Trieste-Opicina

La linea tranviaria Trieste-Opicina collega il centro città con l'altopiano carsico lungo un percorso di 5,175 chilometri, con una pendenza massima del 26 per cento. L'impianto, inaugurato nel settembre 1902, è di proprietà del Comune di Trieste ed è gestito da Trieste Trasporti.

Il tratto in pendenza è servito da un sistema funicolare con carri-scudo che assistono le vetture, caratteristica che rende l'impianto un caso unico nel panorama europeo. Per la sua storia e le sue peculiarità costruttive, la linea rappresenta un elemento identitario della città.

A seguito di un incidente avvenuto il 16 agosto 2016, il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti ha disposto la revoca temporanea del nulla osta all'esercizio pubblico della linea, determinando una lunga sospensione del servizio.

Il 1° febbraio 2025 l'esercizio è stato riattivato per poi essere nuovamente sospeso in autunno, per consentire il completamento dei lavori di ristrutturazione e revisione dell'impianto. Il servizio è infine ripreso nel mese di luglio 2026.

Le vetture in dotazione sono sei, vincolate come bene storico dalla Soprintendenza Archeologia, Belle Arti e Paesaggio del Friuli Venezia Giulia.

Servizi a chiamata

Tpl Fvg ha avviato la sperimentazione di un servizio di trasporto a chiamata, con piattaforme e tecnologie diverse nelle quattro province, per rispondere alle esigenze di mobilità in territori o fasce orarie a domanda debole. Si tratta di servizi integrativi rispetto alla rete tradizionale, attivabili su prenotazione e organizzati in modo flessibile, in base alle richieste della clientela. I servizi attivi nel 2026 sono quattro:

- servizio a chiamata notturno di Trieste
- servizio a chiamata della Val Degano
- servizio a chiamata serale di Pordenone
- servizio a chiamata diurno della provincia di Gorizia



Le modalità di prenotazione e utilizzo dei quattro servizi si trovano sul sito www.tplfvg.it, nella sezione dedicata ai servizi a chiamata.

Servizi marittimi e fluviali

Tpl Fvg gestisce un collegamento marittimo annuale (Trieste-Muggia) e il servizio stagionale fluviale X-River sul fiume Tagliamento.

La linea Trieste-Muggia è attiva 365 giorni all'anno e collega il centro di Trieste con Muggia; gli approdi si trovano alla radice del molo Bersaglieri a Trieste e sul lato interno della diga foranea a Muggia. I titoli di viaggio si acquistano a bordo e tramite l'app di Tpl Fvg.

Maggiori informazioni sui due servizi sono disponibili sul sito di Tpl Fvg.

Altri collegamenti lagunari e marittimi in regione sono gestiti, dal 2026, dagli operatori TpLagunaFvg e Delfino Verde Navigazione e, per i collegamenti internazionali, da Liberty Lines.

3.3. Il contratto di trasporto

Con l'acquisto di un biglietto o di un abbonamento si instaura tra Tpl Fvg e il cliente un rapporto contrattuale in base al quale il gestore si impegna ad assicurare:

- la sicurezza e la tranquillità del viaggio;
- la regolarità del servizio e il rispetto degli orari programmati;
- il decoro e la pulizia dei mezzi e la riconoscibilità del personale;
- l'accessibilità agli autobus, alle motonavi e alle infrastrutture di terra, laddove di competenza di Tpl Fvg;
- l'accesso alle informazioni sul servizio, anche in caso di modifiche o perturbazioni;
- l'integrazione modale con altri operatori o mezzi di trasporto, quando possibile.

Condizioni meteorologiche avverse, catastrofi naturali, emergenze sanitarie, provvedimenti straordinari emanati dalle autorità o altre cause di forza maggiore non imputabili a Tpl Fvg possono incidere sulla regolarità e sulla continuità del servizio, determinando ritardi, deviazioni o cancellazioni. In tali circostanze, Tpl Fvg si adopera per ridurre al minimo le conseguenze sul servizio e per informare tempestivamente la clientela attraverso i propri canali.

3.4. Diritti e doveri dei passeggeri

Tpl Fvg garantisce ai passeggeri il diritto di usufruire del servizio senza discriminazioni, e assicura la disponibilità di informazioni chiare sulle regole e sulle condizioni di trasporto.

Per facilitare il rapporto con la clientela, l'azienda mette a disposizione diversi canali di comunicazione e adotta una procedura certificata per la gestione dei reclami.

Il gestore risponde degli eventuali danni arrecati ai passeggeri quando siano riconducibili a propria responsabilità diretta. Restano esclusi i danni derivanti da negligenza o imprudenza dei viaggiatori o dalla mancata osservanza delle disposizioni contenute nei regolamenti di viaggio.

I passeggeri hanno l'obbligo di:

- rispettare le norme contenute nei regolamenti di viaggio e le disposizioni delle autorità

nazionali e regionali in materia di trasporto pubblico locale;

- essere in possesso di un titolo di viaggio valido per il periodo indicato, conservarlo per tutta la durata del viaggio e mantenerlo anche dopo la discesa dal mezzo, ai fini di eventuali controlli effettuati in corrispondenza di fermate o capolinea.

3.5. Innovazione e monitoraggio del servizio

Tpl Fvg utilizza un sistema integrato di analisi, pianificazione, controllo e implementazione del servizio, basato sul monitoraggio continuo dei dati e sull'integrazione tra strumenti e processi.

Il modello si fonda su:

- una piattaforma di business intelligence, per integrare e analizzare i dati di esercizio, di vendita e di viaggio;
- una piattaforma CRM, per la gestione delle richieste e delle relazioni con i clienti;
- un sistema di indagini demoscopiche e di rilevazioni mystery client;
- una rete strutturata di relazioni istituzionali e territoriali.

Questa impostazione consente di raccogliere e analizzare informazioni eterogenee, leggere con maggiore precisione i bisogni di mobilità e supportare decisioni operative mirate, coerenti con le specificità dei territori. L'adozione della norma UNI EN 13816:2002 sulla qualità del trasporto pubblico locale rafforza un approccio orientato al miglioramento continuo, con l'obiettivo di incrementare progressivamente la soddisfazione dei passeggeri.

Accanto alle indagini periodiche di customer satisfaction, alle attività di mystery client e alle analisi sulla domanda potenziale, Tpl Fvg sta attivando un sistema permanente di ascolto basato su un campione stabile di riferimento, composto da utilizzatori abituali, occasionali e potenziali del servizio. Lo strumento serve a rilevare nel tempo l'evoluzione delle percezioni, delle aspettative e delle dinamiche di utilizzo, affiancando alle misurazioni tradizionali un ascolto continuativo e strutturato.

Sul piano operativo, tutti gli autobus sono equipaggiati con sistemi di geolocalizzazione e monitoraggio del viaggio che consentono il tracciamento in tempo reale, nonché con dispositivi contapasseggeri per la misurazione dei flussi e per il supporto all'ottimizzazione del servizio.

Queste dotazioni consentono, fra l'altro, di rilevare:

- il numero di persone presenti su ciascuna corsa;
- l'andamento della domanda di mobilità;
- i tempi di percorrenza e gli scostamenti rispetto alla programmazione;
- indicatori utili alla lettura degli stili di guida.

Sono inoltre monitorati con continuità:

- i principali indicatori dell'area customer care e l'andamento e la tipologia dei reclami e delle segnalazioni, con analisi del sentiment e individuazione delle principali aree di criticità e di miglioramento;
- le conversazioni e le notizie relative al servizio attraverso un sistema strutturato di media monitoring, che consente il presidio continuativo dei media tradizionali e digitali.



3.6. Videosorveglianza

Su tutti gli autobus dei servizi urbani ed extraurbani e sui mezzi della linea tranviaria Trieste-Opicina è operativo un sistema di videosorveglianza interno e frontale esterno. Le apparecchiature e le relative registrazioni sono utilizzate nel rispetto della normativa vigente e, in particolare, delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali e, laddove previste, sulla base di specifici accordi con le Prefetture territorialmente competenti e con le forze di polizia. Ai sensi del decreto legge 24 aprile 2017, numero 50, le registrazioni possono essere utilizzate anche ai fini del contrasto dell'evasione tariffaria e come mezzo di prova per l'identificazione di persone che rifiutino di fornire le proprie generalità. Le immagini, conservate per un massimo di sette giorni e successivamente sovrascritte, non vengono in nessun caso messe a disposizione della clientela o dei media.

3.7. Connessione WI-FI

I mezzi individuati con appositi pittogrammi sono dotati di connessione WI-FI libera e gratuita. Per utilizzare il servizio occorre accettare i termini e le condizioni proposti al primo accesso.

Chi utilizza il WI-FI di Tpl Fvg si impegna:

- a non svolgere attività in violazione di leggi e regolamenti e a non scambiare contenuti in violazione della normativa sul diritto d'autore o di altri diritti di proprietà intellettuale o industriale;
- a non utilizzare strumenti che possano compromettere le prestazioni della rete;
- a non utilizzare strumenti che possano violare la privacy di altre persone;
- a non diffondere virus, malware o altri programmi dannosi o molesti;
- a non diffondere contenuti offensivi, diffamatori, osceni, indecenti, che istighino alla violenza o che ledano dignità e diritti delle persone;
- a non diffondere materiale commerciale o pubblicitario non richiesto;
- a non danneggiare o tentare di accedere senza autorizzazione a dati o dispositivi altrui.

Tpl Fvg può sospendere il servizio in caso di violazioni o anomalie del sistema. In nessun caso l'azienda può essere ritenuta responsabile per l'uso improprio della rete o per il mancato rispetto, da parte del cliente, di norme o regolamenti connessi all'utilizzo del servizio.

3.8. Riconoscibilità del personale

Tpl Fvg considera il rapporto con la clientela parte integrante della qualità del servizio. Il personale che opera a diretto contatto con i passeggeri partecipa a specifici percorsi formativi finalizzati allo sviluppo delle competenze relazionali e all'applicazione uniforme delle disposizioni aziendali.

Per assicurare trasparenza e riconoscibilità, il personale che svolge attività a contatto con il pubblico è dotato di cartellino identificativo. Il cartellino, esposto in modo visibile, riporta la fotografia e il numero di matricola della persona.

3.9. La pulizia dei mezzi

La pulizia e il decoro dei mezzi sono elementi centrali per il comfort e per la qualità complessiva dell'esperienza di viaggio. Le aziende consorziate operano con procedure consolidate e con l'utilizzo di prodotti professionali, garantendo interventi quotidiani di pulizia ordinaria e operazioni periodiche di carattere straordinario. Le attività interessano:

- la cabina di guida;
- i sedili e i mancorrenti;
- i pavimenti;
- la rimozione di eventuali graffiti.

Sono inoltre previsti lavaggi esterni, pulizia dei cristalli e interventi di igienizzazione e disinfezione. Attività analoghe sono svolte anche a bordo delle motonavi.

Verifiche a campione sono effettuate da personale ispettivo. Con cadenza annuale, un istituto specializzato realizza inoltre un'indagine di mystery client sull'intera rete urbana ed extraurbana regionale, svolgendo controlli in incognito a bordo dei mezzi per valutare, tra gli altri aspetti, anche le condizioni di igiene e pulizia.

Nel 2025 le quattro aziende consorziate hanno effettuato complessivamente circa 250.000 interventi tra pulizie ordinarie e sanificazioni, e più di 140.000 lavaggi esterni.

3.10. Fermate e capolinea

Le fermate del servizio di trasporto pubblico locale si trovano su aree di proprietà delle amministrazioni comunali competenti e sono riconoscibili da pali, tabelle o dispositivi elettronici, a seconda della zona. In regione le fermate del servizio sono più di 8.000.

L'istituzione e l'autorizzazione delle fermate competono alla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, nel rispetto della normativa nazionale e regionale vigente; Tpl Fvg e le aziende consorziate esprimono sulle fermate un parere tecnico.

L'attivazione di nuovi punti di fermata è possibile tendenzialmente in due situazioni:

- nel caso di fermate provvisorie, quando ci siano lavori stradali o deviazioni, a condizione che sia sempre consentita la manovra degli autobus e non sia compromessa la sicurezza delle persone;
- nel caso di fermate definitive, quando si attivino nuove linee o nuovi servizi o quando venga positivamente valutata la richiesta di istituire una nuova fermata in una zona non coperta; in questi casi la fermata deve essere autorizzata dalla Regione e dall'amministrazione comunale competente e collocata dove spazi e infrastrutture rispettino gli standard di sicurezza e di accessibilità attualmente richiesti.

Queste norme e questi standard sono oggi molto diversi e più stringenti rispetto al passato. Per esempio, molte fermate esistenti, autorizzate secondo criteri ormai superati, si trovano lungo strade senza marciapiedi, piazzole di sosta o spazi di attesa. Una fermata priva di infrastrutture adeguate, oggi, non potrebbe più essere autorizzata. Per questo la richiesta di nuove fermate non può basarsi sugli esempi esistenti o sulle consuetudini di una volta, perché i criteri adesso sono molto diversi. Negli ultimi anni, in diverse situazioni, l'istituzione di una nuova fermata o di un nuovo capolinea ha richiesto lavori di adeguamento e ammodernamento delle infrastrutture da parte dell'amministrazione comunale competente.

Modalità di salita e discesa

Tutte le fermate, a eccezione dei capolinea, sono a richiesta. Per segnalare l'intenzione di salire a bordo è necessario effettuare un gesto evidente con il braccio al sopraggiungere dell'autobus. In assenza di richiesta – o qualora la segnalazione avvenga troppo tardi per consentire la manovra in sicurezza all'interno degli spazi dedicati – l'autobus non è tenuto a fermarsi, anche in presenza di persone in attesa.

Per scendere presso fermate diverse dai capolinea è necessario prenotare la fermata con adeguato anticipo, utilizzando l'apposito pulsante a bordo. Non è consentito salire o scendere al di fuori delle aree di fermata, dopo la chiusura delle porte, quando il mezzo ha già ripreso la marcia oppure quando è fermo a un semaforo o a uno stop (anche se questi sono situati in prossimità di fermate o capolinea).

La salita e la discesa sono consentite esclusivamente presso le fermate in cui, sulle paline o nelle bacheche informative, sia indicato il numero della linea e limitatamente alle corse per le quali la fermata è prevista, salvo diverse disposizioni comunicate in caso di deviazioni o modifiche del servizio.

In prossimità di fermate e capolinea, gli agenti verificatori sono autorizzati a controllare la regolarità dei titoli di viaggio: il titolo di viaggio deve pertanto essere conservato anche dopo la discesa dal mezzo, per il tempo necessario allo svolgimento di eventuali verifiche.

3.11. Scioperi e fasce orarie di garanzia

In caso di sciopero del personale, Tpl Fvg ne dà ampia e tempestiva comunicazione nel rispetto delle norme vigenti. Il servizio è assicurato nelle fasce orarie di garanzia previste da ciascuna azienda consorziata, secondo le modalità comunicate attraverso il sito internet di Tpl Fvg e gli altri canali informativi a disposizione delle aziende.

Fasce orarie di garanzia APT Gorizia

- dalle 6:00 alle 8:59 e dalle 12:00 alle 14:59

Fasce orarie di garanzia Arriva Udine

- dalle 6:00 alle 9:00 e dalle 12:00 alle 15:00

Fasce orarie di garanzia ATAP Pordenone

Servizio urbano

- dalle 6:00 alle 9:00 e dalle 12:30 alle 15:30 (periodo invernale, giornate feriali)
- dalle 6:00 alle 9:00 e dalle 17:00 alle 20:00 (periodo estivo, giornate feriali)
- dalle 9:15 alle 12:15 e dalle 17:00 alle 20:00 (domeniche e giornate festive)

Servizio extraurbano

- dalle 6:00 alle 8:30 e dalle 12:30 alle 16:00 (giornate feriali)
- dalle 9:15 alle 12:15 e dalle 17:00 alle 20:00 (domeniche e giornate festive)

Fasce orarie di garanzia Trieste Trasporti

- dalle 6:00 alle 9:00 e dalle 13:00 alle 16:00

3.12. Carrozze e passeggini per bambini

Sugli autobus di Tpl Fvg è consentito viaggiare con passeggini o carrozzine per bambini purché siano conformi alla normativa vigente e siano rispettate le prescrizioni contenute nel regolamento di viaggio, disponibile sul sito di Tpl Fvg.

3.13. Accessibilità e persone con disabilità o mobilità ridotta

Tpl Fvg garantisce il diritto delle persone con disabilità o mobilità ridotta a usufruire dei servizi di trasporto pubblico locale secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

La salita e la discesa autonoma delle persone su sedia a rotelle possono avvenire esclusivamente presso fermate dotate di marciapiedi idonei e autorizzate dalle competenti autorità, dove l'uso di rampe o elevatori possa svolgersi in condizioni di sicurezza concretamente realizzabili. In corrispondenza di fermate dove tali condizioni non sussistano, la salita e la discesa possono avvenire solo con l'ausilio di un accompagnatore e sotto l'esclusiva responsabilità dello stesso.

Il trasporto di persone su sedia a rotelle può inoltre essere limitato o negato:

- quando la configurazione del veicolo, delle infrastrutture o delle fermate renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto in sicurezza;
- quando i mezzi non risultino idonei, per qualunque ragione, alla salita, alla discesa o al trasporto delle carrozzine.

In tali situazioni è possibile richiedere di essere accompagnati a bordo, senza sedia a rotelle, da una persona di fiducia in grado di assicurare completa assistenza per l'intera durata del viaggio. Non è ammesso il trasporto di sedie a rotelle che non consentano l'allacciamento in sicurezza delle cinture di ritenuta. In particolare, è escluso il trasporto di scooter elettrici e dispositivi assimilabili. Il trasporto non è inoltre ammesso quando il peso complessivo della persona, della sedia a rotelle e di eventuali dispositivi medici collegati superi i 300 chilogrammi.

La persona su sedia a rotelle deve comunicare con adeguato anticipo al conducente la fermata



alla quale intende scendere. Il conducente effettua la fermata prevista oppure informa la persona qualora la fermata non sia accessibile o non consenta l'utilizzo della pedana in condizioni di sicurezza.

3.14. La tecnologia Letismart e il protocollo sulla disabilità

Tpl Fvg ha sottoscritto un protocollo d'intesa con la Consulta regionale delle associazioni delle persone con disabilità e delle loro famiglie e con l'Unione italiana dei ciechi e degli ipovedenti del Friuli Venezia Giulia. Il protocollo è finalizzato a favorire l'autonomia sugli autobus delle persone cieche o con disabilità visiva tramite l'impiego della tecnologia Letismart, e a garantire un monitoraggio costante delle iniziative su accessibilità e inclusione.

Letismart è una tecnologia dedicata all'orientamento, al riconoscimento e alla fruizione di servizi di pubblica utilità in contesti urbani ed extraurbani, con particolare attenzione al trasporto pubblico locale. Consente alle persone con disabilità visiva di dialogare vocalmente, in radiofrequenza, con radiofari installati a bordo dei mezzi e in corrispondenza di semafori o altri punti di interesse.

Nel trasporto pubblico locale, Letismart consente di:

- ricevere informazioni vocali su linea e direzione del mezzo in arrivo;
- prenotare la fermata, attivando tramite il bastone bianco un segnalatore acustico posizionato in prossimità del posto di guida.

Letismart è una tecnologia brevettata e certificata da IRIFOR (l'istituto per la formazione, la ricerca e la riabilitazione per la disabilità visiva) e ANIOMAP (l'associazione nazionale degli istruttori di orientamento, mobilità e autonomia personale). Dal 2022 è standard nazionale dell'Unione italiana dei ciechi e degli ipovedenti ed è inserita nelle linee guida nazionali sull'infomobilità di ASSTRA.

Sperimentata nel 2018 sugli autobus della rete urbana di Trieste, la tecnologia è oggi installata su tutti i mezzi impegnati nei servizi urbani di Trieste, Udine, Gorizia, Pordenone, Monfalcone, Grado e Lignano Sabbiadoro. Nel 2025 è stata completata l'installazione anche su 250 autobus dei servizi extraurbani di Pordenone, Gorizia e Udine, grazie a uno specifico finanziamento della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia.

A Trieste, l'Azienda sanitaria universitaria giuliano isontina (ASUGI) ha avviato un percorso sperimentale per consentire anche a un gruppo di persone con disabilità motoria di utilizzare Letismart per prenotare la fermata: in questo modo il conducente può ricevere in anticipo l'informazione sulla presenza in fermata di una persona su sedia a rotelle.

3.15. Trasporto di animali

Su tutti gli autobus di Tpl Fvg è possibile viaggiare accompagnati da animali d'affezione senza un titolo di viaggio aggiuntivo rispetto a quello del conduttore, a condizione che siano rispettate

le indicazioni del regolamento di vettura e quanto prescritto dalla legge regionale 11 ottobre 2012, numero 20.

La sorveglianza dell'animale resta in capo al conduttore per l'intera durata del viaggio. In caso di insudiciamento, deterioramento del mezzo, danni a persone o cose o reazioni allergiche, il conduttore è tenuto al risarcimento del danno.

Su ciascun mezzo non sono ammessi:

- il trasporto di più di due animali contemporaneamente, cani guida esclusi;
- il trasporto di animali la cui coabitazione comprometta la sicurezza del viaggio.

In caso di incompatibilità evidente fra animali presenti a bordo, o in caso di affollamento o disturbo, il personale può invitare i conduttori a scendere dal mezzo.

I cani sono ammessi a bordo solo se dotati di guinzaglio e museruola, indipendentemente dalla taglia e dalla struttura fisica. Per i cani di piccola taglia o che si trovino in condizioni che impediscano l'uso della museruola, è consentito l'utilizzo di trasportini o contenitori idonei, privi di spigoli e in grado di contenere completamente l'animale. Devono viaggiare in trasportino anche i gatti e altri animali di piccola taglia. Non è consentito il trasporto di passeggini per animali.

3.16. Trasporto di bagagli

Ogni passeggero ha diritto, sotto la propria responsabilità, di trasportare gratuitamente un bagaglio a mano. Sui servizi urbani la dimensione maggiore del bagaglio non deve superare i 70 centimetri e la somma delle due dimensioni minori non deve superare gli 85 centimetri. Sui servizi extraurbani le dimensioni massime sono di 40 x 30 x 15 centimetri. Fanno eccezione le cartelle da disegno (che possono eccedere tali dimensioni).

Servizio extraurbano

Sugli autobus extraurbani dotati di vano portabagagli, compatibilmente con lo spazio disponibile, è consentito il trasporto gratuito di un secondo bagaglio fino a 70 x 50 x 30 centimetri. I bagagli riposti nei vani devono riportare nome, indirizzo e recapito telefonico del proprietario. Per bagagli ulteriori è necessario acquistare un titolo di viaggio ordinario per ciascun bagaglio, oltre a quello del passeggero.

Servizio urbano

Sui servizi urbani, per bagagli che superino le dimensioni indicate o per bagagli ulteriori rispetto al primo, è necessario acquistare un titolo di viaggio ordinario per ciascun bagaglio, oltre a quello del passeggero. Non è consentito il trasporto di più di tre bagagli per passeggero, anche se rientranti nelle dimensioni ammesse.

3.17. Trasporto di biciclette, monopattini e altri mezzi di trasporto personale

Biciclette, monopattini e altri mezzi di trasporto personale possono essere trasportati a bordo dei mezzi di Tpl Fvg nel rispetto di quanto disciplinato dal regolamento di vettura, di seguito



sintetizzato.

Servizio urbano

Sugli autobus del servizio urbano possono essere trasportate di norma solo biciclette pieghevoli racchiuse in apposite sacche prive di spigoli, la cui dimensione e forma non compromettano in alcun modo la sicurezza dei viaggiatori, lo scorrimento delle persone all'interno del mezzo e la funzionalità delle porte. Le sacche devono preferibilmente essere posizionate nell'area dedicata alle persone con disabilità motoria e addossate alla perimetrazione dell'autobus, e devono altresì essere saldamente custodite dal cliente per l'intera durata del viaggio. Le persone con disabilità o mobilità ridotta in sedia a rotelle e le carrozzine per bambini hanno sempre la precedenza sugli spazi disponibili. Sono esclusi dal trasporto i tricicli, i tandem, le cargo bike, le biciclette reclinabili, le biciclette elettriche e a pedalata assistita e altri mezzi assimilabili il cui ingombro e la cui forma non consentano di salvaguardare la sicurezza del viaggio. I monopattini elettrici o a spinta o altri mezzi di trasporto personale (come one-wheel, segway o skateboard elettrici o tradizionali) possono essere trasportati purché riposti in un'apposita sacca e, quando possibile, piegati.

Nel caso in cui le dimensioni delle sacche superino quelle disciplinate dal regolamento di vettura per i bagagli, il trasporto è consentito a fronte dell'acquisto di un titolo di viaggio ulteriore, oltre a quello dovuto per il passeggero. Il personale aziendale, a proprio insindacabile giudizio, può proibire il trasporto di sacche ritenute eccessivamente ingombranti o potenzialmente pericolose.

Servizio extraurbano

Sugli autobus del servizio extraurbano è consentito, di norma su prenotazione, il trasporto gratuito di una bicicletta per passeggero fino a esaurimento degli spazi disponibili nelle apposite bagagliere oppure, laddove presenti, sui portabici esterni o nei carrelli portabici.

Nel caso in cui il trasporto avvenga all'interno delle bagagliere, le biciclette devono essere piegate e riposte, a cura del cliente, in apposite sacche: il carico e lo scarico delle biciclette possono avvenire esclusivamente dal lato della porta di ingresso dei passeggeri e solo in corrispondenza di capolinea o fermate dove siano garantite condizioni di sicurezza concretamente realizzabili.

Per prenotare il trasporto di una bicicletta sui servizi extraurbani è possibile inviare alle aziende consorziate una comunicazione ai seguenti indirizzi di posta elettronica, con almeno due giorni lavorativi di anticipo, indicando il punto di imbarco e la destinazione (in assenza di prenotazione, il trasporto non potrà essere garantito):

- servizi di APT Gorizia: segreteria@aptgorizia.it
- servizi di ATAP Pordenone: prenotazioni@atap.pn.it
- servizi di Arriva Udine: info@arrivaudine.it

Il carico e lo scarico delle biciclette, indipendentemente dalle modalità di trasporto, devono sempre avvenire, salvo diverse indicazioni aziendali, a cura del cliente e sotto la responsabilità dello stesso. Il cliente deve altresì assicurarsi che le biciclette siano correttamente posizionate

e, in presenza di carrelli o portabici posteriori, siano correttamente fissate negli appositi alloggiamenti. Sono esclusi dal trasporto i tricicli, i tandem, le cargo bike, le biciclette reclinate e altri mezzi assimilabili il cui ingombro e la cui forma non consentano di salvaguardare la sicurezza del viaggio, nonché le biciclette il cui manubrio abbia una larghezza superiore a 50 centimetri.

I monopattini a spinta possono essere gratuitamente trasportati sugli autobus del servizio extraurbano purché piegati, riposti in un'apposita sacca e conservati all'interno della bagagliaia. In assenza di bagagliaia, si applicano le disposizioni valide per il servizio urbano.

Nel caso di biciclette, monopattini o skateboard elettrici trasportati in bagagliaia, il cliente deve aver cura di rimuovere la batteria e conservarla con sé per l'intera durata del viaggio. Non possono in nessun caso essere trasportati in bagagliaia mezzi di trasporto personale dai quali non sia possibile rimuovere la batteria. In assenza di bagagliaia, oppure nel caso in cui non sia possibile rimuovere la batteria, si applicano le disposizioni valide per il servizio urbano.

Laddove siano previsti servizi dedicati al cicloturismo o al trasporto di biciclette con l'ausilio di carrelli portabici in particolari periodi dell'anno o in particolari aree della regione, le modalità per la prenotazione e l'utilizzo del servizio sono comunicate attraverso il sito di Tpl Fvg e gli altri canali informativi delle aziende.

3.18. Condizioni generali di trasporto sulle imbarcazioni di Tpl Fvg

A bordo delle imbarcazioni di Tpl Fvg tutti i passeggeri sono soggetti all'autorità del comandante, al quale sono attribuiti i poteri e le prerogative disciplinati dal codice della navigazione. I passeggeri devono sempre attenersi alle prescrizioni e alle indicazioni del personale di bordo, anche quando tali indicazioni non siano espressamente previste dal regolamento.

A bordo e nelle vicinanze delle aree di imbarco e sbarco, i passeggeri devono improntare la propria condotta alla massima prudenza e diligenza, vigilando sulla propria sicurezza e su quella delle persone che sono sotto la propria custodia, in particolare in presenza di condizioni meteo-marine avverse. I bambini di età inferiore ai 12 anni devono viaggiare accompagnati da un adulto.

Tpl Fvg non risponde dei danni causati ai passeggeri, alle loro cose o ai loro bagagli quando l'evento derivi dall'inosservanza delle regole o delle disposizioni vigenti, dalla violazione delle prescrizioni del comandante o da atti di negligenza o imprudenza compiuti dall'inizio dell'imbarco fino al completamento dello sbarco.

In caso di nebbia o di condizioni meteo-marine avverse, il servizio può subire variazioni o essere sospeso. È facoltà del comandante, per motivi inerenti alla sicurezza dei viaggiatori, interrompere la navigazione, diminuire la velocità o sostare in luoghi non previsti dal programma di esercizio.

La prenotazione del posto non è consentita. In caso di sovraffollamento o di condizioni meteo-marine avverse, il comandante può impedire l'imbarco dei passeggeri anche se in possesso di un regolare titolo di viaggio. L'imbarco di passeggeri manifestamente affetti da malattie gravi, o comunque pericolose per la sicurezza della navigazione o per l'incolumità delle persone, è



soggetto ad autorizzazione da parte delle autorità sanitarie. Sulle imbarcazioni non sono ammesse persone in evidente stato di agitazione o ubriachezza.

Tutti i passeggeri devono essere muniti di un regolare titolo di viaggio. Biglietti e abbonamenti si acquistano direttamente a bordo delle imbarcazioni, tramite l'app di Tpl Fvg oppure, laddove previsto, presso le rivendite autorizzate sul territorio.

Persone con disabilità

Il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta in sedia a rotelle è ammesso previa autorizzazione del comandante, che si esprime dopo aver valutato le condizioni generali del viaggio. Sedie a rotelle e ausili ortopedici devono essere posizionati secondo le indicazioni del personale di bordo e non devono impedire la circolazione delle persone né compromettere la sicurezza dei passeggeri.

Bambini in età prescolare e carrozzine

I bambini in età prescolare devono essere tenuti in braccio e ne deve essere assicurata la sorveglianza per l'intera durata del viaggio. Eventuali passeggini o carrozzine, quando ammessi a bordo, devono viaggiare chiusi e devono essere riposti, su indicazione del comandante, in modo da non impedire la circolazione delle persone né compromettere la sicurezza della navigazione.

Biciclette

A bordo delle imbarcazioni è ammesso il trasporto di biciclette fino a esaurimento dei posti disponibili nelle apposite rastrelliere o negli spazi dedicati. Per il trasporto delle biciclette è dovuto un biglietto la cui tariffa è stabilita dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ed è pubblicata sul sito internet di Tpl Fvg.

Sono esclusi dal trasporto i tandem, le cargo bike, le biciclette reclinate, i tricicli e le biciclette elettriche a pedalata assistita quando possano impedire, per peso, forma o dimensioni, la salvaguardia della sicurezza del viaggio.

Animali d'affezione

I viaggiatori che conducono animali d'affezione sulle imbarcazioni di Tpl Fvg devono vigilare affinché non sporchino e non arrechino disturbo o danno agli altri passeggeri o all'imbarcazione. Qualora l'animale insudici o deteriori l'imbarcazione, provochi danni a persone o cose o determini reazioni allergiche nei passeggeri, il conduttore è tenuto al risarcimento del danno provocato.

Agli animali può essere impedito l'accesso all'imbarcazione in caso di affollamento o qualora arrechino disturbo ai viaggiatori o sia potenzialmente compromessa la sicurezza dei passeggeri. Su ciascuna imbarcazione non è ammesso il trasporto di più di due animali contemporaneamente (cani guida esclusi), né il trasporto di animali la cui coabitazione possa compromettere la sicurezza del viaggio.

I cani sono ammessi a bordo solo se muniti di museruola e guinzaglio, indipendentemente dalla taglia e dalla struttura fisica dell'animale. Per i cani di piccola taglia o che si trovino in particolari condizioni anatomiche, fisiologiche o patologiche che impediscano l'uso della museruola, è consentito l'uso di trasportini, gabbie, ceste o altri contenitori privi di spigoli che devono

contenere completamente l'animale. Devono viaggiare all'interno di trasportini, gabbiette o ceste anche i gatti e gli altri animali d'affezione di piccola taglia. Non è consentito il trasporto di passeggini per animali.

Bagagli, monopattini e altri mezzi di trasporto personale

I passeggeri hanno diritto al trasporto gratuito di un bagaglio ciascuno, la cui dimensione maggiore non sia superiore a 70 centimetri e la cui somma delle due dimensioni minori non superi gli 85 centimetri. Per i bagagli di dimensioni superiori è dovuto un biglietto di importo corrispondente a quello previsto per le biciclette.

I bagagli sono sempre soggetti al permesso d'imbarco da parte del comandante, che può, a proprio insindacabile giudizio, proibire il trasporto di colli ritenuti eccessivamente ingombranti o potenzialmente pericolosi. I bagagli devono essere riposti negli appositi alloggiamenti, sotto il proprio sedile o negli spazi indicati dal personale di bordo.

I monopattini elettrici o a spinta o altri mezzi di trasporto personale (come one-wheel, segway o skateboard elettrici o tradizionali) possono essere trasportati come un normale bagaglio purché riposti in un'apposita sacca e, quando possibile, piegati.

3.19. Condizioni generali di trasporto sulle vetture della trenovia Trieste-Opicina

Per la trenovia Trieste-Opicina si applicano le disposizioni previste dal regolamento di viaggio dei servizi urbani ed extraurbani e da questa Carta dei Servizi, salvo alcune specificità legate alle caratteristiche tecniche del mezzo.

La linea è classificata come servizio urbano: per l'accesso al tram sono quindi validi i titoli di viaggio previsti per questa tipologia di servizio. Fanno eccezione eventuali corse turistiche dedicate (denominate Trieste Tram Tour), che sono soggette a una specifica disciplina tariffaria.

Per quanto riguarda l'esercizio ordinario della linea, alcune condizioni di trasporto sono disciplinate in modo specifico, con modalità differenti rispetto a quelle dei servizi urbani, in particolare per:

- il trasporto di carrozzine e passeggini per bambini;
- il trasporto di carrozzine per persone con disabilità o mobilità ridotta;
- il trasporto di biciclette.

Per questi casi specifici si rinvia alle disposizioni contenute nel regolamento di viaggio e alle informazioni pubblicate sul sito di Tpl Fvg.

4

Documenti di viaggio, controlli e sanzioni

quattro

4.1. Sistema tariffario

Ai sensi dell'articolo 9 della legge regionale 20 agosto 2007, numero 23, il sistema tariffario del servizio di trasporto pubblico locale in Friuli Venezia Giulia è di competenza della Regione.

La Regione, con delibera di Giunta:

- definisce le tariffe;
- stabilisce gli adeguamenti periodici;
- disciplina le gratuità;
- individua le agevolazioni e le scontistiche.

Tpl Fvg e le aziende consorziate non possono introdurre autonomamente gratuità, agevolazioni o sconti non previsti o autorizzati dalla Regione.

Le tariffe vigenti sono pubblicate sul sito istituzionale di Tpl Fvg.

4.2. Titoli di viaggio

Per viaggiare sui servizi di Tpl Fvg bisogna avere un titolo di viaggio in corso di validità, corrispondente al servizio utilizzato. I titoli di viaggio si distinguono in biglietti e abbonamenti.

Il titolo deve essere conservato integro per tutta la durata del viaggio e mantenuto con sé anche dopo la discesa: i controlli possono essere effettuati sia a bordo sia a terra, in prossimità di fermate o capolinea. In caso di verifica, il titolo deve essere esibito al personale incaricato insieme con un documento di identità, se richiesto.

I biglietti elettronici acquistati tramite app, travel planner o SMS devono essere già in possesso del cliente prima di salire a bordo e non si possono acquistare durante il viaggio, né dopo l'inizio di un controllo.

L'unico titolo acquistabile direttamente a bordo è il biglietto pagato con carta bancaria attraverso i sistemi contactless di bordo, sui servizi urbani. In questo caso la convalida va fatta appena si sale sull'autobus e, in caso di controllo, vanno esibiti la carta o il dispositivo NFC con cui si è fatto l'acquisto.

Non sono considerati validi:

- fotocopie o riproduzioni fotografiche di biglietti e abbonamenti;
- titoli alterati, deteriorati o non leggibili;
- titoli convalidati in modo irregolare.



4.3. Biglietti

I biglietti di Tpl Fvg sono titoli di viaggio validi esclusivamente per il servizio o la tratta indicati sul titolo. Questo vale per i biglietti cartacei e per quelli acquistati in app; per i biglietti acquistati in modalità contactless, invece, il titolo di viaggio è la carta bancaria con cui si paga.

I biglietti non hanno scadenza e si possono utilizzare anche negli anni successivi all'acquisto, purché non siano già stati convalidati. Fanno eccezione i biglietti cartacei urbani, che si convalidano con QR code: il QR code - per ragioni tecniche - scade dopo tre anni dall'emissione, quindi il biglietto va utilizzato entro quel termine.

Salvo i casi espressamente previsti (per esempio, i titoli acquistati via SMS), i biglietti devono essere convalidati non appena si sale a bordo. Nei sistemi contactless degli autobus urbani il tap effettuato salendo sull'autobus vale insieme come acquisto e come convalida. Le convalide effettuate in ritardo, alla vista del personale incaricato o quando un controllo è già iniziato, sono sempre soggette a sanzione.

Nei giorni festivi, la validità dei biglietti urbani a tempo è estesa a quattro ore dal momento della convalida.

Tariffe e tipologie di biglietti

Le tariffe dei biglietti si distinguono in:

- tariffe urbane, uguali in tutte le località servite (Trieste, Gorizia, Monfalcone, Udine, Pordenone, Grado, Lignano Sabbiadoro);
- tariffe extraurbane, suddivise in 18 fasce chilometriche, in base alla distanza fra origine e destinazione;
- tariffe dei servizi marittimi.

Per verificare il costo di un biglietto è possibile simularne l'acquisto tramite il travel planner sul sito di Tpl Fvg, inserendo l'origine e la destinazione del viaggio. Oltre alla tariffa, vengono visualizzati anche il percorso e le relative fermate.

Biglietti urbani

Sono disponibili le seguenti tipologie:

- biglietti a tempo da 60 o 75 minuti, validi sulla rete urbana indicata;
- biglietti giornalieri validi su tutte le reti urbane della regione;
- biglietti pluricorse urbani.

I biglietti urbani non possono essere utilizzati sui servizi extraurbani.

Biglietti extraurbani

I biglietti extraurbani sono validi per il percorso compreso fra la località di partenza e quella di arrivo indicate sul titolo stesso. La tariffa varia in base alla fascia chilometrica, determinata dalla distanza fra origine e destinazione.

Sono previste le seguenti tipologie:

- biglietto di corsa semplice (valido per un solo viaggio dalla località di partenza a quella di arrivo indicate sul titolo; in presenza di cambi lungo il percorso, è necessario utilizzare

la prima coincidenza disponibile; in caso di sosta prolungata in una località intermedia, occorre acquistare due biglietti distinti; il titolo deve essere convalidato non appena si sale a bordo e non può essere utilizzato sui servizi urbani, salvo i casi espressamente previsti da ciascuna azienda consorziata);

- biglietto di andata e ritorno (per le linee che collegano le località balneari di Grado e Lignano Sabbiadoro è previsto un biglietto speciale di andata e ritorno, con ritorno in giornata; la tariffa è pari alla somma dei due biglietti scontata del 10%);
- biglietti integrati urbano + extraurbano (consentono di utilizzare sia un percorso del servizio extraurbano sia il servizio urbano corrispondente alla località di partenza o a quella di arrivo; la tariffa è pari alla somma dei due biglietti scontata del 10%).

Trenovia Trieste-Opicina

La trenovia Trieste-Opicina è classificata come servizio urbano della rete di Trieste. Per viaggiare sul tram è sufficiente un titolo valido per la rete urbana di Trieste o per tutte le reti urbane della regione. Fanno eccezione eventuali corse turistiche dedicate, soggette a specifica disciplina tariffaria.

Modalità di acquisto dei biglietti

I biglietti possono essere acquistati in formato cartaceo oppure elettronico, attraverso diversi canali.

I biglietti cartacei si acquistano:

- presso le biglietterie aziendali CORE;
- presso le rivendite autorizzate ACTIVE e BASIC;
- presso le emettitrici automatiche presenti sul territorio;
- a bordo delle imbarcazioni per i servizi marittimi.

I biglietti elettronici si acquistano:

- tramite l'app di Tpl Fvg;
- tramite l'app Glimble FVG;
- tramite il travel planner sul sito www.tplfvg.it;
- via SMS (per i servizi urbani);
- in modalità contactless con carta bancaria direttamente a bordo degli autobus urbani;
- tramite l'app Dropticket (canale esterno autorizzato alla vendita di titoli di viaggio per conto di Tpl Fvg).

Acquisto a bordo sulle linee extraurbane di APT Gorizia

Da gennaio 2026, su tutte le linee extraurbane di APT Gorizia è possibile acquistare il biglietto direttamente a bordo utilizzando una carta bancaria. L'acquisto avviene rivolgendosi al conducente, che effettua l'operazione presso una fermata o un capolinea, compatibilmente con le condizioni di servizio e con l'intensità dei flussi.

Il titolo di viaggio acquistato a bordo prevede un sovrapprezzo rispetto alla tariffa ordinaria. Le tariffe aggiornate sono disponibili sul sito internet di Tpl Fvg.

A bordo non è ammesso il pagamento in contanti.



Modalità di convalida dei biglietti

La convalida è obbligatoria e deve essere effettuata subito dopo la salita a bordo, salvo i casi in cui il titolo risulti già attivo al momento dell'acquisto (per esempio, nel caso dei biglietti acquistati via SMS).

Le modalità di convalida variano in base al titolo e al mezzo utilizzato.

I biglietti cartacei devono essere convalidati:

- tramite le obliteratori meccaniche presenti a bordo;
- oppure, sugli autobus dotati di dispositivi contactless, mediante lettura ottica del QR code.

Per convalidare un biglietto cartaceo dotato di QR code, bisogna avvicinare il QR code al lettore ottico del dispositivo e attendere la luce verde e il messaggio di conferma. Fintantoché non si accende la luce verde, il biglietto non può ritenersi convalidato (e si è pertanto soggetti a sanzione). Se si accende la luce rossa, il biglietto potrebbe:

- essere già stato utilizzato;
- avere il QR code scaduto;
- non essere valido o conforme;
- avere esaurito le corse disponibili.

La convalida meccanica e quella ottica non sono sovrapponibili: un biglietto convalidato con un sistema non può essere convalidato anche con l'altro e viceversa. In caso di malfunzionamento dei dispositivi di convalida, occorre avvisare il conducente.

I biglietti elettronici acquistati tramite app o travel planner devono essere convalidati inquadrando il QR code affisso a bordo, secondo le istruzioni riportate sul sito di Tpl Fvg. La validità decorre dal momento della convalida.

I biglietti acquistati via SMS sono validi dal momento della ricezione del messaggio di conferma. In assenza del messaggio, il titolo non è valido.

Acquisto in modalità contactless

Sugli autobus urbani dotati di sistemi contactless è possibile acquistare il biglietto avvicinando al lettore una carta bancaria oppure un wallet elettronico collegato a una carta. La carta o il supporto utilizzato per il tap costituiscono il titolo di viaggio. È necessario effettuare il tap ogni volta che si sale a bordo, indipendentemente dal tempo trascorso tra un viaggio e l'altro. A fine giornata il sistema addebiterà la tariffa più conveniente in base al numero di corse effettuate. In caso di controllo, devono essere esibiti la carta o il dispositivo utilizzati per il tap.

4.4. Abbonamenti

Gli abbonamenti sono titoli di viaggio personali e non cedibili, validi per il periodo, l'ambito territoriale o la tratta riportati sul titolo stesso. Le modalità di utilizzo (numero di viaggi consentiti, eventuali limitazioni giornaliere o settimanali, fasce orarie o altre condizioni particolari) dipendono dalla specifica tipologia acquistata.

Gli abbonamenti devono essere sempre accompagnati dal tesserino identificativo di Tpl Fvg oppure, in alternativa, da un documento di identità valido. Non è consentito l'uso dell'abbonamento da parte di persone diverse dall'intestatario.

L'abbonamento è valido esclusivamente per il periodo indicato e non può essere modificato, trasferito o convertito dopo l'acquisto.

Tipi di abbonamento

Sono previste le seguenti principali tipologie:

- abbonamenti extraurbani, validi su uno specifico percorso tra due località;
- abbonamenti urbani intera rete, validi su tutti i servizi urbani di una rete cittadina;
- abbonamenti urbani una linea, validi solo su una singola linea urbana;
- abbonamenti misti urbano + extraurbano, validi su un percorso che combina una linea extraurbana con un servizio urbano (quando l'area urbana coincida con il punto di origine o destinazione del percorso extraurbano);
- abbonamenti unici regionali, validi su più reti urbane o su un insieme di servizi urbani ed extraurbani in un'area geografica definita;
- abbonamenti agevolati per persone con disabilità o invalidità.

Salvo poche eccezioni indicate da ciascuna azienda consorziata, un abbonamento valido per un servizio urbano non può essere utilizzato sui servizi extraurbani e viceversa.

Tariffe urbane ed extraurbane

Le tariffe degli abbonamenti si distinguono in:

- tariffe urbane, uguali in tutte le località servite (Trieste, Gorizia, Monfalcone, Udine, Pordenone, Grado, Lignano Sabbiadoro);
- tariffe extraurbane, suddivise in 18 fasce chilometriche, in base alla distanza fra origine e destinazione.

Una tariffazione specifica è prevista per gli abbonamenti agevolati destinati alle persone con invalidità o disabilità.

Se si utilizzano più percorsi extraurbani, è necessario acquistare un abbonamento per ciascun percorso.

Durata degli abbonamenti

Gli abbonamenti possono essere sottoscritti con le seguenti durate:

- quindicinale;
- mensile;
- mese di maggio prolungato fino alla fine dell'anno scolastico;
- semestrale;
- scolastico (10 mesi);
- annuale.

Gli abbonamenti acquistati con l'agevolazione della Regione Friuli Venezia Giulia per le persone over 65 sono disponibili solo con durata semestrale e annuale.

Per i servizi extraurbani, oltre agli abbonamenti quindicinali, mensili, semestrali, scolastici e



annuali per corse illimitate, sono disponibili:

- abbonamenti quindicinali e mensili validi 5 giorni alla settimana per 2 corse al giorno;
- abbonamenti quindicinali e mensili validi 3 giorni alla settimana per 2 corse al giorno.

Come acquistare un abbonamento

Per acquistare un abbonamento bisogna essere in possesso del tesserino identificativo di Tpl Fvg. Gli abbonamenti possono essere acquistati:

- online, tramite la piattaforma di webticketing <https://abbonamentionline.tplfvg.it>;
- presso le biglietterie aziendali o le rivendite autorizzate;
- presso le emettitrici automatiche di ATAP Pordenone, Arriva Udine e Trieste Trasporti (solo abbonamenti quindicinali o mensili, a tariffa ordinaria, senza agevolazioni);
- tramite l'app Dropticket (solo per abbonamenti quindicinali o mensili).

Tutti gli abbonamenti, con l'eccezione di quelli acquistati dalle emettitrici automatiche di Trieste Trasporti e Arriva Udine, sono precompilati e riportano:

- il nome e il cognome dell'intestatario;
- il codice fiscale;
- il numero del tesserino identificativo;
- il periodo di validità;
- il servizio su cui possono essere utilizzati.

Acquistare un abbonamento senza tesserino identificativo

Nelle province di Trieste e Udine, le emettitrici automatiche di Trieste Trasporti e Arriva Udine consentono di acquistare abbonamenti anche a chi non sia in possesso del tesserino identificativo di Tpl Fvg. Si tratta dell'unica eccezione prevista.

Questi abbonamenti sono pensati in particolare:

- per gli studenti stranieri che frequentano per alcune settimane le università di Trieste o Udine;
- per le persone coinvolte in programmi di ricerca negli istituti scientifici del territorio;
- per le persone che rimangono in regione per almeno due settimane e non intendono richiedere il tesserino identificativo.

Abbonamenti unici regionali

Gli abbonamenti unici regionali permettono di viaggiare sui servizi urbani ed extraurbani di Tpl Fvg all'interno di aree geografiche prestabilite oppure, con l'abbonamento valido per l'intera rete urbana regionale, su tutte le reti urbane del Friuli Venezia Giulia.

Sono disponibili quattro tipologie di abbonamento unico regionale, ciascuna con una specifica estensione geografica e validità:

- abbonamento unico per l'intera rete urbana regionale (valido su tutti i servizi urbani di Tpl Fvg: il costo è uguale a quello di un abbonamento per una singola rete urbana; tuttavia, per viaggiare su tutte le reti urbane regionali, occorre selezionare l'opzione RETE REGIONALE al momento dell'acquisto sulla piattaforma di webticketing di Tpl Fvg, oppure richiederla espressamente presso una rivendita o una biglietteria aziendale;

l'abbonamento non consente di viaggiare sui servizi extraurbani);

- abbonamento unico hinterland (valido su tutti i servizi urbani ed extraurbani entro un raggio di 14 chilometri da un punto di origine scelto dal cliente fra Gorizia, Monfalcone, Pordenone o Udine);
- abbonamento unico regionale entro i 50 km (valido su tutti i servizi urbani ed extraurbani entro un raggio di 50 chilometri da un punto di origine scelto dal cliente fra Gorizia, Grado, Lignano Sabbiadoro, Monfalcone, Pordenone, Trieste o Udine);
- abbonamento unico regionale rete illimitata (valido su tutte le reti urbane regionali e su tutti i servizi extraurbani di Tpl Fvg; è pensato per chi si sposta frequentemente e su distanze medio-lunghe).

Agevolazioni e sconti

Sugli abbonamenti di Tpl Fvg sono attive le agevolazioni e gli sconti indicati di seguito.

Sconto del 5% online

Tutti gli abbonamenti acquistati sulla piattaforma di webticketing di Tpl Fvg beneficiano di uno sconto automatico del 5%, applicato indipendentemente dal tipo o dalla durata dell'abbonamento. Lo sconto viene calcolato direttamente dal sistema e non deve essere richiesto dal cliente.

Sconto fedeltà under 27

Lo sconto FEDELTA' UNDER 27 si applica alle persone in possesso dei seguenti requisiti:

- essere anagraficamente residenti in Friuli Venezia Giulia;
- non avere ancora compiuto 27 anni;
- essere stati abbonati per almeno 240 giorni all'anno in ciascuno dei cinque anni solari precedenti (non vengono conteggiati gli abbonamenti acquistati dalle emettitrici automatiche).

Lo sconto è del 30% e si applica a tutte le tipologie di abbonamento. Se l'acquisto avviene online, lo sconto viene automaticamente applicato dopo aver inserito nel carrello l'abbonamento a tariffa ordinaria.

Per accedere all'agevolazione è sufficiente essere in possesso del tesserino identificativo di Tpl Fvg: il sistema verifica e rileva automaticamente il possesso dei requisiti.

Non sono previste soglie di reddito.

L'agevolazione è cumulabile con:

- l'agevolazione regionale per gli studenti residenti in Friuli Venezia Giulia;
- l'agevolazione ARDIS;
- lo sconto del 5% previsto per gli abbonamenti acquistati online.

L'agevolazione:

- non è cumulabile con la promozione FORMULA FAMIGLIA;
- non si applica agli abbonamenti di Tpl Fvg venduti in pool con Trenitalia;
- non si applica ai biglietti.

Sconto estivo under 27

La promozione è rivolta alle persone anagraficamente residenti in Friuli Venezia Giulia che non hanno ancora compiuto 27 anni. Offre uno sconto del 30% sugli abbonamenti e sui biglietti validi nei mesi di luglio e agosto, acquistati fra il 1° luglio e il 31 agosto.

Per ottenere lo sconto è sufficiente essere in possesso del tesserino identificativo di Tpl Fvg. Non è necessario presentare domanda né autocertificare i requisiti.

Per gli abbonamenti acquistati online, lo sconto viene applicato automaticamente dopo aver inserito l'abbonamento a tariffa ordinaria nel carrello.

Per i biglietti, invece, bisogna recarsi in una biglietteria aziendale o in una rivendita autorizzata, presentare il proprio tesserino identificativo e richiedere espressamente lo sconto estivo.

Lo sconto non si applica ai biglietti acquistati tramite app, travel planner o altri canali digitali. L'agevolazione è cumulabile con lo sconto del 5% previsto per gli abbonamenti acquistati online. Non è invece cumulabile con lo sconto FEDELTA' UNDER 27 e con gli sconti previsti dalla promozione FORMULA FAMIGLIA.

Non sono previste soglie di reddito.

Formula famiglia

La promozione FORMULA FAMIGLIA permette di accedere a uno sconto progressivo dal 20 al 70 per cento su tutti gli abbonamenti acquistati online oppure presso le rivendite e le biglietterie di Tpl Fvg da intestatari che facciano parte dello stesso nucleo familiare, a partire dal secondo abbonamento.

Le percentuali di sconto sono le seguenti:

- il secondo abbonamento acquistato riceve uno sconto del 20%;
- il terzo abbonamento acquistato riceve uno sconto del 50%;
- tutti gli abbonamenti successivi al terzo ricevono uno sconto del 70%.

Gli sconti di FORMULA FAMIGLIA si applicano esclusivamente ad abbonamenti dello stesso tipo e con la stessa decorrenza. Fanno eccezione gli abbonamenti scolastici, sui quali si applica lo sconto anche se si acquistano uno o più abbonamenti che decorrono dal 1° settembre insieme con uno o più abbonamenti che decorrono dal 1° ottobre.

Per ottenere una corretta applicazione degli sconti, è necessario acquistare tutti gli abbonamenti in modo contestuale. Se gli acquisti non avvengono in modo contestuale, ma vengono effettuati in momenti diversi oppure con carrelli o operazioni separate, il sistema potrebbe non applicare lo sconto più vantaggioso.

Se si acquista online, bisogna inserire tutti gli abbonamenti nello stesso carrello: dopo averli inseriti, il sistema applica automaticamente le riduzioni previste. Lo sconto maggiore viene applicato all'abbonamento con la tariffa più elevata.

Per accedere alla promozione di FORMULA FAMIGLIA è necessario essere anagraficamente residenti in Friuli Venezia Giulia e autocertificare, dalla piattaforma di webticketing, la composizione del proprio nucleo familiare. L'autocertificazione può essere presentata da un qualunque componente maggiorenne del nucleo familiare.

Nel nucleo familiare possono essere inserite tutte le persone anagraficamente residenti nello stesso domicilio, indipendentemente dal legame o dal grado di parentela. Si consiglia di includere anche le persone che non utilizzano l'autobus, per eventuali acquisti futuri.

L'autocertificazione può essere presentata anche se i componenti del nucleo familiare non sono ancora in possesso del tesserino identificativo di Tpl Fvg: il tesserino potrà essere richiesto al momento dell'acquisto dell'abbonamento.

L'autocertificazione si presenta una sola volta e rimane valida anche negli anni successivi, a meno che non sia necessario aggiungere un componente al nucleo: in tal caso, bisogna richiedere a Tpl Fvg di annullare l'autocertificazione precedente per poterne caricare una nuova.

Dopo l'approvazione dell'autocertificazione, gli sconti vengono automaticamente applicati, sia online sia presso le rivendite e le biglietterie aziendali.

FORMULA FAMIGLIA non prevede soglie di reddito. L'agevolazione è cumulabile con:

- lo sconto del 5% previsto per gli abbonamenti acquistati online;
- l'agevolazione regionale per gli studenti residenti in Friuli Venezia Giulia;
- lo sconto OVER 65;
- l'agevolazione ARDIS.

FORMULA FAMIGLIA non è invece cumulabile con lo sconto FEDELTA' UNDER 27.

Abbonamenti scolastici agevolati

La Regione Friuli Venezia Giulia ha istituito un abbonamento scolastico agevolato per gli studenti anagraficamente residenti in regione che abbiano i seguenti requisiti:

- non aver ancora compiuto 27 anni al momento della presentazione della domanda e dell'acquisto dell'abbonamento;
- frequentare una scuola (pubblica, privata o parentale) oppure essere iscritti all'università o ad altri istituti equiparati in Friuli Venezia Giulia o in Veneto (sono escluse le università telematiche);
- utilizzare i servizi di Tpl Fvg per raggiungere la sede scolastica, in parte o per l'intero percorso.

L'abbonamento ha una durata fissa di dieci mesi e decorre dal 1° settembre oppure dal 1° ottobre, a discrezione del cliente.

L'agevolazione consiste in uno sconto del 50% sulla tariffa ordinaria dell'abbonamento.

Prima di acquistare l'abbonamento occorre autocertificare lo status di studente, l'età, la residenza e l'istituto frequentato, rispettando i termini comunicati ogni anno da Tpl Fvg.

La presentazione dell'autocertificazione deve avvenire esclusivamente online dalla piattaforma di webticketing di Tpl Fvg.

L'agevolazione è cumulabile:

- con lo sconto del 5% previsto per gli abbonamenti acquistati online;
- con lo sconto FEDELTA' UNDER 27 oppure con la promozione FORMULA FAMIGLIA (ma non con entrambi).

L'agevolazione non è cumulabile con gli sconti ARDIS.

Per l'accesso all'agevolazione non sono previste soglie di reddito.



Agevolazione per persone over 65

L'agevolazione OVER 65 è rivolta alle persone anagraficamente residenti in Friuli Venezia Giulia che abbiano compiuto 65 anni. La misura, sostenuta dalla Regione Friuli Venezia Giulia, prevede una riduzione del 50% sul costo degli abbonamenti semestrali e annuali.

Il sistema rileva automaticamente i requisiti del cliente attraverso il tesserino identificativo di Tpl Fvg, senza che sia necessario presentare una domanda o un'autocertificazione.

Se l'abbonamento viene acquistato online, per usufruire dell'agevolazione è necessario selezionare, nel campo DURATA della piattaforma di webticketing, l'abbonamento contrassegnato con la dicitura OVER 65. Non procedere con l'acquisto se le agevolazioni non risultano correttamente applicate: gli sconti non possono essere riconosciuti retroattivamente.

La promozione OVER 65 è cumulabile con:

- la promozione formula famiglia;
- lo sconto del 5% previsto per gli abbonamenti acquistati online.

L'agevolazione non prevede soglie di reddito.

Agevolazione Ardis

L'agevolazione è rivolta agli studenti iscritti a un istituto universitario o a un istituto superiore di alta formazione con sede in Friuli Venezia Giulia ed è promossa e sostenuta dall'Agenzia regionale per il diritto allo studio (ARDIS). La misura prevede:

- uno sconto del 30% sugli abbonamenti annuali;
- uno sconto del 20% sugli abbonamenti mensili e semestrali.

Per accedere all'agevolazione bisogna presentare la domanda ogni anno. Una volta approvata la domanda, è possibile acquistare l'abbonamento a tariffa ridotta.

Gli acquisti possono essere effettuati esclusivamente tra il giorno 25 di ciascun mese e il giorno 15 del mese successivo. I mesi estivi sono esclusi dall'agevolazione.

La presentazione della domanda deve avvenire esclusivamente online dalla piattaforma di webticketing di Tpl Fvg. Presentando la domanda, lo studente autocertifica di essere iscritto a uno dei seguenti istituti o programmi (non oltre il primo anno fuori corso):

- Università degli Studi di Trieste
- Università degli Studi di Udine
- Scuola Internazionale Superiore di Studi Avanzati (SISSA) di Trieste
- Conservatorio di musica Tartini di Trieste
- Conservatorio di musica Tomadini di Udine
- ITS Academy di Udine
- ITS Alto Adriatico di Pordenone
- Accademia Nautica dell'Adriatico di Trieste
- LifeTech ITS Academy di Trieste
- Accademia di Belle Arti Tiepolo di Udine
- programmi ERASMUS

La domanda di agevolazione può essere presentata a partire dal mese di settembre di ogni

anno: la data di apertura dei termini viene comunicata di volta in volta da ARDIS e Tpl Fvg.

L'agevolazione non prevede soglie di reddito e non è cumulabile con l'abbonamento scolastico agevolato per gli studenti residenti in Friuli Venezia Giulia.

Agevolazioni per invalidità o disabilità

Gli abbonamenti agevolati sono titoli rilasciati alle persone con disabilità o invalidità in possesso dei requisiti previsti dall'articolo 34 della legge regionale 20 agosto 2007, numero 23. La validità è di dodici mesi solari. Gli abbonamenti agevolati consentono di viaggiare sull'intera rete del servizio urbano indicato sull'abbonamento oppure, nel caso l'abbonamento riguardi il servizio extraurbano, su un massimo di cinque percorsi scelti dal cliente.

Il costo annuale degli abbonamenti agevolati è pari all'1,5% della corrispondente tariffa ordinaria. Il costo raddoppia nel caso in cui l'avente diritto abbia bisogno di un accompagnatore.

Per accedere all'agevolazione è necessario presentare domanda online attraverso il sito internet della Regione Friuli Venezia Giulia, nella sezione dedicata allo sportello trasporto pubblico agevolato, accedendo con SPID o CIE o CNS (carta nazionale dei servizi).

L'agevolazione è soggetta a una soglia reddituale, aggiornata annualmente dalla Giunta regionale sulla base della variazione dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo. Il reddito di riferimento è quello complessivo e non quello ISEE.

La Regione verifica il possesso dei requisiti e, in caso di esito positivo, comunica a Tpl Fvg il nominativo della persona avente diritto.

Solo dopo questa comunicazione, è possibile recarsi in una biglietteria aziendale o in una rivendita convenzionata per acquistare l'abbonamento, portando con sé un documento d'identità. Se il beneficiario non può recarsi di persona in biglietteria, l'acquisto può essere effettuato da un familiare, dall'amministratore di sostegno o da un'associazione di categoria, sulla base di una delega scritta. La persona delegata deve presentare il proprio documento di identità, insieme con la delega e con una copia del documento di identità del beneficiario.

Rinnovo e validità dell'agevolazione

L'attestazione della Regione può essere permanente oppure soggetta a scadenza. Per rinnovare l'abbonamento agevolato è necessario verificare che l'attestazione sia ancora valida. Se lo è, il rinnovo può essere fatto direttamente presso le biglietterie aziendali o le rivendite convenzionate. In caso contrario, bisogna prima rivolgersi allo sportello trasporto pubblico agevolato della Regione.

Accompagnatori

L'abbonamento agevolato è un titolo di viaggio personale e riporta il nome e i dati della persona beneficiaria. Nel caso in cui la persona beneficiaria abbia bisogno di un accompagnatore, sull'abbonamento è indicato che il titolo di viaggio è valido, oltre che per l'intestatario, anche per una persona che l'accompagna.

Se l'abbonamento non prevede un accompagnatore, l'eventuale accompagnatore della persona beneficiaria deve essere in possesso di un proprio titolo di viaggio.

L'accompagnatore può essere un familiare, un amico o un assistente: non deve essere una



persona specifica, né è necessario che sia sempre la stessa persona. Il nome dell'accompagnatore non compare sull'abbonamento. La tariffa dell'abbonamento con accompagnatore è doppia rispetto a quella senza accompagnatore.

Servizi marittimi

Gli abbonamenti agevolati per persone con disabilità o invalidità non includono in nessun caso i servizi marittimi.

Dove acquistare gli abbonamenti agevolati

Le rivendite e le biglietterie di Tpl Fvg autorizzate alla vendita di abbonamenti agevolati sono le seguenti:

Arriva Udine

- Udine (viale Europa Unità 95, fronte stazione FS, solo il martedì e il giovedì)
- Udine (viale Europa Unità 37, autostazione, solo il martedì e il giovedì)
- Tolmezzo (via Carnia Libera 1944, 45, autostazione)
- Latisana (via Beorchia, autostazione)
- Cervignano (piazza Marconi 11, autostazione)

APT Gorizia

- Gorizia (piazzale Martiri per la Libertà d'Italia, interno stazione FS)
- Monfalcone (via Fratelli Rosselli 25)
- Grado (piazza Carpaccio)
- Trieste (piazza della Libertà 9, interno autostazione)
- polo intermodale del Trieste Airport (autostazione, Ronchi dei Legionari)

ATAP Pordenone

- Pordenone (piazzale Caduti di Nassiriya e di tutte le Missioni di Pace 1)
- Spilimbergo (via Ponte Roitero 2)

Trieste Trasporti

- tabaccheria del Viale (largo Don Bonifacio 3, di fronte alla fontana di viale XX Settembre)
- Unione italiana ciechi e ipovedenti (via Battisti 2, di lunedì, martedì e giovedì dalle 9:00 alle 12:30 e dalle 15:00 alle 18:30; di venerdì dalle 9:00 alle 12:30)
- tabaccheria Diomede (via Baiamonti 56)
- tabaccheria Martinelli (via Stock 5/e)
- tabaccheria Pesce (via Oriani 8)
- edicola Mondo (via Giulia 75/3, centro commerciale Il Giulia)
- edicola Zaccariotto (via Carducci 36, mercato coperto)
- edicola Varos (piazza Oberdan 9)
- tabaccheria Treleani (via Canova 29)
- tabaccheria Ceppi (via Revoltella 87/C)
- bar alla Tramvia (via Nazionale 26, Opicina)
- tabaccheria Dreolin (piazza Marconi 6/A, Muggia)

La piattaforma di webticketing

La piattaforma di webticketing è l'unico canale digitale attraverso cui è possibile acquistare online gli abbonamenti di Tpl Fvg (a eccezione degli abbonamenti mensili e quindicinali, acquistabili anche tramite l'app Dropticket). Tutti gli abbonamenti acquistati online dalla piattaforma di webticketing beneficiano di uno sconto automatico del 5% rispetto al prezzo applicato nelle biglietterie fisiche. Lo sconto viene calcolato direttamente dal sistema e non deve essere richiesto dal cliente. La piattaforma è disponibile all'indirizzo web:

<https://abbonamentionline.tplfvg.it>

Requisiti per acquistare un abbonamento online

Per acquistare un abbonamento online occorre:

- registrarsi sulla piattaforma <https://abbonamentionline.tplfvg.it> (la registrazione può essere effettuata solo da persone maggiorenni);
- essere in possesso di un tesserino identificativo di Tpl Fvg in corso di validità.

Non è necessario che il titolare dell'account coincida con l'intestatario dell'abbonamento: una famiglia, per esempio, può utilizzare un unico account per acquistare gli abbonamenti per tutti i propri componenti; lo stesso vale per aziende, enti o associazioni che acquistano per i propri dipendenti, associati o persone assistite.

Associare un tesserino identificativo a un account e acquistare un abbonamento

Prima di procedere con un acquisto online, bisogna associare all'account il tesserino identificativo della persona o delle persone per cui si vuole acquistare l'abbonamento. Per farlo, bisogna accedere alla propria area personale e cliccare sul pulsante ASSOCIA UN TESSERINO IDENTIFICATIVO ESISTENTE.

Se non si è ancora in possesso del tesserino, o se il proprio tesserino è scaduto, è necessario richiederlo o rinnovarlo prima dell'acquisto: lo si può fare online oppure presso una rivendita o una biglietteria aziendale.

Dopo aver associato uno o più tesserini all'account, i nomi degli intestatari compariranno nell'home page della propria area personale.

Per ciascun nome:

- cliccando sul carrellino si avvia la procedura di acquisto;
- cliccando sull'icona a destra del carrellino si visualizzano gli abbonamenti attivi ed è possibile ristamparli in qualunque momento.

Per acquistare un abbonamento è necessario:

- selezionare il percorso e la durata;
- selezionare il tipo di abbonamento (extraurbano, urbano, urbano per una sola linea oppure misto urbano + extraurbano);
- indicare il periodo di validità.

Se il percorso desiderato non compare nel campo PERCORSO, bisogna cliccare sul pulsante verde che compare sotto il campo del percorso per aggiungerne uno nuovo, e poi specificare origine, destinazione e tipo di servizio.



Per acquistare un abbonamento misto urbano + extraurbano occorre che l'origine o la destinazione del percorso extraurbano coincida con una località dove è attivo un servizio urbano (Trieste, Gorizia, Monfalcone, Udine, Pordenone, Grado, Lignano Sabbiadoro): così facendo, nel campo ABBONAMENTO sarà possibile selezionare un titolo combinato urbano + extraurbano.

Gli abbonamenti possono essere acquistati con un massimo di due mesi di anticipo.

Nei mesi di novembre e dicembre non è possibile acquistare abbonamenti che decorrano dall'anno successivo, fino al momento in cui non vengano aggiornate le tariffe con delibera di Giunta regionale. La delibera viene solitamente pubblicata nella seconda metà di dicembre.

Carrello e sconti

Dopo aver selezionato l'abbonamento, è possibile:

- metterlo nel carrello e acquistarlo direttamente;
- aggiungere altri abbonamenti prima del pagamento.

In presenza di sconti o agevolazioni (abbonamenti scolastici, formula famiglia, sconto fedeltà), è importante che tutti gli abbonamenti vengano acquistati nello stesso carrello e in un'unica operazione. Solo così il sistema è in grado di applicare automaticamente le tariffe più vantaggiose. Se gli acquisti vengono effettuati in momenti diversi o da carrelli separati, le agevolazioni applicate potrebbero non essere le più convenienti. Non è mai possibile richiedere l'applicazione retroattiva degli sconti dopo l'acquisto.

Metodi di pagamento

Gli abbonamenti acquistati online possono essere pagati con uno dei seguenti metodi:

- carte di credito;
- MyBank (consente di autorizzare il pagamento tramite il servizio di home banking della propria banca);
- Bancomat Pay (l'app per i pagamenti digitali collegata con il proprio conto corrente tramite il circuito Bancomat);
- PayPal (anche in tre rate senza interessi).

Non è possibile effettuare pagamenti tramite bonifico bancario.

Autocertificare online i requisiti per accedere a sconti e agevolazioni

La piattaforma di webticketing è anche l'unico canale attraverso cui è possibile caricare le autocertificazioni necessarie per richiedere le agevolazioni tariffarie della Regione Friuli Venezia Giulia e di Tpl Fvg. In particolare, dall'area AUTOCERTIFICAZIONI si può:

- dichiarare la composizione del proprio nucleo familiare per accedere agli sconti di FORMULA FAMIGLIA;
- certificare i requisiti per accedere all'agevolazione regionale per gli studenti residenti in Friuli Venezia Giulia;
- richiedere l'agevolazione ARDIS destinata agli studenti fuori sede o non residenti in Friuli Venezia Giulia.

Come selezionare le agevolazioni e le scontistiche corrette

Per usufruire delle agevolazioni previste per gli studenti residenti in Friuli Venezia Giulia e le

persone over 65 è necessario selezionare, nel campo DURATA, l'abbonamento contrassegnato rispettivamente con le diciture RESIDENTI FVG e OVER 65.

Altre agevolazioni (ARDIS, formula famiglia, sconto fedeltà) vengono applicate automaticamente dopo aver messo nel carrello gli abbonamenti a tariffa ordinaria, e sono chiaramente indicate prima del pagamento.

Truffe online

Negli ultimi anni si sono moltiplicati i tentativi di frode online: alcuni siti non autorizzati propongono abbonamenti a pochi euro, in occasione di eventi, festività o presunti anniversari. Si tratta di truffe basate sulla tecnica del phishing: e-mail, messaggi, post o annunci sponsorizzati imitano l'aspetto e il linguaggio di comunicazioni autentiche, riproducendo loghi, nomi e riferimenti riconoscibili. L'obiettivo è indurre chi legge a cliccare su link sospetti o a compilare moduli ingannevoli, per sottrarre dati personali, credenziali di accesso e numeri di carte di credito.

Per questo motivo è importante prestare attenzione all'indirizzo web da cui si acquista l'abbonamento: l'unico indirizzo valido è <https://abbonamentionline.tplfvg.it>

Qualunque variazione o estensione differente indica un sito non autorizzato.

Rimborso abbonamenti

In base a quanto disposto dalla lettera m, articolo 47, del decreto legislativo 6 settembre 2005, numero 206, il diritto di recesso non si applica ai titoli di viaggio. I biglietti e gli abbonamenti di Tpl Fvg, pertanto, non sono di norma rimborsabili. Tpl Fvg e le aziende consorziate prendono tuttavia in esame richieste di rimborso particolari o specificamente motivate. Per esempio:

- quando uno studente cambia scuola;
- quando uno studente cambia residenza;
- quando - pur avendo diritto a un'agevolazione regionale (OVER 65 o studenti residenti in Friuli Venezia Giulia) - viene acquistato per errore un abbonamento a tariffa intera;
- in caso di decesso dell'intestatario dell'abbonamento.

La presa in esame della richiesta non comporta il diritto al rimborso: ogni caso è valutato singolarmente e può anche essere respinto, in base alla situazione specifica, a valutazioni di ordine fiscale, alle agevolazioni eventualmente già applicate e ad altri elementi rilevanti.

Non sono invece previsti rimborsi in caso di:

- servizio sospeso o interrotto per cause di forza maggiore o non direttamente imputabili a Tpl Fvg (salvo i casi in cui i rimborsi siano espressamente previsti e disciplinati dalla normativa nazionale o regionale);
- utilizzo parziale o mancato utilizzo dell'abbonamento per motivi personali (malattia, infortunio, rinuncia agli studi, cambio sede di lavoro o altro).

Maggiori informazioni sui rimborsi sono disponibili sul sito internet di Tpl Fvg.

Modificare un abbonamento o trasferirne la titolarità

La tratta, il servizio o la durata indicati su un abbonamento non possono mai essere modificati, né la titolarità di un abbonamento può essere trasferita da una persona all'altra. Eventuali modifiche sono possibili solo richiedendo l'annullamento e il rimborso della quota residua



dell'abbonamento in corso di validità: se il rimborso viene concesso, è poi possibile acquistare un nuovo abbonamento a tariffa ordinaria, con i dati aggiornati.

Documenti necessari per richiedere un rimborso

In caso di cambio di residenza, alla domanda di rimborso bisogna allegare un certificato che attesti il cambio di residenza.

In caso di cambio scuola, alla domanda di rimborso va allegato un certificato che attesti il cambio di istituto.

In caso di decesso dell'intestatario, alla domanda di rimborso vanno allegati:

- il certificato di decesso;
- un'autocertificazione che attesti la qualità di erede legittimo.

Calcolo del rimborso per gli abbonamenti scolastici agevolati

Per gli studenti residenti in Friuli Venezia Giulia titolari di un abbonamento scolastico agevolato, l'eventuale rimborso (se riconosciuto) viene calcolato come differenza tra l'importo pagato e il valore delle mensilità già utilizzate, determinate in base al costo dell'abbonamento mensile a tariffa ordinaria per la stessa tratta o servizio.

Esempio (i valori sono indicativi e non si riferiscono a uno specifico abbonamento):

- costo di un abbonamento scolastico 10 mesi a tariffa ordinaria (non scontata): 85,00 euro
- importo pagato dal cliente per l'abbonamento scolastico agevolato (con lo sconto del 50% sulla tariffa ordinaria): 42,50 euro
- costo di un abbonamento mensile ordinario valido per lo stesso servizio o percorso dell'abbonamento scolastico acquistato dal cliente: 10,00 euro

In questo caso:

- dopo 1 mese di utilizzo sono rimborsabili 32,50 euro (cioè 42,50-10,00)
- dopo 2 mesi di utilizzo sono rimborsabili 22,50 euro (cioè 42,50-20,00)
- dopo 3 mesi di utilizzo sono rimborsabili 12,50 euro (cioè 42,50-30,00)
- dal quarto mese in poi il rimborso si azzerà

Spese amministrative e di procedimento

Salvo specifiche eccezioni, dall'importo rimborsato per gli abbonamenti acquistati online dalla piattaforma di webticketing di Tpl Fvg vengono trattenuti 10,00 euro a copertura delle spese amministrative e di procedimento.

Detrazione fiscale abbonamenti

Per le spese sostenute per l'acquisto di abbonamenti per il trasporto pubblico locale è prevista una detrazione Irpef del 19% fino a un importo massimo di 250,00 euro all'anno. L'agevolazione riguarda sia le spese sostenute direttamente dal contribuente sia quelle sostenute per conto dei familiari fiscalmente a carico.

Per accedere alla detrazione è necessario che l'abbonamento sia stato acquistato con strumenti di pagamento tracciabili (carta di credito, bancomat o altri strumenti elettronici). Il contribuente deve conservare il titolo di viaggio e la documentazione attestante il pagamento, da

cui risultino:

- l'intestatario dell'abbonamento;
- il periodo di validità;
- la spesa sostenuta;
- la data del pagamento.

Se la ricevuta è intestata a un familiare a carico, bisogna produrre una dichiarazione sostitutiva con l'indicazione della persona che ha sostenuto la spesa.

Chi può detrarre il costo degli abbonamenti

La detrazione spetta a chi sostiene la spesa, anche se effettuata per conto di un familiare a carico. Il limite massimo di spesa detraibile è di 250,00 euro all'anno. Questo importo comprende anche la quota eventualmente sostenuta per i familiari fiscalmente a carico. Per esempio, se si acquista un abbonamento per sé da 200,00 euro e uno per un familiare a carico da 150,00 euro, l'importo detraibile resta comunque pari a 250,00 euro. Lo stesso vale per gli abbonamenti dei figli detratti in condivisione dai genitori: anche in questo caso, il limite massimo è di 250,00 euro totali.

4.5. Tesserini identificativi

Per acquistare un abbonamento al servizio è necessario essere in possesso di un tesserino identificativo di Tpl Fvg. I tesserini identificativi sono personali e non cedibili, hanno una durata di cinque anni e identificano in modo univoco la persona titolare dell'abbonamento. In caso di controllo, devono essere esibiti insieme con l'abbonamento.

Non essendo un titolo di viaggio, il tesserino identificativo, da solo, non consente di utilizzare il servizio, e deve sempre essere accompagnato da un abbonamento valido.

Come richiedere o rinnovare un tesserino

Il tesserino può essere richiesto o rinnovato presso:

- le biglietterie aziendali CORE, dove viene direttamente rilasciato il tesserino definitivo;
- le rivendite autorizzate ACTIVE, che rilasciano un tesserino provvisorio in attesa di quello definitivo (in questo caso il tesserino definitivo viene consegnato o recapitato in un secondo momento);
- online tramite la piattaforma di webticketing di Tpl Fvg.

Il tesserino è gratuito se richiesto presso una biglietteria o una rivendita, mentre costa 5,00 euro se richiesto online.

Richiedere il tesserino presso una rivendita o una biglietteria

Per richiedere o rinnovare il tesserino identificativo presso una biglietteria o una rivendita occorre portare con sé:

- una fototessera recente dell'intestatario;
- la fotocopia di un documento d'identità e del codice fiscale dell'intestatario;
- il modulo di richiesta compilato in ogni sua parte.



Se il tesserino è richiesto per un minorenne, il genitore o il tutore deve avere con sé la copia di un proprio documento d'identità insieme con la documentazione del minore.

Richiedere il tesserino online

Il tesserino identificativo può essere richiesto anche online tramite la piattaforma di webticketing di Tpl Fvg, al costo di 5,00 euro per le spese di spedizione. In questo caso viene subito inviato via e-mail un tesserino provvisorio, valido a tutti gli effetti: il tesserino definitivo, invece, viene spedito entro 60 giorni all'indirizzo indicato dal cliente.

Per richiedere il tesserino online:

- accedere alla propria area personale sulla piattaforma di webticketing;
- cliccare sul pulsante RICHIEDI UN NUOVO TESSERINO IDENTIFICATIVO;
- compilare il form online e caricare una fototessera recente e un documento d'identità della persona per cui si richiede il tesserino (prestare attenzione alla centratura della foto);
- procedere al pagamento dei 5,00 euro.

Il tesserino provvisorio viene inviato via e-mail subito dopo il pagamento.

Durante la compilazione del form, è importante verificare con attenzione l'indirizzo di spedizione: per evitare che il tesserino venga restituito al mittente, occorre indicare il nome esatto riportato sulla propria cassetta delle lettere.

Perché per acquistare un abbonamento serve il tesserino identificativo

Il tesserino è necessario per almeno tre ragioni:

- in Italia non esistono norme che obblighino le persone a portare con sé un documento d'identità: il tesserino rappresenta quindi l'unico documento che può essere sempre richiesto a chi viaggia con un abbonamento sui servizi di Tpl Fvg;
- il tesserino identificativo garantisce che l'abbonamento sia utilizzato solo dalla persona intestataria, evitando scambi tra familiari o usi impropri da parte di terzi;
- il tesserino contiene i dati necessari per applicare correttamente gli sconti e le agevolazioni di Tpl Fvg e della Regione Friuli Venezia Giulia.

4.6. Gratuità e libera circolazione

Tpl Fvg non può rilasciare titoli di viaggio gratuiti né consentire a persone o gruppi di viaggiare senza un biglietto o un abbonamento validi.

Possono viaggiare gratuitamente sugli autobus e sulle motonavi di Tpl Fvg unicamente le persone e le categorie indicate di seguito:

- i bambini di età inferiore ai 10 anni non compiuti, purché accompagnati da un familiare in possesso di un regolare titolo di viaggio (sono familiari i genitori naturali, i genitori affidatari e i parenti di secondo grado: nonni, fratelli e sorelle, purché abbiano compiuto il quattordicesimo anno d'età);
- gli appartenenti alla polizia locale, in divisa e limitatamente ai servizi di trasporto svolti

nel territorio comunale di propria competenza;

- gli appartenenti alle forze di polizia, sulla base di specifiche intese stipulate fra i rispettivi corpi e la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia;
- gli appartenenti alle forze armate (in divisa) sulla base di specifiche intese con la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia;
- il personale regionale in servizio di vigilanza e di controllo;
- altri soggetti eventualmente individuati dalla Giunta regionale.

I bambini che viaggiano accompagnati da babysitter, educatori, maestre, maestri, amici o conoscenti devono essere in possesso di un regolare titolo di viaggio, indipendentemente dall'età. La norma di riferimento per le gratuità è l'articolo 34 della legge regionale 20 agosto 2007, numero 23.

4.7. Biglietterie, emettitrici e rivendite

La rete di biglietterie e rivendite di Tpl Fvg comprende alcune centinaia di punti vendita in Friuli Venezia Giulia, suddivisi in quattro categorie:

- biglietterie CORE
- rivendite ACTIVE
- rivendite BASIC
- emettitrici automatiche

Sul sito di Tpl Fvg è possibile consultare la mappa con l'elenco aggiornato dei punti vendita e la loro posizione.

Biglietterie CORE

Nelle biglietterie CORE è possibile:

- acquistare biglietti e abbonamenti per tutti i servizi di Tpl Fvg, compresi gli abbonamenti riservati alle persone con invalidità o disabilità;
- ottenere il duplicato di tesserini o abbonamenti smarriti.

In queste biglietterie è anche possibile richiedere il rilascio del tesserino identificativo di Tpl Fvg: la biglietteria può direttamente stampare il tesserino definitivo.

Rivendite ACTIVE

Le ACTIVE sono rivendite indipendenti informatizzate dove si possono acquistare tutte le tipologie di biglietti e abbonamenti, a eccezione degli abbonamenti riservati alle persone con invalidità o disabilità.

In queste rivendite è anche possibile richiedere il rilascio del tesserino identificativo di Tpl Fvg: la rivendita rilascia un tesserino provvisorio in attesa che quello definitivo venga inviato a casa o reso disponibile presso la rivendita stessa, dopo alcune settimane.

Rivendite BASIC

Le BASIC sono rivendite indipendenti non informatizzate, dove è possibile acquistare solo



biglietti prestampati. Le rivendite BASIC non rilasciano abbonamenti né tesserini identificativi.

Emettitrici automatiche

Le emettitrici automatiche sono installate in aree molto frequentate e permettono l'acquisto di biglietti in autonomia. Le emettitrici di ATAP Pordenone, Arriva Udine e Trieste Trasporti consentono di acquistare anche abbonamenti quindicinali e mensili. Le emettitrici non sono presidiate da personale.

4.8. Misure compensative in caso di disservizi imputabili a Tpl Fvg

Per anomalie del servizio dovute a cause direttamente ascrivibili a Tpl Fvg sono previsti i rimborsi e le misure compensative indicate nella tabella che segue.

CASISTICHE	RIMBORSI
→ cancellazione del servizio → partenza dal capolinea con un ritardo superiore ai 30 minuti → partenza dal capolinea in anticipo	» effettuazione del viaggio con mezzi o servizi alternativi laddove disponibili, oppure rimborso del titolo di viaggio con una maggiorazione del 50%
→ mancata coincidenza alle fermate, laddove prevista, a causa di partenze anticipate o di arrivi in ritardo per cause direttamente imputabili a Tpl Fvg	» a fronte dell'esibizione dell'abbonamento o del biglietto (quest'ultimo regolarmente convalidato), rimborso con tre biglietti per la tratta oggetto del disservizio
→ modifica delle condizioni previste dall'abbonamento in possesso del cliente per ragioni sopraggiunte e direttamente imputabili a Tpl Fvg	» rimborso della quota parte non utilizzata
→ perdita o danneggiamento della sedia a rotelle o di altre attrezzature o dispositivi in uso a persone con disabilità o mobilità ridotta	» immediata messa a disposizione di una sedia a rotelle per consentire la prosecuzione del viaggio presso uno dei centri regionali di interscambio modale
→ tutti i disservizi elencati in questa tabella	» omaggio di un titolo di viaggio utilizzabile sulla tratta oggetto del disservizio

La domanda di rimborso deve essere inviata entro 72 ore dall'evento all'indirizzo di posta elettronica protocollo@cert.tplfvg.it. Nella domanda devono essere indicati in modo completo i dati relativi all'evento (località, giorno, ora, linea, fermata), l'eventuale spesa sostenuta e le motivazioni della richiesta. Viene fornita una risposta entro venti giorni lavorativi.

4.9. Controlli e sanzioni amministrative

L'utilizzo del trasporto pubblico locale è disciplinato da normative nazionali e regionali che impongono precisi obblighi a carico dei viaggiatori. Ai sensi dell'articolo 48 del decreto legge 24

aprile 2017, numero 50, chi usufruisce dei servizi di trasporto pubblico locale deve:

- essere munito di un valido titolo di viaggio;
- convalidarlo, qualora previsto, non appena si sale a bordo;
- conservarlo per l'intera durata del percorso;
- esibirlo su richiesta degli agenti verificatori.

La legge regionale 20 agosto 2007, numero 23, all'articolo 35, prevede che l'uso dei servizi di trasporto pubblico senza titolo di viaggio comporti, oltre al pagamento del biglietto calcolato fra i capolinea di origine e destinazione, anche l'applicazione di una sanzione amministrativa da un minimo di 50,00 euro a un massimo di 210,00 euro, con possibilità di pagamento in misura ridotta ai sensi dell'articolo 7 della legge regionale 17 gennaio 1984, numero 1.

Attività di controllo

Tpl Fvg verifica le violazioni di propria competenza attraverso le aziende consorziate, che operano con agenti verificatori espressamente incaricati e muniti di documento di riconoscimento. Gli agenti sono pubblici ufficiali nell'esercizio delle proprie funzioni e sono abilitati a effettuare tutte le attività previste dall'articolo 13 della legge 24 novembre 1981, numero 689, compresi gli accertamenti necessari per l'identificazione del trasgressore, anche accompagnandolo a terra e richiedendo l'intervento delle forze di polizia.

I controlli si svolgono durante l'intero arco della giornata, da parte di personale in divisa o in borghese, sia a bordo sia a terra, in fase di salita o discesa, presso fermate e capolinea.

Ai sensi della legge regionale 20 agosto 2007, numero 23 e del decreto legge 24 aprile 2017, numero 50, al fine di assicurare maggiori livelli di sicurezza e un più efficace contrasto al fenomeno dell'evasione tariffaria, Tpl Fvg e le aziende consorziate possono affidare - in determinate fasce orarie, giornate o periodi dell'anno - le attività di prevenzione, accertamento e contestazione delle violazioni anche a guardie giurate e ad altri soggetti non appartenenti agli organici aziendali. Tpl Fvg e le aziende consorziate mantengono in ogni caso la responsabilità del corretto svolgimento delle attività di verifica.

Tutti i viaggiatori sono tenuti, su richiesta:

- a esibire un titolo di viaggio valido;
- a esibire il tesserino identificativo di Tpl Fvg oppure, in alternativa, un documento di identità;
- a comunicare correttamente le proprie generalità.

Se la persona controllata rifiuta di fornire le proprie generalità o di esibire un documento di identità, gli agenti verificatori possono richiedere l'intervento delle forze di polizia o della polizia locale per procedere all'identificazione. La comunicazione di generalità false agli agenti accertatori o alle forze di polizia è un reato penalmente perseguibile.

Utilizzo delle immagini di videosorveglianza

Ai sensi del decreto legge 24 aprile 2017, numero 50 (convertito con modificazioni dalla legge 21 giugno 2017, numero 96), le immagini registrate dai sistemi di videosorveglianza presenti a bordo degli autobus possono essere utilizzate come mezzo di prova ai fini del contrasto all'evasione tariffaria, nel rispetto della normativa vigente sul trattamento dei dati personali.



Applicazione e importo delle sanzioni

Le sanzioni vengono applicate in modo oggettivo e uniforme. Non è prevista alcuna esenzione in base alla buona fede, all'età o allo stato di salute delle persone. Gli agenti sono tenuti ad applicare la normativa vigente: qualsiasi selezione arbitraria tra chi sanzionare e chi non sanzionare costituirebbe un abuso.

VIOLAZIONE	SANZIONE A MISURA RIDOTTA	SANZIONE A MISURA INTERA
senza titolo di viaggio		
biglietto scaduto		
biglietto convalidato in presenza o alla vista degli agenti accertatori, oppure dopo l'inizio dei controlli		
biglietto non convalidato	70,00 euro	210,00 euro
biglietto su supporto cartaceo convalidato più volte		
biglietto valido per un'altra tratta, un altro percorso o un altro servizio	più il costo del biglietto a tariffa ordinaria ed eventuali spese di procedimento	più il costo del biglietto a tariffa ordinaria ed eventuali spese di procedimento
abbonamento scaduto		
titolo di viaggio alterato o contraffatto		
abbonamento intestato a una persona terza		
altre violazioni accertate dall'agente verificatore		
violazioni generiche del regolamento di viaggio	36,00 euro	108,00 euro
abbonamento dimenticato e successivamente esibito entro cinque giorni dall'accertamento		5,00 euro

In caso di recidiva (stessa violazione commessa due volte nell'anno solare), ai sensi dell'articolo 35, comma 2, della legge regionale 20 agosto 2007, numero 23, la sanzione è aumentata della metà: 315,00 euro più il costo del biglietto e le spese amministrative e di procedimento.

Pagare una sanzione

Il pagamento delle sanzioni deve essere effettuato all'azienda consorziata che ha emesso il verbale. Se il pagamento avviene entro 60 giorni dall'accertamento (per le persone maggiorenni) o dalla notifica del verbale (per le persone minorenni), l'importo è ridotto a 70,00 euro più il costo del biglietto. Oltre il sessantesimo giorno, la sanzione è dovuta in misura intera: 210,00 euro più il costo del biglietto, le spese amministrative e le spese di procedimento.

Sanzioni emesse da Trieste Trasporti

Il pagamento delle sanzioni emesse da Trieste Trasporti può essere effettuato:

- direttamente all'agente accertatore, se l'agente è abilitato;
- con versamento sul conto corrente postale n. 13267349, indicando nella causale il numero e la data del verbale;
- presso gli sportelli dello studio Cogefin in via XXX Ottobre 4 a Trieste, dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 18:00;
- mediante bonifico bancario intestato allo studio Cogefin, indicando nella causale il

numero e la data del verbale, al seguente IBAN: IT34H0200802242000102164860 (BIC SWIFT UNCRITM10MC)

- presso la biglietteria di Trieste Trasporti, in via dei Lavoratori 2 a Trieste, entro cinque giorni dalla data del verbale;
- presso i punti Mooney e SisalPay (tabaccherie o rivendite autorizzate), esibendo il codice a barre riportato sulla sanzione e comunicando che il servizio da utilizzare è: [autobus.it/mycicero](https://bus.it/mycicero).

Sanzioni emesse da ATAP Pordenone

Il pagamento delle sanzioni emesse da ATAP Pordenone può essere effettuato:

- presso le biglietterie CORE di ATAP a Pordenone e Spilimbergo;
- tramite bonifico bancario intestato ad ATAP Pordenone, indicando nella causale il numero e la data del verbale, al seguente IBAN: IT47J0835612503000000020858
- online, con carta di credito, dal sito www.atap.pn.it;
- presso i punti Mooney e SisalPay (tabaccherie o rivendite autorizzate), comunicando che il servizio da utilizzare è: autobus.it/mycicero.

Sanzioni emesse da APT Gorizia

Il pagamento delle sanzioni emesse da APT Gorizia può essere effettuato:

- direttamente all'agente accertatore, se l'agente è abilitato;
- presso le biglietterie CORE di APT a Gorizia, Monfalcone, Ronchi dei Legionari (Trieste Airport) e Grado;
- mediante bonifico bancario intestato ad APT Gorizia, indicando nella causale il numero e la data del verbale, al seguente IBAN: IT38D0306912499100000001596
- presso i punti Mooney e SisalPay (tabaccherie o rivendite autorizzate), comunicando che il servizio da utilizzare è: autobus.it/mycicero.

Sanzioni emesse da Arriva Udine

Il pagamento delle sanzioni emesse da Arriva Udine può essere effettuato:

- direttamente all'agente accertatore, se l'agente è abilitato;
- presso le biglietterie CORE di Arriva Udine;
- mediante bonifico bancario intestato ad Arriva Udine, indicando nella causale il numero e la data del verbale, al seguente IBAN: IT46A0326812300052849994140

Ricorsi

È possibile contestare una sanzione presentando ricorso entro 60 giorni dalla data di notifica. La presentazione del ricorso comporta la rinuncia al pagamento della sanzione in misura ridotta, come previsto dalla legge regionale 17 gennaio 1984, numero 1.

Il termine di 60 giorni decorre in base all'età della persona sanzionata:

- per le persone maggiorenni, il termine decorre dalla data della violazione e dell'accertamento (che vale come notifica);
- per le persone minorenni, il termine decorre dalla data di ricevimento della notifica al

domicilio dei genitori o dei tutori legali.

Il ricorso può essere presentato con le seguenti modalità:

- online, secondo le indicazioni riportate nella sezione dedicata del sito internet di Tpl Fvg: <https://tplfvg.it/it/sanzioni/ricorsi>
- consegnando uno scritto difensivo agli uffici dell'azienda consorziata che ha emesso il verbale;
- inviando uno scritto difensivo tramite raccomandata A/R all'azienda consorziata che ha emesso il verbale.

Il ricorso deve contenere:

- il numero e la data del verbale;
- una copia del documento di identità del ricorrente;
- una copia del documento del genitore o tutore, se il sanzionato è minorenne.

Non è consentito presentare ricorso dopo aver effettuato il pagamento della sanzione. Il pagamento deve essere sospeso fino alla comunicazione dell'esito.

Istruttoria e valutazione del ricorso

Nel corso dell'istruttoria, Tpl Fvg e le aziende consorziate procedono a tutte le verifiche necessarie per ricostruire l'evento segnalato. Tra gli elementi analizzati ci sono:

- gli orari di convalida;
- i tracciati satellitari dei mezzi e i dati rilevati dai dispositivi contapasseggeri;
- gli orari dei controlli e i verbali redatti dagli agenti verificatori;
- le immagini registrate dai sistemi di videosorveglianza a bordo;
- le registrazioni delle bodycam in dotazione al personale di verifica.

Prima di procedere con un ricorso, è opportuno verificare che esistano motivazioni oggettive e documentabili a sostegno della contestazione. La perdita del titolo di viaggio o la mancata convalida per dimenticanza, per esempio, non costituiscono di norma motivi sufficienti per l'accoglimento di un ricorso.

Esito del ricorso

Al termine delle verifiche, Tpl Fvg o l'azienda consorziata che ha emesso il verbale potranno:

- confermare la sanzione;
- ridurre l'importo;
- annullare il verbale.

In caso di rigetto, potrà essere richiesto il pagamento della sanzione nella misura massima di 210,00 euro, oltre al costo del biglietto e alle eventuali spese di procedimento. In caso di recidiva, si applica la sanzione aumentata della metà, pari cioè a 315,00 euro più il costo del biglietto e le spese amministrative e di procedimento.

Ai ricorsi viene dato un riscontro scritto entro un termine indicativo di 30 giorni lavorativi.

Gli indirizzi e i recapiti degli uffici sanzioni delle aziende consorziate sono indicati nella tabella che segue.



APT GORIZIA via Caduti di An Nasiriyah 6 Gorizia 0481 593555	ATAP PORDENONE piazzale Caduti di Nassirya e di tutte le missioni di pace 1 Pordenone 0434 224411
ARRIVA UDINE via del Partidor 13 Udine 0432 608111	TRIESTE TRASPORTI via XXX Ottobre 4 (studio Cogefin) Trieste 040 7600429

5

**Informazione,
comunicazione
e customer service**

cinque

5.1. Strumenti e processi di informazione e customer service

Nel corso degli anni Tpl Fvg ha sviluppato un sistema integrato di strumenti e canali finalizzati a informare la clientela su tutti gli aspetti del servizio: orari, percorsi, coincidenze, deviazioni, scioperi, tariffe, agevolazioni e modalità di acquisto dei titoli di viaggio. Nel 2025 questo sistema è entrato in una fase di profonda evoluzione, avviando un percorso che sta interessando in modo coordinato:

- l'architettura dei contenuti informativi;
- il linguaggio utilizzato su tutti i canali;
- il sito internet e le piattaforme digitali;
- i processi di gestione dei contatti e dei reclami;
- i sistemi di monitoraggio e analisi dei dati.

L'intervento ha posto le basi metodologiche e operative per un modello di comunicazione più organico, nel quale strumenti, linguaggi e processi organizzativi risultino maggiormente integrati e coerenti tra loro.

La comunicazione dei servizi di trasporto presenta un'elevata complessità, legata alla presenza di linguaggi tecnici e a una stratificazione normativa e operativa consolidata nel tempo. In questo contesto l'azienda sta portando avanti un lavoro di semplificazione del lessico e di uniformazione terminologica su tutti i canali, per rendere le informazioni più chiare, trasparenti e facilmente comprensibili.

Il percorso proseguirà anche nei prossimi anni con una nuova fase di sviluppo. Tra le attività previste rientra la realizzazione di una knowledge base aziendale, ovvero di un archivio organizzato di procedure, contenuti e risposte validate. Lo strumento sarà utilizzato dagli operatori interni e progressivamente reso disponibile anche al pubblico attraverso il sito internet di Tpl Fvg, così da garantire maggiore coerenza informativa tra i diversi canali di contatto.

Contestualmente, nel secondo semestre 2025 è entrata in esercizio una piattaforma di customer relationship management (CRM), configurata come infrastruttura centrale per le relazioni con la clientela. Il sistema consente la registrazione e l'organizzazione dei contatti, delle segnalazioni e delle richieste di assistenza, nonché il monitoraggio delle azioni correttive. Nel corso del 2026 e del 2027 l'utilizzo del CRM sarà ulteriormente consolidato, per rendere più ordinata la lettura delle criticità segnalate e più efficace il coordinamento tra customer service e processi di evoluzione del servizio.



5.2. Informazione e infomobilità

Tpl Fvg mette a disposizione della clientela un sistema articolato di canali informativi e strumenti di infomobilità, finalizzati a garantire l'accesso tempestivo e aggiornato alle informazioni su orari, percorsi, coincidenze, deviazioni, scioperi, tariffe, agevolazioni e modalità di acquisto dei titoli di viaggio.

I canali sono progettati per essere complementari tra loro e per assicurare continuità informativa tra strumenti digitali, assistenza telefonica e comunicazione a bordo e alle fermate.

Sito internet

Il sito www.tplfvg.it costituisce la fonte primaria delle informazioni ufficiali sul servizio. Attraverso il sito è possibile:

- consultare e scaricare gli orari;
- verificare eventuali modifiche o perturbazioni del servizio;
- consultare regolamenti di viaggio e tariffe;
- accedere al travel planner;
- acquistare abbonamenti;
- presentare reclami o inviare richieste, segnalazioni e suggerimenti.

Gli avvisi sul servizio sono uno degli strumenti di informazione più importanti e aggiornati. Ogni anno Tpl Fvg, attraverso le aziende consorziate, pubblica diverse centinaia di avvisi su modifiche di percorsi e fermate, deviazioni e perturbazioni del servizio, e li aggiorna con la maggiore tempestività possibile, anche in caso di eventi improvvisi. Gli stessi avvisi sono pubblicati anche nell'app e, quando possibile, affissi alle fermate.

Il sito è progettato in modalità responsive ed è fruibile da dispositivi fissi e mobili.

Nel corso del 2026 è prevista l'attivazione di un agente digitale integrato, collegato alla knowledge base aziendale, in grado di fornire risposte personalizzate e di supportare la consultazione dei contenuti.

Travel planner

Il travel planner, raggiungibile dal sito di Tpl Fvg (sezione Orari), consente di:

- individuare le possibili soluzioni di viaggio tra un'origine e una destinazione;
- consultare orari, fermate e percorsi;
- verificare le coincidenze;
- acquistare online il biglietto corrispondente.

FAQ e knowledge base

La sezione FAQ del sito raccoglie le domande più frequenti della clientela e le relative risposte.

Nel corso del 2026 la sezione sarà progressivamente integrata con una knowledge base aperta al pubblico, strutturata in modo da rendere più semplice la consultazione delle procedure, delle condizioni di utilizzo e delle informazioni operative.

Piattaforma di webticketing

La piattaforma di webticketing, disponibile all'indirizzo <https://abbonamentionline.tplfvg.it>,

consente di:

- acquistare abbonamenti o simularne l'acquisto;
- beneficiare dello sconto automatico del 5% sugli abbonamenti acquistati online;
- richiedere il rilascio del tesserino identificativo;
- autocertificare i requisiti per accedere alle agevolazioni tariffarie.

Mobile app Tpl Fvg

La mobile app Tpl Fvg, disponibile per Android e iOS, permette di acquistare biglietti urbani ed extraurbani, pagando con carta di credito, Satispay, Postepay o borsellino elettronico. Costituisce uno strumento di infomobilità e di acquisto complementare al sito.

App Glimble FVG (MaaS FVG)

Glimble FVG è la mobile app sviluppata nell'ambito del progetto MaaS FVG, promosso e finanziato dalla Regione Friuli Venezia Giulia. L'app integra in un unico ambiente digitale diversi operatori e modalità di trasporto attivi sul territorio regionale, consentendo di pianificare, acquistare e utilizzare soluzioni di viaggio multimodali.

Call center

Il call center è operativo tutti i giorni, festivi compresi, dalle 6:00 alle 22:00 al numero di telefono 040 9712343. Fornisce informazioni su:

- linee, orari e percorsi;
- condizioni di utilizzo del servizio;
- agevolazioni e modalità di acquisto.

Può inoltre raccogliere segnalazioni, richieste e reclami, nel rispetto delle procedure previste.

Monitor di bordo

Sugli autobus del servizio urbano sono installati monitor che indicano:

- la destinazione;
- la prossima fermata;
- l'orario previsto di arrivo;
- eventuali informazioni di servizio.

Sugli autobus del servizio extraurbano sono invece presenti display per l'annuncio della prossima fermata, anche in forma vocale.

Informazioni in tempo reale alle fermate

Presso tutte le fermate sono esposti dei QR code che consentono di accedere, tramite smartphone, alle informazioni aggiornate sul transito dei mezzi.

In corrispondenza di alcune delle principali fermate del servizio urbano sono inoltre installati orari elettronici che indicano i minuti mancanti all'arrivo degli autobus.

Monitor e totem informativi

Nelle aree a maggiore frequentazione e presso le principali fermate sono presenti monitor informativi e totem digitali per la consultazione di orari e informazioni dinamiche sul servizio.



Social media

Tpl Fvg è presente su Facebook, X, Instagram e LinkedIn. I canali social sono utilizzati per comunicare:

- modifiche e perturbazioni del servizio;
- aggiornamenti operativi;
- iniziative, eventi e informazioni di carattere generale.

Nel corso del 2026 è prevista una riorganizzazione dell'utilizzo dei social media, con una maggiore differenziazione dei contenuti in base al canale e una più chiara integrazione con gli altri strumenti informativi.

Newsletter

Entro il 2027 Tpl Fvg attiverà un servizio di newsletter rivolto alla clientela e agli stakeholder interessati. La newsletter avrà l'obiettivo di:

- informare su modifiche rilevanti del servizio;
- comunicare novità operative e aggiornamenti normativi;
- diffondere informazioni su progetti, eventi e iniziative di Tpl Fvg e delle aziende consorziate.

5.3. Sito internet

Il sito internet di Tpl Fvg è stato oggetto di una revisione completa che ha interessato l'architettura delle informazioni, i percorsi di navigazione, l'organizzazione dei contenuti e il linguaggio utilizzato. La ristrutturazione si è basata su tre criteri principali:

- chiarezza nella struttura delle pagine;
- riduzione delle ridondanze informative;
- coerenza terminologica fra sito, regolamenti, modulistica e comunicazioni operative.

Particolare attenzione è stata dedicata all'indicizzazione dei contenuti per i motori di ricerca e per i sistemi di interrogazione basati su intelligenza artificiale. Le pagine sono state strutturate per favorire la reperibilità delle informazioni anche attraverso canali esterni al sito, assicurando coerenza tra i contenuti pubblicati e i risultati restituiti dalle principali piattaforme di ricerca.

Multilinguismo

Il sito nel 2025 è stato integralmente tradotto in lingua inglese.

Grazie a un finanziamento ai sensi della legge regionale 16 novembre 2007, numero 26, è stata inoltre avviata la traduzione sistematica in lingua slovena. La traduzione riguarda oggi anche gli avvisi sul servizio pubblicati in tempo reale. È in corso una revisione complessiva delle traduzioni e un'estensione progressiva dei contenuti disponibili in lingua slovena, con l'obiettivo di ampliare la copertura dei documenti e delle informazioni operative.

Accessibilità digitale

Il sito è stato dotato di un modulo basato su tecnologia AccessiWay finalizzato a migliorare

l'accessibilità in conformità con la normativa vigente. Il sistema consente di personalizzare la fruizione dei contenuti attraverso strumenti di:

- adattamento dei contrasti;
- modifica delle dimensioni dei caratteri;
- supporto alla lettura;
- facilitazione della navigazione per persone con disabilità visive, cognitive o motorie.

L'intervento si inserisce in un percorso più ampio di adeguamento progressivo delle piattaforme digitali agli standard di accessibilità previsti dalla normativa.

Agente digitale integrato

Fra le evoluzioni previste nel primo semestre del 2026 c'è l'attivazione di un agente digitale intelligente integrato nel sito, in grado di fornire risposte personalizzate sulla base delle richieste formulate dalla clientela. L'agente sarà collegato alla knowledge base aziendale e costituirà uno strumento di integrazione tra contenuti pubblicati, assistenza digitale e attività di customer service, assicurando maggiore continuità informativa tra i diversi canali di contatto.

5.4. L'app Glimble e il progetto MaaS FVG

Glimble FVG è la mobile app sviluppata nell'ambito del progetto MaaS FVG, promosso e finanziato dalla Regione Friuli Venezia Giulia. Si tratta di una delle prime esperienze italiane di Mobility as a Service e rappresenta un ecosistema digitale che integra, in un unico ambiente, diversi operatori e modalità di trasporto attivi sul territorio regionale.

L'app consente di pianificare, acquistare e utilizzare soluzioni di viaggio multimodali, semplificando l'organizzazione degli spostamenti e permettendo di combinare in un'unica esperienza autobus, treni, servizi marittimi, bike sharing e parcheggi.

L'app è disponibile gratuitamente per:

- iOS (versione 11.0 o successiva) su App Store;
- Android (versione 5.1 o successiva) su Google Play.

Per il corretto funzionamento dell'app sono necessarie la geolocalizzazione attiva e una connessione internet.

Pianificazione e acquisto dei viaggi

Attraverso l'app è possibile:

- visualizzare su mappa le fermate e i servizi nelle vicinanze;
- consultare gli orari in tempo reale;
- pianificare itinerari integrando più modalità di trasporto;
- acquistare in pochi passaggi la soluzione di viaggio selezionata.

Glimble FVG fornisce indicazioni in tempo reale anche durante il percorso, segnalando le fermate di discesa, le coincidenze e le linee da utilizzare.

Tutti i titoli acquistati sono visibili nella sezione BIGLIETTI, dove è possibile consultare i titoli attivi, quelli da attivare, le prenotazioni in corso e lo storico degli acquisti. I pagamenti avvengono



tramite carta di credito, carta prepagata o PayPal.

Servizi disponibili tramite Glimble FVG

Attraverso l'app è possibile pianificare, acquistare e utilizzare:

- i servizi urbani, extraurbani e transfrontalieri di Tpl Fvg;
- i servizi marittimi di Tpl Fvg;
- i treni regionali di Trenitalia;
- il servizio di bike sharing BiTS del Comune di Trieste;
- i parcheggi P7 e P8 del Trieste Airport.

La piattaforma potrà essere progressivamente ampliata con ulteriori servizi (come taxi, noleggi, servizi turistici e altre aree di parcheggio).

Modalità swipe

Per i soli servizi urbani di Tpl Fvg (Trieste, Gorizia, Monfalcone, Grado, Udine, Pordenone, Lignano Sabbiadoro) è disponibile nell'app Glimble la modalità swipe. Grazie a questa funzione, è sufficiente scorrere il dito sullo schermo all'inizio del viaggio e ripetere l'operazione al termine del viaggio: l'app calcola automaticamente la tariffa in base ai mezzi utilizzati (l'addebito avviene a fine giornata, con un tetto massimo pari alla tariffa di un biglietto urbano giornaliero).

La modalità swipe non è attiva per le corse transfrontaliere da o per Nova Gorica.

Parcheggi P7 e P8 del Trieste Airport

Attraverso Glimble FVG è possibile prenotare la sosta nei parcheggi P7 e P8 del Trieste Airport. Al momento della prenotazione, l'app genera un QR code e viene registrata la targa del veicolo. L'accesso al parcheggio avviene tramite lettura automatica della targa, senza che sia necessario ritirare un biglietto. In caso di mancata apertura della sbarra, è possibile utilizzare il QR code ricevuto via e-mail o disponibile nell'app.

5.5. Gestione dei reclami e monitoraggio della qualità

Il reclamo è uno strumento strutturato di ascolto e di verifica della qualità del servizio.

Attraverso le segnalazioni ricevute, Tpl Fvg analizza criticità, individua ricorrenze, verifica il rispetto degli standard operativi e attiva gli approfondimenti necessari.

Ogni reclamo viene esaminato sulla base delle informazioni fornite e, quando necessario, attraverso controlli incrociati su orari programmati, tracciati dei mezzi, dati di esercizio, report del personale e ulteriori elementi disponibili.

L'analisi dei reclami è parte integrante dei processi di controllo e di evoluzione del servizio.

Modalità di presentazione di un reclamo

È possibile presentare un reclamo attraverso:

- il call center di Tpl Fvg al numero di telefono 040 9712343, attivo tutti i giorni dalle 6:00 alle 22:00;
- il modulo online disponibile sul sito www.tplfvg.it nella sezione Servizio Clienti;
- una lettera in carta libera inviata agli indirizzi di Tpl Fvg o di una delle aziende



consorziate.

Non vengono gestiti i reclami inviati tramite chat o social media.

Per consentire verifiche puntuali è necessario indicare con precisione data, ora, linea, fermata e descrizione dell'evento. Segnalazioni prive di elementi oggettivi non permettono una ricostruzione completa dei fatti. Quando il reclamo viene trasmesso tramite il sito o il call center, il sistema invia automaticamente una notifica di ricezione e di apertura del caso.

Tempi di risposta

Tpl Fvg fornisce riscontro ai reclami entro 20 giorni lavorativi.

Nei casi che richiedono approfondimenti istruttori articolati o in periodi caratterizzati da elevati volumi, i tempi possono essere superiori.

I dati del 2025

Nel 2025 sono stati registrati complessivamente 3.749 reclami. Di questi, 3.069 hanno ricevuto risposta entro 20 giorni lavorativi, pari all'81,86% del totale.

% DI RECLAMI A CUI SI È DATA RISPOSTA ENTRO 20 GIORNI LAVORATIVI	2022	2023	2024	2025
	79,67%	84,66%	91,58%	81,86%

Rispetto al 2024 si è registrato un sensibile aumento del numero di reclami. L'incremento non è collegato a eventi straordinari o a un deterioramento generalizzato del servizio, ma è riconducibile principalmente a due elementi: l'introduzione della nuova piattaforma CRM e la revisione, avvenuta nel corso dell'anno, dei criteri di lavorazione e di classificazione delle segnalazioni.

Nella fase di transizione sono stati registrati come reclami anche alcuni contatti che in precedenza sarebbero stati trattati come semplici richieste di informazioni o assistenza. Inoltre, l'adeguamento progressivo delle configurazioni del sistema ha inciso sulla distribuzione statistica dei dati. Il 2025 rappresenta pertanto un anno di assestamento metodologico. Dal 2026, con il pieno consolidamento del CRM e dei nuovi criteri di classificazione, i dati saranno più stabili e maggiormente confrontabili nel tempo.

I reclami rappresentano il 3,45% del totale dei contatti gestiti sui diversi canali da Tpl Fvg.

DISTRIBUZIONE MENSILE DEI RECLAMI NEL 2025 E TEMPI DI RISPOSTA

MESE	NUMERO DI RECLAMI	ENTRO 20 GIORNI LAVORATIVI	% DI RISPOSTA ENTRO 20 GIORNI LAVORATIVI
gennaio	467	446	95,50
febbraio	279	275	98,57
marzo	287	236	82,23
aprile	184	105	57,07



maggio	204	187	91,67
giugno	230	143	62,17
luglio	184	120	65,22
agosto	118	52	44,07
settembre	557	438	78,64

DISTRIBUZIONE MENSILE DEI RECLAMI NEL 2025 E TEMPI DI RISPOSTA

ottobre	589	488	82,85
novembre	362	306	84,53
dicembre	288	273	94,79
TOTALI	3.749	3.069	81,86

Le segnalazioni ricevute riguardano principalmente richieste di intensificazione o integrazione del servizio (13,83%) e ritardi (11,28%), nella maggior parte dei casi collegati a condizioni di traffico o a problemi di viabilità. I reclami riguardanti lo stile di guida rappresentano il 3,43% del totale. Ulteriori ambiti ricorrenti riguardano le sanzioni e i servizi di controlleria (4,92%), i dispositivi contactless (1,83%) e le coincidenze (2,32%).

La piattaforma di customer relationship management

Nel secondo semestre 2025 è entrata in funzione una piattaforma di customer relationship management (CRM), adottata come infrastruttura centrale per l'organizzazione dei contatti con la clientela. Il sistema consente di:

- registrare e organizzare in modo strutturato le segnalazioni;
- monitorare i tempi di presa in carico;
- coordinare le verifiche con le aziende consorziate;
- analizzare ricorrenze e indicatori di performance.

Il progressivo consolidamento operativo del CRM nel corso del 2026 renderà più stabile la gestione dei flussi di contatto e più sistematica la lettura delle criticità, rafforzando il collegamento tra attività di customer service e interventi organizzativi.

5.6. Contatti totali e canali di contatto

Tpl Fvg mette a disposizione della clientela una pluralità di canali di contatto, con l'obiettivo di garantire accessibilità, trasparenza e continuità informativa.

La principale porta di accesso per contattare l'azienda e presentare un reclamo è il sito internet (sezione Servizio Clienti), all'indirizzo: <https://tplfvg.it/it/support>

All'interno dell'area sono elencati tutti i canali disponibili, le modalità di utilizzo e le relative



finalità.

Contatti gestiti nel 2025

Nel 2025 Tpl Fvg ha gestito complessivamente 108.676 contatti sui propri canali, con una media di 9.056 contatti al mese, in calo del 4,4% rispetto all'anno precedente.

I reclami hanno rappresentato il 3,45% del totale dei contatti.

Nel dettaglio:

- le telefonate pervenute al call center sono state 64.754;
- le conversazioni gestite in live chat 24.389;
- le e-mail 15.353;
- le comunicazioni tramite PEC e posta ordinaria 431.

La percentuale di telefonate gestite sul totale delle telefonate gestibili è stata del 93,9%, dato in sensibile miglioramento rispetto agli anni precedenti.

Nel corso del 2025 il canale WhatsApp è stato temporaneamente sospeso. Il suo eventuale riutilizzo sarà valutato nel 2026 nell'ambito della riorganizzazione del customer service.

Nel corso del 2026 saranno introdotti nuovi webform dedicati a specifici ambiti, con l'obiettivo di indirizzare in modo più preciso le richieste di assistenza e facilitarne la lavorazione.

CONTATTI TOTALI	2022	2023	2024	2025
reclami	2.730	2.601	2.744	3.749
segnalazioni tramite webform	3.504	4.401	2.344	-
whatsapp (conversazioni)	5.670	7.122	5.467	-
telefonate pervenute al call center	62.082	72.513	76.659	64.754
live chat	15.773	17.549	17.146	24.389
e-mail servizioclienti@tplfvg.it	4.897	8.625	9.045	15.353
pec e posta ordinaria	105	92	322	431
TOTALI	94.761	112.903	113.727	108.676

% TELEFONATE GESTITE SUL TOTALE DELLE TELEFONATE GESTIBILI	2022	2023	2024	2025
	84,84%	86,99%	85,46%	93,90%

Team comunicazione e customer care

Il team comunicazione e customer care è formato da:

- Michele Scozzai (responsabile) | michele.scozzai@tplfvg.it
- Anna Rota | anna.rota@tplfvg.it
- Manuela Visintin | manuela.visintin@tplfvg.it



In collaborazione con il personale delle aziende consorziate, il team cura le attività di comunicazione istituzionale, la produzione e l'aggiornamento dei contenuti, i canali digitali e il sito web, le indagini demoscopiche, la redazione e l'aggiornamento della Carta dei Servizi, l'informazione alla clientela e la gestione dei canali di contatto.

Sede legale e operativa di Tpl Fvg

Tpl Fvg

via Caduti di An Nasiriyah 6
34170 Gorizia (GO)
telefono: +39 040 9712343
e-mail: servizioclienti@tplfvg.it
PEC: protocollo@cert.tplfvg.it
www.tplfvg.it

Sedi operative delle aziende consorziate

APT Gorizia

via Caduti di An Nasiriyah 6
34170 Gorizia
tel. 0481 593511
fax 0481 593555
e-mail: segreteria@aptgorizia.it
PEC: segreteria.aptgo@legalmail.it

ATAP Pordenone

via Candiani 26
33170 Pordenone
tel. 0434 224411
fax 0434 224410
e-mail: atappn@atap.pn.it
PEC: pec.atappn@legalmail.it

Arriva Udine

via del Partidor 13
33100 Udine
tel. 0432 608111
fax 0432 608807
e-mail: info@arrivaudine.it
PEC: arrivaudine@legalmail.it

Trieste Trasporti

via dei Lavoratori 2
34144 Trieste
tel. 040 7795111
fax 040 7795257
e-mail: mail@triestetrasporti.it
PEC: mail@cert.triestetrasporti.it

5.7. Oggetti smarriti

La gestione degli oggetti smarriti e rinvenuti a bordo dei mezzi di Tpl Fvg è disciplinata ai sensi degli articoli 927 e 928 del codice civile. I beni deperibili, in cattivo stato di conservazione o per i quali non sia stato possibile individuare il proprietario in tempo utile vengono distrutti o smaltiti secondo le procedure previste per i normali rifiuti urbani.

APT Gorizia e ATAP Pordenone

Gli oggetti rinvenuti sui mezzi di APT Gorizia e ATAP Pordenone vengono messi a disposizione del pubblico, nei giorni successivi al ritrovamento, presso gli uffici aziendali territorialmente competenti. Il ritiro avviene su prenotazione, secondo le modalità concordate telefonicamente con l'operatore.

Gli oggetti non reclamati vengono trasferiti all'ufficio oggetti smarriti del Comune capoluogo competente.

Per gli oggetti smarriti sui mezzi del servizio urbano ed extraurbano di APT Gorizia è disponibile un webform dedicato all'indirizzo: www.aptgorizia.it/oggetti-smarriti

Trieste Trasporti e Arriva Udine

Gli oggetti rinvenuti sugli autobus di Trieste Trasporti e Arriva Udine vengono consegnati direttamente agli uffici oggetti smarriti delle amministrazioni comunali di Trieste e Udine, dove sono disponibili per il ritiro nei giorni successivi al ritrovamento. Trieste Trasporti e Arriva Udine, pertanto, non gestiscono direttamente il servizio di custodia degli oggetti smarriti.

Nella tabella sottostante sono indicati i recapiti da contattare per informazioni sugli oggetti smarriti a bordo dei mezzi di ciascuna azienda consorziata.

APT GORIZIA	ATAP PORDENONE
APT Gorizia via Caduti di An Nasiriyah 6 Gorizia 0481 593511 segreteria@aptgorizia.it	ATAP Pordenone via Prasecco 58 Pordenone 0434 224411 atappn@atap.pn.it
ARRIVA UDINE	TRIESTE TRASPORTI
Comune di Udine Ufficio relazioni con il pubblico via Girardini 24 Udine 0432 1272329 (opzione 2) urppolizialocale@comune.udine.it	Comune di Trieste Sportello al cittadino via Punta del Forno 2 Trieste 040 6757222 sportelloalcittadino@comune.trieste.it



5.8. Assistenza e servizi sostitutivi in caso di incidente

In caso di incidenti stradali che coinvolgano mezzi di Tpl Fvg, viene garantita un'assistenza proporzionata alla gravità dell'evento. Quando un incidente o un guasto impediscono la prosecuzione del viaggio, le aziende consorziate mettono a disposizione mezzi sostitutivi per consentire di raggiungere la destinazione prevista o la più vicina stazione di interscambio. In alternativa, viene individuato un idoneo punto di attesa da cui ripartire.

In caso di perdita o danneggiamento di sedie a rotelle o di altri dispositivi per la mobilità e l'assistenza di persone con disabilità o mobilità ridotta, qualora sia accertata la responsabilità di Tpl Fvg, si provvede al risarcimento e alla messa a disposizione, presso le principali autostazioni, di una sedia sostitutiva per consentire la regolare prosecuzione del viaggio.

5.9. Trattamento dei dati personali e privacy

Tpl Fvg tratta i dati personali nel rispetto del regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e della normativa nazionale vigente. Il trattamento avviene secondo i principi di correttezza, liceità, trasparenza e minimizzazione, mediante procedure organizzative e strumenti idonei a garantirne la riservatezza e a prevenire rischi di perdita, accesso non autorizzato o utilizzo improprio.

Tra Tpl Fvg e le aziende consorziate è in vigore un accordo di contitolarità ai sensi dell'articolo 26 del regolamento (UE) 2016/679, che disciplina ruoli e responsabilità nel trattamento dei dati connessi al servizio di trasporto pubblico locale. Le persone interessate possono esercitare in qualunque momento i diritti previsti dal regolamento europeo, tra cui:

- ottenere la conferma dell'esistenza di dati personali che le riguardano e riceverne comunicazione in forma chiara e comprensibile;
- chiedere l'accesso ai dati, la rettifica, l'integrazione o la cancellazione degli stessi, nonché la limitazione del trattamento nei casi previsti dalla legge;
- proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, secondo le modalità indicate sul sito istituzionale dell'Autorità.

Per l'esercizio dei diritti o per richieste in materia di protezione dei dati personali è possibile scrivere all'indirizzo privacy@tplfvg.it. L'esercizio dei diritti è gratuito e non è soggetto a particolari formalità.

6

Indagini demoscopiche e strumenti di analisi della qualità



sei

6.1. Indagini e strumenti di ascolto

Per sapere quanto il servizio risponde alle esigenze di chi viaggia e come viene giudicato dai clienti, Tpl Fvg svolge ogni anno dei sondaggi condotti su un ampio campione di clienti. Queste indagini servono a misurare quanto le persone sono soddisfatte, a conoscere le loro aspettative e a studiare come ci si sposta in regione. L'obiettivo è migliorare progressivamente il servizio. Tra il 2025 e il 2026 questo lavoro di ascolto è stato ampliato in modo significativo rispetto agli anni passati: oggi le indagini sono una parte stabile del modo in cui l'azienda controlla e sviluppa il servizio. Attraverso questi strumenti Tpl Fvg può:

- misurare quanto le persone siano soddisfatte del servizio;
- verificare se il servizio promesso corrisponde a quello che le persone vivono durante il viaggio;
- capire meglio come e quando le persone si spostano;
- descrivere chi usa il servizio e chi potrebbe usarlo;
- individuare i punti di forza, i problemi e gli aspetti da migliorare in ogni fase del viaggio.

Nel 2025 Tpl Fvg si è affidata a due istituti di ricerca specializzati: SWG per le indagini sulla soddisfazione dei clienti e Troisi Ricerche per l'indagine sulle persone che oggi non usano il trasporto pubblico (clientela potenziale). In tutto, in Friuli Venezia Giulia, sono state realizzate oltre 9.500 interviste.

Ai sondaggi demoscopici si affiancano altri due strumenti: i mystery client e i focus group. Le verifiche di mystery client sono controlli svolti da persone incaricate che viaggiano in incognito, come normali passeggeri, senza farsi riconoscere, e che valutano il servizio compilando schede di osservazione. I focus group, che partiranno nel 2026, sono incontri con piccoli gruppi di persone, guidati da un moderatore, pensati per far emergere opinioni, critiche e aspettative che le semplici interviste non riescono a cogliere.

Mettere insieme i numeri delle interviste e il racconto diretto delle persone permette di capire meglio com'è, e come sta cambiando, l'esperienza di viaggio.

Traveller Lab

Tra il 2026 e il 2027 Tpl Fvg attiverà un nuovo strumento di ascolto e analisi, il Traveller Lab. L'elemento centrale del Traveller Lab sarà una community regionale di persone scelte su base volontaria e rappresentative dei diversi territori e dei diversi modi di usare il servizio. Una sorta di Auditel del trasporto pubblico, per tenere la rete sotto costante osservazione.

Oltre alla community permanente, il Traveller Lab raccoglierà dati e informazioni da altre fonti,

tra cui il monitoraggio di ciò che si dice del servizio sui mezzi di informazione e in rete (media monitoring), i risultati delle indagini demoscopiche e le opinioni emerse nei focus group.

6.2. Indagine sulla clientela potenziale

Nel 2025 Tpl Fvg ha svolto per la prima volta un'indagine dedicata alla clientela potenziale, cioè alle persone che oggi non usano il trasporto pubblico locale (TPL), o lo usano poco, ma che potrebbero usarlo di più. L'obiettivo era analizzare la domanda di mobilità che il servizio non intercetta ancora: capire perché queste persone scelgono l'automobile e a quali condizioni potrebbero passare all'autobus. L'indagine è stata affidata all'istituto Troisi Ricerche.

La rilevazione è stata condotta con un metodo misto: in tutto sono state realizzate 2.536 interviste, di cui più di 2.100 di persona (CAPI) e le restanti online (CAWI).

Le interviste di persona sono state svolte direttamente sul campo, fermando le persone che si spostano abitualmente in automobile lungo le direttrici selezionate. In questo modo è stato possibile raccogliere le informazioni nel contesto reale di utilizzo di mezzi diversi dal trasporto pubblico, osservando comportamenti e scelte nel momento in cui si manifestano. Le interviste online hanno integrato il campione e approfondito specifici profili di risposta.

Ambiti di indagine

Il questionario ha rilevato:

- le caratteristiche dello spostamento (origine, destinazione, frequenza, motivazione);
- le modalità di utilizzo del mezzo privato;
- il livello di conoscenza dell'offerta di trasporto pubblico;
- le ragioni della mancata o ridotta scelta del TPL;
- le condizioni che potrebbero rendere il TPL un'alternativa concreta (orari, frequenze, tempi di percorrenza, accessibilità, affidabilità, collegamenti con gli altri mezzi).

Selezione delle direttrici

Per lo svolgimento di questa prima edizione dell'indagine, sono state individuate sei direttrici regionali caratterizzate da:

- elevati flussi di traffico veicolare;
- presenza di spostamenti pendolari sistematici;
- potenziale interesse per attuare politiche di trasferimento modale.

Le direttrici analizzate nel 2025 sono state:

- linea urbana 1 di Udine, nel tratto fra la stazione ferroviaria e l'ospedale;
- la direttrice Udine-Cividale;
- l'ingresso a Gorizia dalla SR56;
- l'ingresso a Monfalcone dalla SS14;
- la linea urbana 20 di Trieste, nel tratto fra viale D'Annunzio e strada della Rosandra;
- la SS13 nel tratto fra Udine e Pordenone, in corrispondenza del ponte sul Meduna.

6.3. Indagine di customer satisfaction: modalità di rilevazione

L'indagine di customer satisfaction viene svolta ogni anno e misura quanto la clientela è soddisfatta delle principali aree del servizio.

L'edizione 2025, svolta fra ottobre e dicembre, è stata affidata all'istituto SWG. Rispetto alle edizioni precedenti il metodo è stato rafforzato, per garantire dati più affidabili e più confrontabili nel tempo, in linea con gli orientamenti più recenti della ricerca sulla misurazione della soddisfazione nei servizi pubblici locali e con la norma UNI EN 13816:2002 sulla qualità dei servizi di trasporto pubblico di passeggeri.

Dimensione e caratteristiche del campione

Sono state complessivamente realizzate 7.012 interviste rivolte a persone di età pari o superiore ai 16 anni. Il campione è rappresentativo per:

- provincia;
- genere;
- classi di età.

La numerosità delle interviste è stata proporzionata:

- alla popolazione residente;
- al numero di passeggeri trasportati da ciascuna azienda consorziata.

L'indagine ha un livello di confidenza del 95 per cento e un margine di errore del $\pm 1,17$ per cento. In termini semplici: i valori rilevati sul campione sono prossimi a quelli dell'intera popolazione regionale con uno scarto non superiore a 1,17 punti percentuali, e questa approssimazione è valida nel 95 per cento dei casi.

La durata media delle interviste è stata di circa 15 minuti.

Modalità di rilevazione

È stato adottato un approccio multicanale, integrando:

- interviste CAPI (di persona), pari ad almeno il 30% del totale;
- interviste CATI (telefoniche);
- interviste CAWI (online), anche attraverso la community digitale di SWG.

Le interviste CAPI sono state realizzate presso autostazioni e fermate e a bordo dei mezzi.

Analisi e trattamento dei dati

Al termine della raccolta, i dati sono stati sottoposti a:

- verifiche di congruità;
- rimozione delle risposte incoerenti o incomplete;
- ponderazione statistica per genere, età, provincia e tipologia di utilizzo del servizio.

Le elaborazioni includono:

- indici generali di soddisfazione;
- analisi dei gap tra aspettative e percezioni;
- correlazioni tra le principali variabili di qualità.

Oltre alla soddisfazione attesa e percepita, sono stati calcolati i seguenti indicatori sintetici:

- overall iniziale e finale;
- net promoter score (NPS);
- customer satisfaction index (CSI);
- customer satisfaction score (CSAT).

Piano di campionamento territoriale

Nel complesso sono state realizzate:

- 1.352 interviste in provincia di Pordenone (19,3% del totale);
- 1.006 interviste in provincia di Gorizia (14,3%);
- 2.552 interviste in provincia di Udine (36,4%);
- 2.102 interviste in provincia di Trieste (30,0%);

per un totale di 7.012 interviste.

Tutte le persone intervistate sono utilizzatrici, almeno occasionali, dei servizi di Tpl Fvg.

6.4. Caratteristiche del campione dell'indagine di customer satisfaction

Le 7.012 interviste hanno riguardato un campione rappresentativo della clientela per provincia, genere e età. Le due tabelle che seguono descrivono chi sono le persone intervistate e come usano il servizio: con quale frequenza viaggiano, con quale titolo di viaggio e per quale motivo. I dati sono riportati per ciascuna azienda consorziata e, nell'ultima colonna, per l'intera regione.

Profilo della clientela intervistata

	ATAP Pordenone	APT Gorizia	Arriva Udine	Trieste Trasporti	Tpl Fvg
GENERE					
uomini	45%	42%	45%	48%	45%
donne	55%	58%	55%	52%	55%
TITOLO DI STUDIO					
licenza elementare o scuola media	22%	25%	24%	15%	21%
scuola media superiore	67%	61%	60%	63%	63%
laurea o titolo universitario	11%	14%	16%	22%	16%
ETÀ					
16-25 anni	58%	47%	59%	33%	49%
26-45 anni	12%	13%	10%	18%	13%
46-65 anni	17%	21%	16%	25%	20%
oltre 65 anni	13%	19%	15%	24%	18%
STATO OCCUPAZIONALE					
lavoratori	44%	42%	37%	47%	42%
studenti	31%	26%	36%	24%	30%
non occupati	11%	12%	12%	6%	10%
pensionati	14%	20%	15%	23%	18%



Uso del servizio

	ATAP Pordenone	APT Gorizia	Arriva Udine	Trieste Trasporti	Tpl Fvg
FREQUENZA DI UTILIZZO					
tutti i giorni o quasi	36%	35%	40%	41%	39%
3-4 giorni alla settimana	28%	21%	23%	24%	24%
1-2 giorni alla settimana	26%	30%	26%	24%	26%
occasionalmente	10%	14%	11%	11%	11%
TITOLO DI VIAGGIO					
abbonamento annuale, semestrale, scolastico	32%	37%	30%	34%	33%
abbonamento quindicinale o mensile	26%	18%	30%	26%	27%
biglietto elettronico	17%	11%	10%	17%	13%
biglietto cartaceo	25%	34%	30%	23%	27%
MOTIVO PREVALENTE DEL VIAGGIO					
lavoro	32%	26%	24%	32%	28%
studio	28%	25%	31%	21%	27%
tempo libero	37%	43%	40%	39%	40%
turismo o altro	3%	6%	5%	8%	5%

6.5. I risultati dell'indagine di customer satisfaction

L'indicatore di sintesi dell'indagine è il customer satisfaction index (CSI): un punteggio complessivo di soddisfazione, su scala da 0 a 100, che riassume i giudizi espressi dalla clientela nelle diverse aree del servizio (è una media ponderata, che tiene conto del peso di ciascuna area). Più il punteggio è alto, più la soddisfazione è elevata. Nel 2025 il CSI regionale di Tpl Fvg è pari a 78,95 e varia da territorio a territorio, in base alle caratteristiche del servizio e della clientela di ciascun bacino.

Customer satisfaction index 2025 per area del servizio e per azienda

	ATAP Pordenone	APT Gorizia	Arriva Udine	Trieste Trasporti	Tpl Fvg
CSI (CUSTOMER SATISFACTION INDEX)	81,01	78,36	77,33	80,17	78,95
regolarità del servizio	80,81	77,52	77,19	79,97	78,98
rete e copertura territoriale	79,51	75,47	75,27	79,09	77,85
infomobilità	81,06	78,76	78,22	79,71	79,05
fruibilità del servizio	80,74	79,72	78,63	82,63	80,04
aspetti relazionali	82,71	80,75	78,55	81,48	79,69
comfort e pulizia	80,99	77,62	77,11	79,44	78,45
sicurezza del viaggio	81,27	78,65	76,33	78,87	78,61



Giudizio complessivo (overall) per azienda

All'inizio e di nuovo alla fine dell'intervista è stato chiesto alle persone un giudizio complessivo sul servizio (overall), su una scala da 0 a 10. Il confronto tra i due momenti mostra che, dopo aver valutato nel dettaglio i singoli aspetti del servizio, il giudizio complessivo cresce in tutti i bacini.

	ATAP Pordenone	APT Gorizia	Arriva Udine	Trieste Trasporti	Tpl Fvg
overall iniziale					
giudizio espresso all'inizio dell'intervista	7,88	7,59	7,55	7,76	7,68
overall finale					
giudizio espresso alla fine dell'intervista	8,23	8,04	7,93	8,22	8,09

Net promoter score e percezione dell'evoluzione del servizio per azienda

Il net promoter score (NPS) misura la differenza tra la quota di clienti che raccomanderebbero il servizio e quella di chi non lo raccomanderebbe: un valore positivo indica che i primi sono più numerosi dei secondi. Alle persone è stato chiesto anche se, rispetto al 2024, considerano il servizio migliorato, invariato o peggiorato.

	ATAP Pordenone	APT Gorizia	Arriva Udine	Trieste Trasporti	Tpl Fvg
net promoter score (NPS)	31	27	20	32	27
rispetto al 2024 il servizio è					
migliorato	4%	4%	7%	6%	6%
rimasto uguale	94%	94%	92%	90%	92%
peggiorato	2%	2%	1%	4%	2%

Customer satisfaction score (CSAT) e distribuzione dei voti per azienda

Il customer satisfaction score (CSAT) misura la quota di clientela che esprime un giudizio positivo, cioè un voto da 7 a 10. La tabella riporta questa quota e la distribuzione dei voti: quanti hanno espresso un voto da 9 a 10, quanti da 7 a 8 e quanti da 1 a 6.

	ATAP Pordenone	APT Gorizia	Arriva Udine	Trieste Trasporti	Tpl Fvg
GIUDIZIO POSITIVO (VOTI 7-10)	90,34%	85,53%	85,91%	87,74%	87,26%
voti da 9 a 10	37,37%	28,09%	24,82%	36,82%	31,31%
voti da 7 a 8	52,97%	57,44%	61,09%	50,92%	55,95%
voti da 1 a 6	9,66%	14,47%	14,09%	12,26%	12,74%



6.6. Il confronto tra il 2024 e il 2025

Il confronto tra le due edizioni riguarda solo il dato regionale di Tpl Fvg, e non quello delle singole aziende consorziate. Nel 2024 l'indagine era stata condotta da un istituto diverso e con un diverso criterio di scelta delle persone da intervistare; per mantenere la continuità delle serie storiche, i risultati del 2024 sono stati ricalcolati secondo la struttura degli indicatori del 2025. Anche il net promoter score è stato calcolato in modo diverso nei due anni: nel 2024 derivava dall'insieme delle risposte sulle varie aree del servizio, mentre nel 2025 nasce da una domanda specifica posta al termine dell'intervista. Per questo i due valori non sono pienamente confrontabili.

INDICATORE	Tpl Fvg → 2025	Tpl Fvg → 2024
CSI (CUSTOMER SATISFACTION INDEX)	78,95	79,11
regolarità del servizio	78,98	79,66
rete e copertura territoriale	77,85	78,46
infomobilità	79,05	77,02
fruibilità del servizio	80,04	80,23
aspetti relazionali	79,69	79,51
comfort e pulizia	78,45	78,87
sicurezza del viaggio	78,61	80,06
CSAT (giudizio positivo, voti 7-10)	87,26%	91,44%
net promoter score (NPS)	27	20

6.7. La soddisfazione per i canali digitali e informativi

La clientela ha valutato i singoli canali con cui si acquistano i titoli di viaggio e ci si informa sul servizio (app, sito, biglietti elettronici, dispositivi contactless a bordo). Il voto è stato espresso su una scala da 0 a 10 e in tabella è riportato su base 100. I giudizi più alti riguardano i dispositivi contactless a bordo e l'app di Tpl Fvg.

Il dato sui dispositivi contactless per i servizi urbani riguarda Trieste, Pordenone e Gorizia; per Arriva Udine il servizio non era attivo al momento della rilevazione.

Soddisfazione per i canali di acquisto e le applicazioni, per azienda

	ATAP Pordenone	APT Gorizia	Arriva Udine	Trieste Trasporti	Tpl Fvg
facilità di acquisto degli abbonamenti online	80,40	78,75	79,11	79,80	79,52
facilità di acquisto dei biglietti elettronici	80,66	78,96	78,89	81,16	80,00

facilità di utilizzo dell'app Tpl Fvg	82,01	79,39	78,99	81,38	80,38
facilità di utilizzo dell'app Glimble FVG	80,61	77,00	78,16	79,94	79,06
dispositivi contactless a bordo (servizi urbani)	79,57	82,62	-	82,76	82,33

Indice di fiducia nel servizio, per azienda

L'indice di fiducia combina in un solo numero il giudizio complessivo espresso alla fine dell'intervista (l'overall finale, su scala da 0 a 10) e la percentuale di clienti che si dichiarano promotori del servizio, cioè che danno al servizio un voto di 9 o 10. L'overall pesa per il 60% e i promotori per il 40%, secondo la formula:

$$\text{indice di fiducia} = (\text{overall finale} \times 0,6) + (\text{promotori} \times 0,4)$$

Trattandosi della combinazione tra un voto da 0 a 10 e una percentuale da 0 a 100, l'indice non va letto su una scala da 0 a 100: il suo valore massimo possibile è 46 (cioè $10 \times 0,6 = 6$, più $100 \times 0,4 = 40$) e il minimo è 0. Si tratta soprattutto di un indicatore di confronto: serve a paragonare la fiducia tra i diversi territori e a seguirne l'andamento nel tempo, e non deve quindi essere letto come un voto assoluto.

	ATAP Pordenone	APT Gorizia	Arriva Udine	Trieste Trasporti	Tpl Fvg
indice di fiducia	18,94	17,62	14,36	19,73	17,25

Soddisfazione per gli strumenti di informazione (Tpl Fvg, confronto 2024-2025)

La tabella seguente confronta il 2025 con il 2024 e riporta la soddisfazione per i diversi strumenti con cui Tpl Fvg informa la clientela: il sito, l'app, i monitor a bordo, i dispositivi alle fermate e i social media. Il trattino indica gli strumenti per i quali, nel 2024, il dato non era disponibile.

STRUMENTO	2025	2024
sito web Tpl Fvg	78,90	76,38
monitor di bordo (servizi urbani)	79,00	77,05
dispositivi elettronici alle fermate e ai capolinea	78,90	76,46
app Tpl Fvg	78,60	79,63
social media Tpl Fvg	78,50	-
app Glimble FVG	77,80	-

Per informarsi sul servizio, la clientela usa soprattutto le applicazioni mobili (28,5%) e il sito internet di Tpl Fvg (23,4%), seguiti dai monitor e dai dispositivi alle fermate (16,4%), dai QR code alle fermate (6,2%) e dai social media (3,3%). Per pianificare gli spostamenti, il 22,6% delle persone usa l'app di Tpl Fvg e il 22% usa Google Maps.



6.8. Dettaglio della soddisfazione percepita per area e per azienda

In questa parte dell'indagine è stato chiesto alle persone di dare un voto da 1 a 10 a 33 aspetti concreti del servizio: per esempio la puntualità, la pulizia dei mezzi, la cortesia del personale, la facilità di acquisto dei biglietti. Questi 33 aspetti sono stati raggruppati in sette macroaree: regolarità del servizio, rete e copertura territoriale, sicurezza del viaggio, infomobilità, aspetti relazionali, comfort e pulizia, fruibilità del servizio.

Per ciascuna delle sette aree sono stati misurati due elementi: quanto quell'area è importante per le persone (l'importanza attesa, cioè l'aspettativa) e quanto le persone si dichiarano soddisfatte di come funziona davvero (la soddisfazione percepita). La tabella riporta, per ogni area e per ogni azienda, questi due valori e lo scarto tra uno e l'altro. Uno scarto più alto segnala un'area a cui le persone tengono molto e che oggi le soddisfa meno del previsto: è lì che conviene concentrare gli interventi.

Nella tabella l'importanza e la soddisfazione sono riportate su base 100 (per esempio, un voto medio di 8,0 diventa 80,00). Lo scarto fra importanza e soddisfazione percepita, invece, è espresso in scala 0-10 e corrisponde alla differenza fra i due elementi divisa per dieci. Per esempio, per la regolarità del servizio a livello regionale, 88,00 meno 78,98 fa circa 9, con uno scarto su base 10 di 0,90.

Tutti gli scarti nella tabella sono positivi, perché l'aspettativa delle persone è, di norma, più alta della soddisfazione. Quanto più lo scarto è vicino a zero, tanto più la situazione è buona, perché la soddisfazione è in linea con le aspettative; uno scarto negativo indicherebbe una soddisfazione superiore all'importanza, e non sarebbe un segnale critico.

	ATAP Pordenone	APT Gorizia	Arriva Udine	Trieste Trasporti	Tpl Fvg
TOTALE INTERVISTE	1.352	1.006	2.552	2.102	7.012
REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	80,81	77,52	77,19	79,97	78,98
IMPORTANZA ATTESA	89,50	84,40	88,10	88,50	88,00
SCARTO IMPORTANZA-SODDISFAZIONE	0,87	0,69	1,09	0,85	0,90
affidabilità e regolarità	81,04	77,16	77,30	80,61	78,99
adeguatezza della durata media del viaggio	80,75	77,74	76,95	80,45	78,85
puntualità e rispetto degli orari pianificati	80,62	77,67	77,31	78,86	78,47
RETE E COPERTURA TERRITORIALE	79,51	75,47	75,27	79,09	77,85
IMPORTANZA ATTESA	89,20	84,10	87,90	88,30	87,70
SCARTO IMPORTANZA-SODDISFAZIONE	0,97	0,86	1,26	0,92	0,99
copertura territoriale	81,41	76,12	77,48	82,69	79,60
copertura oraria	79,01	74,72	74,37	76,82	76,05
frequenza	79,15	74,83	73,86	78,72	76,47
adeguatezza alle esigenze di mobilità	79,74	75,44	76,49	79,94	78,00



	ATAP Pordenone	APT Gorizia	Arriva Udine	Trieste Trasporti	Tpl Fvg
integrazione modale e coincidenza con altri mezzi pubblici	78,76	75,02	74,72	78,73	76,74
SICUREZZA DEL VIAGGIO	81,27	78,65	76,33	78,87	78,61
IMPORTANZA ATTESA	91,10	86,60	89,50	89,90	89,50
SCARTO IMPORTANZA-SODDISFAZIONE	0,98	0,79	1,32	1,10	1,09
qualità e stile di guida	82,82	79,35	77,55	77,97	78,95
sicurezza del viaggio in termini di incidentalità	81,07	78,92	77,40	80,73	79,32
sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore, videosorveglianza e deterrenza	79,96	77,70	74,04	77,83	76,84
INFOMOBILITÀ	81,06	78,76	78,22	79,71	79,05
IMPORTANZA ATTESA	88,60	83,60	87,10	87,80	87,10
SCARTO IMPORTANZA-SODDISFAZIONE	0,75	0,48	0,89	0,81	0,80
informazioni generali sul servizio	82,02	79,36	79,42	81,54	80,55
adeguatezza e completezza delle informazioni sul servizio	81,73	78,89	78,19	79,77	79,45
adeguatezza delle informazioni in condizioni di normalità	80,33	78,98	78,68	81,28	79,82
adeguatezza delle informazioni in presenza di anomalie	77,17	75,22	76,13	75,14	75,88
adeguatezza delle risposte e delle informazioni fornite dal call center	79,31	75,77	77,36	79,45	78,20
adeguatezza delle informazioni presso le fermate del servizio	80,31	76,05	75,99	79,21	77,93
ASPETTI RELAZIONALI	82,71	80,75	78,55	81,48	79,69
IMPORTANZA ATTESA	88,50	83,30	84,70	86,60	85,80
SCARTO IMPORTANZA-SODDISFAZIONE	0,58	0,25	0,61	0,51	0,61
cortesia e professionalità del personale di guida	83,28	80,81	78,57	81,56	80,70
cortesia e professionalità del personale di biglietteria	82,08	80,60	79,43	81,83	80,82
adeguatezza delle risposte ai reclami	81,42	76,62	78,46	78,12	78,71
cortesia e professionalità del call center	81,98	79,41	79,88	80,73	80,52
adeguatezza e tempestività delle risposte scritte alle richieste di informazioni e assistenza	81,18	76,21	78,84	78,81	78,94
COMFORT E PULIZIA	80,99	77,62	77,11	79,44	78,45
IMPORTANZA ATTESA	89,50	85,00	87,10	88,30	87,60
SCARTO IMPORTANZA-SODDISFAZIONE	0,85	0,74	1,00	0,89	0,91
comfort del viaggio	82,70	78,52	78,53	79,63	79,66
pulizia dei mezzi (interno)	79,51	76,30	75,65	77,86	77,15



	ATAP Pordenone	APT Gorizia	Arriva Udine	Trieste Trasporti	Tpl Fvg
pulizia dei mezzi (esterno)	80,77	78,02	77,13	80,77	79,05
FRUIBILITÀ DEL SERVIZIO	80,74	79,72	78,63	82,63	80,04
IMPORTANZA ATTESA	89,50	84,10	87,90	88,70	87,90
SCARTO IMPORTANZA-SODDISFAZIONE	0,88	0,44	0,93	0,61	0,79
facilità complessiva di utilizzo del servizio	81,39	79,21	78,80	83,43	80,75
facilità complessiva nell'acquisto e nell'utilizzo dei titoli di viaggio	80,41	79,90	78,65	82,20	80,24
facilità di acquisto degli abbonamenti da web	80,40	78,75	79,11	79,80	79,52
facilità di acquisto dei biglietti elettronici	80,66	78,96	78,89	81,16	80,00
facilità di utilizzo dell'app Tpl Fvg	82,01	79,39	78,99	81,38	80,38
facilità di utilizzo dell'app Glimble	80,61	77,00	78,16	79,94	79,06
utilizzo e funzionalità dei dispositivi contactless sui servizi urbani di Trieste, Pordenone e Gorizia	79,57	82,62	-	82,76	82,33
servizi per viaggiatori con disabilità e ridotta capacità motoria	79,42	77,68	77,29	80,65	78,86

6.9. L'impegno ambientale

Alla clientela è stato chiesto un giudizio sull'impegno dell'azienda per l'ambiente e la sostenibilità: il voto medio regionale è stato 79,60 su 100 (era 78,09 nel 2024). Quasi una persona su due (il 46%) dichiara che la transizione verso autobus a basse o a zero emissioni la incoraggia, o potrebbe incoraggiarla, a usare più spesso il trasporto pubblico.

6.10. Punti di forza e aree di miglioramento percepiti

Alle persone che hanno giudicato il servizio in miglioramento o in peggioramento rispetto all'anno precedente è stato chiesto il motivo del giudizio. Le risposte danno un quadro utile di che cosa la clientela riconosce come valore o come problema e di dove chiede di intervenire. Tra i fattori di miglioramento, il più citato (circa il 40 per cento delle risposte) è il rinnovo della flotta: autobus nuovi, anche elettrici, più puliti e più confortevoli. Seguono la maggiore puntualità e regolarità del servizio, il miglioramento dell'informazione e degli aspetti relazionali (sito più chiaro, orari più leggibili, personale più cortese), la digitalizzazione dei titoli di viaggio e dei pagamenti, e una maggiore accessibilità per le persone con disabilità. Tra i fattori di peggioramento, il più citato (circa il 35 per cento delle risposte) è la riduzione e la cancellazione delle corse, la minore frequenza e il maggiore affollamento a bordo. Seguono i ritardi e i tempi di attesa, gli scioperi, le tariffe giudicate elevate, alcune criticità nell'informazione e nella relazione con la clientela (comunicazione poco tempestiva sulle variazioni, tempi



di attesa del servizio clienti, difficoltà nella contestazione delle sanzioni) e la manutenzione dei dispositivi elettronici alle fermate.

6.11. La valutazione dei canali digitali e del call center

Nel 2025 SWG ha condotto anche una valutazione dei canali digitali e del call center, simulando l'esperienza di un cliente (per esempio, l'acquisto di un biglietto online o la richiesta di un'informazione al telefono). Per ciascun canale è stato espresso un giudizio di conformità: pienamente conforme quando il canale funziona come previsto, sostanzialmente conforme quando funziona bene ma con margini di miglioramento, parzialmente conforme quando restano aspetti da correggere.

Il punto di attenzione principale riguarda i tempi di attesa telefonica del call center, brevi nelle prime ore del mattino e dopo le 17:00, più lunghi nelle fasce centrali della giornata.

CANALE	GIUDIZIO DI CONFORMITÀ
sito web www.tplfvg.it	pienamente conforme
piattaforma di webticketing	pienamente conforme
app Tpl Fvg	pienamente conforme
app Glimble FVG	sostanzialmente conforme
call center (reperibilità del numero)	pienamente conforme
call center (cortesia e competenza degli operatori)	pienamente conforme
call center (tempi di attesa)	parzialmente conforme

6.12. L'indagine sulla clientela potenziale

La prima edizione dell'indagine sulla clientela potenziale, affidata all'istituto Troisi Ricerche, ha raccolto 2.536 interviste lungo sei direttrici stradali. Dai risultati sono stati costruiti tre indicatori di sintesi, riportati nella tabella seguente. Il dato più rilevante è che solo il 13% delle persone si dichiara in ogni caso indisponibile a usare il servizio: la parte restante potrebbe avvicinarsi al trasporto pubblico a fronte di un incentivo economico iniziale o di modifiche e miglioramenti degli orari, dei percorsi o delle frequenze.

	INDICATORE	VALORE
% di persone disposte a provare il servizio con un abbonamento gratuito temporaneo	convertibilità con leva economica	78,1%
% di persone disposte a provare il servizio se le frequenze, i percorsi e gli orari fossero diversi	convertibilità con leva sul servizio	33,9%
% di persone che in nessun caso sarebbero disposte a utilizzare il servizio	resistenza strutturale	13,3%

7

Indicatori di qualità



sette

7.1. Quadro di riferimento e criteri di misurazione

Gli indicatori di qualità sono misure oggettive che descrivono, attraverso dei numeri, come funziona il servizio: per esempio la puntualità, la percentuale di corse effettivamente svolte o l'età media degli autobus. A differenza delle indagini di customer satisfaction, che raccolgono le opinioni della clientela, gli indicatori si basano su dati registrati durante la normale attività di esercizio.

Nelle pagine seguenti sono riportati alcuni dei principali indicatori di qualità del servizio, aggiornati al 31 dicembre 2025. La selezione è coerente con il sistema di controllo di gestione di Tpl Fvg e permette di tenere sotto osservazione, in modo continuativo, le variabili operative più rilevanti. La rilevazione avviene a intervalli regolari, per seguire l'andamento dei diversi parametri e intervenire, quando possibile, per migliorare le prestazioni, in linea con la norma UNI EN 13816:2002 sulla qualità dei servizi di trasporto pubblico di passeggeri.

La norma UNI EN 13816:2002 si fonda sul concetto di ciclo della qualità del servizio, che mette in relazione quattro dimensioni collegate tra loro:

- la qualità attesa, cioè il livello di servizio che la clientela si aspetta, in modo esplicito o implicito;
- la qualità progettata, cioè il livello di servizio che il gestore fissa in fase di pianificazione, tenendo conto delle aspettative della clientela, dei vincoli tecnici e delle risorse disponibili;
- la qualità erogata, cioè il livello di servizio effettivamente fornito nella gestione quotidiana, misurabile attraverso dati oggettivi e indicatori operativi;
- la qualità percepita, cioè la valutazione espressa dalla clientela nelle indagini di customer satisfaction, sulla base dell'esperienza diretta e delle informazioni ricevute.

Il confronto tra queste dimensioni consente di individuare eventuali scostamenti:

- tra qualità attesa e qualità progettata, per verificare se le priorità della clientela e le scelte organizzative sono allineate;
- tra qualità progettata e qualità erogata, per misurare quanto la gestione quotidiana rispetta la programmazione;
- tra qualità erogata e qualità percepita, per valutare la distanza tra il servizio realmente fornito e il modo in cui la clientela lo percepisce;
- tra qualità attesa e qualità percepita, come sintesi complessiva del livello di soddisfazione.



La qualità complessiva del trasporto pubblico locale dipende da un insieme articolato di criteri, che la norma UNI EN 13816:2002 raggruppa in otto categorie:

- disponibilità (copertura territoriale, orari, frequenze, modalità di trasporto);
- accessibilità (facilità di accesso al servizio e ai mezzi, anche per le persone con disabilità);
- informazioni (chiarezza e completezza delle informazioni sul servizio);
- tempo (durata del viaggio e tempi di attesa);
- attenzione alla clientela (assistenza, rapporto con il personale, gestione dei reclami);
- comfort;
- sicurezza;
- impatto ambientale.

Gli indicatori riportati nelle pagine seguenti si collocano dentro questo quadro di riferimento e costituiscono una base oggettiva, sebbene parziale, per valutare e tenere sotto controllo la qualità del servizio.

7.2. Quadro degli indicatori al 31 dicembre 2025

1 | Rete e copertura oraria

indicatore	UNITÀ DI MISURA	servizio urbano	servizio extraurbano
1.1. copertura del territorio servito	1.1.1. NUMERO DI RESIDENTI / NUMERO DI FERMATE	~ 145	
1.2. frequenza delle corse	1.2.1. NUMERO DI PARTENZE GIORNALIERE	~ 12.000 (giorno feriali)	
	1.2.2. ORE MEDIAMENTE SERVITE IN UN GIORNO FERIALE	20	
	1.2.3. NUMERO DI GIORNI FERIALE DI SERVIZIO NEL 2025	302 (domeniche e festività escluse)	
1.3. distanza media tra le fermate	1.3.1. CHILOMETRI TOTALI DI RETE / NUMERO DI FERMATE	0,75 (dato complessivo)	
1.4. percezione del livello di servizio	1.4.1. % DI PERSONE CHE HANNO ESPRESSO UN GIUDIZIO UGUALE O SUPERIORE A 7 SULLA RETE E SULLA COPERTURA ORARIA DEL SERVIZIO	87,51%	
	1.4.2. % DI PERSONE CHE HANNO ESPRESSO UN GIUDIZIO UGUALE O SUPERIORE A 7 SULLA REGOLARITÀ E SULLA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	88,7%	

2 | Regolarità e puntualità del servizio

indicatore	unità di misura	servizio urbano	servizio extraurbano
2.1. velocità commerciale del servizio	2.2.1. CHILOMETRI ORARI	~ 22 km/h	~ 40 km/h



2.2. percezione del livello di servizio	2.2.1. % DI PERSONE CHE HANNO ESPRESSO UN GIUDIZIO UGUALE O SUPERIORE A 7 SULLA REGOLARITÀ E SULLA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	88,7%
--	--	-------

3 | Informazioni

indicatore		unità di misura	servizio urbano	servizio extraurbano
3.1. rivendite e biglietterie	3.1.1. NUMERO DI BIGLIETTERIE CORE		19	
	3.1.2. NUMERO DI BIGLIETTERIE ACTIVE		193	
	3.1.3. NUMERO DI BIGLIETTERIE BASIC		917	
	3.1.4. EMETTITRICI DI BORDO		177	
	3.1.5. EMETTITRICI DI TERRA		115	
	3.1.6. DISPOSITIVI CONTACTLESS A BORDO DEI SERVIZI URBANI		591	
3.2. call center	3.2.1. FASCIA ORARIA DI ATTIVITÀ DEL CALL CENTER		6:00 - 22:00	
	3.2.2. TELEFONATE PERVENUTE GESTIBILI		64.754	
	3.2.3. % DI TELEFONATE GESTITE SUL TOTALE DELLE TELEFONATE GESTIBILI		93,3%	
3.3. disponibilità di mappe, tariffe, orari del servizio	3.3.1. NUMERO COMPLESSIVO DI MAPPE DELLA RETE, BROCHURE INFORMATIVE E LIBRETTI DEGLI ORARI STAMPATI NEL 2025		~ 100.000 (dato complessivo)	
3.4. infomobilità	3.4.1. NUMERO DI FERMATE CON DISPOSITIVI DIGITALI INFORMATIVI		272	
	3.4.2. % DI AUTOBUS URBANI DOTATI DI MONITOR DI BORDO		100%	-
	3.4.3. NUMERO DI TOTEM E MONITOR DIGITALI INSTALLATI A TERRA		52 dispositivi (36 monitor + 16 totem)	
	3.4.4. NUMERO DI ACCESSI AL SITO INTERNET WWW.TPLFVG.IT		1.641.131	
	3.4.5. NUMERO DI PAGINE VISTE SUL SITO INTERNET WWW.TPLFVG.IT		4.245.501	
3.5. informazioni in fermata	3.5.1. % DI FERMATE CON GLI ORARI ESPOSTI		100%	100%
	3.5.2. % DI FERMATE DOTATE DI QR CODE PER LA CONSULTAZIONE DEI TRANSITI IN TEMPO REALE		100%	100%
3.6. emergenze, perturbazioni, variazioni	3.6.1. NUMERO DI SEGNALAZIONI E AVVISI PUBBLICATI SUI CANALI DIGITALI DI TPL FVG SULLE VARIAZIONI E SULLE PERTURBAZIONI DEL SERVIZIO		792	
3.7. percezione del livello del servizio	3.7.1. % DI PERSONE CHE HANNO ESPRESSO UN GIUDIZIO UGUALE O SUPERIORE A 7 SULLA ADEGUATEZZA DEL SISTEMA DI INFOMOBILITÀ		87,2%	



4 | Facilità d'uso del servizio

indicatore	unità di misura	servizio urbano	servizio extraurbano
4.1. vendita di titoli di viaggio	4.1.1. NUMERO DI BIGLIETTERIE E RIVENDITE CON PERSONALE	1.129	
	4.1.2. NUMERO DI EMETTITRICI AUTOMATICHE A TERRA	115	
	4.1.3. NUMERO DI DISPOSITIVI CONTACTLESS E DI EMETTITRICI AUTOMATICHE A BORDO	768	
	4.1.4. UTENTI ATTIVI MOBILE APP TPL FVG + GLIMBLE MAAS FVG	~ 195.000	
4.2. percezione del livello di servizio	4.2.1. % DI PERSONE CHE HANNO ESPRESSO UN GIUDIZIO UGUALE O SUPERIORE A 7 SULLA FACILITÀ D'USO DEL SERVIZIO	88,6%	

5 | Sicurezza del viaggio

indicatore	unità di misura	servizio urbano	servizio extraurbano
5.1. sinistrosità	5.1.1. NUMERO DI INCIDENTI PER 100.000 CHILOMETRI	1,35	
5.2. età della flotta	5.2.1. ETÀ MEDIA DELLA FLOTTA IN ANNI	7,24	
5.3. percezione del livello di sicurezza	5.3.1. % DI PERSONE CHE HANNO ESPRESSO UN GIUDIZIO UGUALE O SUPERIORE A 7 SULLA SICUREZZA DEL VIAGGIO	88,8%	

6 | Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore

indicatore	unità di misura	servizio urbano	servizio extraurbano
6.1. sicurezza personale	6.1.1. % DI AUTOBUS URBANI CON TELECAMERE FRONTALI E VIDEOSORVEGLIANZA A BORDO	100%	-
6.2. percezione del livello di sicurezza	6.2.1. % DI PERSONE CHE HANNO ESPRESSO UN GIUDIZIO UGUALE O SUPERIORE A 7 SULLA SICUREZZA DEL VIAGGIO	88,8%	

7 | Affidabilità del servizio

indicatore	unità di misura	servizio urbano	servizio extraurbano
7.1. continuità del servizio	7.1.1. % DI CORSE NON SVOLTE SUL TOTALE DELLE CORSE PROGRAMMATE, ESCLUSE LE CORSE PERSE PER SCIOPERO O PER ALTRE CAUSE NON IMPUTABILI A TPL FVG	~ 0,1%	~ 0,1%
7.2. percezione del livello di affidabilità	7.2.1. % DI PERSONE CHE HANNO ESPRESSO UN GIUDIZIO UGUALE O SUPERIORE A 7 SULLA REGOLARITÀ E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	88,7%	



8 | Comfort del servizio

indicatore	unità di misura	servizio urbano	servizio extraurbano
8.1. affollamento	8.1.1. NUMERO DI PASSEGGERI TRASPORTATI (IL NUMERO DI PASSEGGERI DEI SERVIZI EXTRAURBANI RICOMPRENDE ANCHE I PASSEGGERI DEI SERVIZI MISTI)	85,7 milioni	36,5 milioni
	8.1.2. LOAD FACTOR	11,2%	8,7%
8.2. qualità della guida	8.2.1. % DI RECLAMI SULLA CONDOTTA E SULLO STILE DI GUIDA SUL TOTALE DEI RECLAMI	3,43	
8.3. percezione del livello del servizio	8.3.1. % DI PERSONE CHE HANNO ESPRESSO UN GIUDIZIO UGUALE O SUPERIORE A 7 SUL COMFORT DEL SERVIZIO	85,7%	

9 | Pulizia degli autobus

indicatore	unità di misura	servizio urbano	servizio extraurbano
9.1. pulizia degli autobus	9.1.1. % DI RECLAMI PER PULIZIA INTERNA NON ADEGUATA	0,2%	
	9.1.2. NUMERO DI INTERVENTI DI PULIZIA ORDINARIA	~ 245.000	
	9.1.3. NUMERO DI SANIFICAZIONI TOTALI	~ 8.000	
	9.1.4. NUMERO DI INTERVENTI ANTIBATTERICI	~ 245.000	
9.2 percezione del livello di pulizia degli autobus	9.2.1. % DI PERSONE CHE HANNO ESPRESSO UN GIUDIZIO UGUALE O SUPERIORE A 7 SULLA PULIZIA DEGLI AUTOBUS	85,7%	

10 | Servizi per viaggiatori con disabilità

indicatore	unità di misura	servizio urbano	servizio extraurbano
10.1. servizi per viaggiatori con ridotta capacità motoria	10.1.1. % DI AUTOBUS CON RAMPA O SOLLEVATORE	100%	37,3%
	10.1.2. % DI AUTOBUS CON PIANALE RIBASSATO	100%	18,0%
10.2. servizi per viaggiatori con disabilità visive	10.2.1. % DI AUTOBUS CON TECNOLOGIA LETISMART PER PERSONE NON VEDENTI	100%	45,3%
10.3. percezione del livello del servizio	10.3.1. % DI PERSONE CHE HANNO ESPRESSO UN GIUDIZIO UGUALE O SUPERIORE A 7 SULLA FRUIBILITÀ E SULL'ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO	88,6%	

11 | Integrazione modale

indicatore	unità di misura	servizio urbano	servizio extraurbano
11.1. trasporto di biciclette	11.1.1. NUMERO DI CARRELLI PORTABICI	12	
	11.1.2. NUMERO DI SERVIZI BICIBUS CON CARRELLO	4	
11.2 coincidenze	11.2.1. NUMERO DI CORSE IN ARRIVO O PARTENZA DA FERMATE IN COINCIDENZA	2.087	



11.3. percezione del livello di servizio	11.3.1. % DI PERSONE CHE HANNO ESPRESSO UN GIUDIZIO UGUALE O SUPERIORE A 7 SULLA COPERTURA TERRITORIALE E SULL'INTERMODALITÀ DEL SERVIZIO	87,5%
---	---	-------

12 | Aspetti relazionali del servizio

indicatore	unità di misura	servizio urbano	servizio extraurbano
12.1. cortesia e professionalità	12.1.1. % DI RECLAMI SULLA CORTESIA, SULLA PROFESSIONALITÀ E SUL COMPORTAMENTO DEL PERSONALE DI GUIDA	9,0%	
12.2. percezione del livello di servizio	12.2.1. % DI PERSONE CHE HANNO ESPRESSO UN GIUDIZIO UGUALE O SUPERIORE A 7 SULLA CORTESIA E SULLA PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE	84,3%	

13 | Servizio di customer care

indicatore	unità di misura	servizio urbano	servizio extraurbano
13.1. reclami, suggerimenti, segnalazioni e contatti	13.1.1. CONTATTI CON LA CLIENTELA COMPLESSIVAMENTE GESTITI NEL 2025	108.676	
	13.1.2. % DI RECLAMI SUL TOTALE DEI CONTATTI	3,5%	
	13.1.3. % DI RISPOSTE AI RECLAMI ENTRO 20 GIORNI LAVORATIVI	81,9%	
13.2. percezione del livello di servizio	13.2.1. % DI PERSONE CHE HANNO ESPRESSO UN GIUDIZIO UGUALE O SUPERIORE A 7 SULLA CORTESIA E SULLA PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE	84,3%	

14 | Attenzione all'ambiente

indicatore	unità di misura	servizio urbano	servizio extraurbano
14.1. inquinamento atmosferico	14.1.1. % DI AUTOBUS CON MOTORIZZAZIONE EURO 4 O SUPERIORE	95,2%	
	14.1.2. NUMERO E % DI AUTOBUS ELETTRICI SUL TOTALE DEGLI AUTOBUS	48 (4,8%)	
	14.1.3. CARBON FOOTPRINT (KG DI CO ₂ PRODOTTA PER PASSEGGERO)	~ 0,44 kg CO ₂ per passeggero	
14.2. inquinamento acustico	14.2.1. % DI AUTOBUS A BASSA RUMOROSITÀ SUL TOTALE DEGLI AUTOBUS	~ 22%	
14.3. percezione complessiva	14.3.1. % DI PERSONE CHE HANNO ESPRESSO UN GIUDIZIO UGUALE O SUPERIORE A 7 SULL'ATTENZIONE E SUL RISPETTO DELL'AMBIENTE DA PARTE DELL'AZIENDA	91,0%	

Servizi marittimi e fluviali

Nel 2025 Tpl Fvg ha direttamente gestito sei linee marittime e lagunari: la linea annuale Trieste-Muggia e le linee stagionali estive Trieste-Barcola-Grignano-Sistiana (dal 1° giugno all'11 ottobre), Trieste-Monfalcone (dal 7 giugno al 6 settembre), Marano-Lignano Sabbiadoro (dal 5 giugno al 28 settembre), Grado-Trieste (dal 10 luglio al 7 ottobre), Grado-Lignano Sabbiadoro (dal 1° giugno al 12 ottobre) e il collegamento fluviale X-River fra Lignano Sabbiadoro e Bibione sul fiume Tagliamento.

La produzione complessiva nell'anno di riferimento è stata di 76.504 miglia marine. I passeggeri trasportati sono stati 336.484.

Dal 2026 l'assetto dei servizi marittimi, lagunari e fluviali in Friuli Venezia Giulia è cambiato. Dall'anno in corso Tpl Fvg gestisce unicamente la linea marittima Trieste-Muggia (attiva tutto l'anno) e il collegamento fluviale X-River (servizio stagionale). Le altre linee sono state affidate dalla Regione agli operatori Delfino Verde Navigazione e TpLagunaFvg. Le linee internazionali estive che collegano Trieste con la Slovenia e la Croazia sono invece gestite dalla società Liberty Lines.

Tpl Fvg scarl

via Caduti di An Nasiriyah 6

34170 Gorizia (GO)

TELEFONO: +39 040 9712343

E-MAIL: servizioclienti@tplfvg.it

PEC: protocollo@cert.tplfvg.it

www.tplfvg.it

<https://tplfvg.it/it/support>

26



TRASPORTO PUBBLICO LOCALE



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA

VERSIONI

1.0	31 gennaio 2026	ms
2.0	15 febbraio 2026	ms
2.1	30 giugno 2026	ms
3.0	31 luglio 2026	ms
4.0	1 settembre 2026	ms
4.1	3 settembre 2026	ms