

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.....	20
3	Presentazione dei servizi e condizioni generali di trasporto	22
3.1.	Il contesto territoriale e l'offerta di trasporto pubblico locale	23



3.2.	I servizi di Tpl Fvg	24
	Servizi urbani	24
	Servizi extraurbani	24
	Linea tranviaria Trieste-Opicina	25
	Servizi a chiamata	25
	Servizi marittimi	26
3.3.	Il contratto di trasporto	26
3.4.	Diritti e doveri dei passeggeri	27
3.5.	Innovazione e monitoraggio del servizio	27
3.6.	Videosorveglianza	28
3.7.	Connessione WI-FI	28
3.8.	Riconoscibilità del personale	29
3.9.	La pulizia dei mezzi	29
3.10.	Fermate e capolinea	30
	Modalità di salita e discesa	30
3.11.	Scioperi e fasce orarie di garanzia	30
3.12.	Carrozze e passeggini per bambini	31
3.13.	Accessibilità e persone con disabilità o mobilità ridotta	31
3.14.	La tecnologia Letismart e il protocollo sulla disabilità	32
3.15.	Trasporto di animali	33
3.16.	Trasporto di bagagli	33
3.17.	Trasporto di biciclette, monopattini e altri mezzi di trasporto personale	34
3.18.	Condizioni generali di trasporto sulle imbarcazioni di Tpl Fvg	35
3.19.	Condizioni generali di trasporto sulle vetture della trenovia Trieste-Opicina	37
4	Documenti di viaggio, controlli e sanzioni	38
4.1.	Sistema tariffario	39
4.2.	Titoli di viaggio	39
4.3.	Biglietti	40
	Tariffe e tipologie di biglietti	40
	Modalità di acquisto dei biglietti	41
	Acquisto a bordo sulle linee extraurbane di APT Gorizia	41



Modalità di convalida dei biglietti.....	41
Acquisto in modalità contactless	42
4.4. Abbonamenti	42
Tipi di abbonamento	43
Tariffe urbane ed extraurbane.....	43
Durata degli abbonamenti.....	43
Come acquistare un abbonamento	43
Abbonamenti unici regionali.....	44
Agevolazioni e sconti.....	45
Agevolazioni per invalidità o disabilità.....	48
La piattaforma di webticketing	50
Rimborso abbonamenti	52
Detrazione fiscale abbonamenti.....	54
4.5. Tesserini identificativi	54
4.6. Gratuità e libera circolazione	56
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	58
Utilizzo delle immagini di videosorveglianza.....	59
Applicazione e importo delle sanzioni.....	59
Pagare una sanzione	59
Ricorsi.....	61
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.....	66
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.....	68
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	71
Team comunicazione e customer care	72
Sede legale e operativa di Tpl Fvg.....	73
Sedi operative delle aziende consorziate	73
5.7. Oggetti smarriti.....	73
5.8. Assistenza e servizi sostitutivi in caso di incidente	74
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
Traveller Lab	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.	Sintesi dei risultati dell'indagine di customer satisfaction	80
7	Indicatori di qualità	81
7.1.	Quadro di riferimento e criteri di misurazione	82
7.2.	Quadro degli indicatori al 31 dicembre 2025.....	83

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 del settore dei trasporti);
- 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 ministeriale numero 2 del 4 gennaio 2021 del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti (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 i diritti, 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 dei comportamenti e 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. È, per produzione chilometrica, 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, un servizio di scuolabus e il trenino turistico di Grado.

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. Il capitale sociale di ATAP è suddiviso tra il Comune di Pordenone (36,39%), il Comune di Cordemans (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 a dipendenti ed ex dipendenti dell'azienda.

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

La composizione societaria vede oggi 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'Isontino (0,59%).

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

La maggioranza del capitale sociale dell'azienda è oggi 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 di 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 nel rapporto con i territori, che è 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 e servizi tecnici e operativi;
- privacy, trasparenza e affari legali;
- attuazione del programma di rinnovo evolutivo dei mezzi;
- 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 1.706 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%)
- 213 impiegati, controllori, ispettori e agenti verificatori (12,49%)
- 18 quadri (1,06%)
- 8 dirigenti (0,47%)

Al 31 dicembre 2025, la ripartizione dell'organico tra le aziende è la seguente:

- Tpl Fvg: 3 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% del parco autobus 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, con monitoraggio degli stili di conduzione e percorsi formativi dedicati;



- 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 tracciata dei rifiuti speciali e l'adozione di procedure di smaltimento conformi alla normativa.

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.

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 finalizzato a 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 funzione delle richieste ricevute.

Servizio a chiamata notturno di Trieste

Nel comune di Trieste è attivo un servizio a chiamata in orario notturno, progettato in collaborazione con la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e con l'Università degli Studi di Trieste.

Il servizio è operativo di mercoledì, venerdì e sabato nella fascia oraria 22:00-4:00. L'area di esercizio si estende fra Barcola, Grotta, Roiano, San Giacomo, San Vito, Valmaura, Rozzol,

Melara e Cattinara.

La prenotazione avviene tramite l'applicazione dedicata TsonDemand, disponibile per Android e iOS. L'utente seleziona la fermata di partenza, quella di destinazione e l'orario desiderato; il sistema organizza il servizio ottimizzando i percorsi in base alle richieste ricevute.

È possibile prenotare il servizio fino a 14 giorni prima della corsa. La prenotazione può avvenire anche in tempo reale, ma prima si prenota e maggiori sono le probabilità di avere la corsa all'orario desiderato.

Il titolo di viaggio viene acquistato direttamente in app al momento della prenotazione, con strumenti di pagamento elettronici. L'importo viene addebitato al momento della salita a bordo, previa identificazione del nominativo comunicato in fase di prenotazione.

Ulteriori informazioni sul servizio sono disponibili sul sito di Tpl Fvg.

Servizio a chiamata della Val Degano

Nel territorio della Val Degano è attivo dal 2022 un servizio sperimentale a chiamata introdotto per integrare l'offerta tradizionale nelle fasce orarie in cui i flussi sono meno intensi e per migliorare l'accessibilità di alcune località non direttamente servite dalle linee ordinarie.

Il servizio utilizza mezzi di dimensioni ridotte e si attiva su prenotazione. Alla luce dei dati di utilizzo registrati nel periodo di sperimentazione, sono in corso valutazioni con la Regione per una possibile rimodulazione dell'organizzazione del servizio, al fine di renderlo maggiormente coerente con la domanda effettiva di mobilità del territorio.

Servizi marittimi

Nel 2025 Tpl Fvg ha gestito otto collegamenti marittimi, fluviali e lagunari, sette dei quali stagionali estivi e uno annuale (Trieste-Muggia). I passeggeri trasportati sono stati complessivamente 336.484.

Nel corso del 2025 la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ha concluso una procedura di gara pluriennale per l'affidamento, a operatori specializzati, dei servizi marittimi stagionali per il periodo 2026-2030. Il nuovo assetto prevede una gestione unitaria e programmata delle linee costiere e lagunari, finalizzata a garantire maggiore stabilità organizzativa, a migliorare la qualità del servizio e a rafforzare l'integrazione con la rete regionale di trasporto pubblico.

Rimane invece in carico a Tpl Fvg la linea annuale Trieste-Muggia, attiva 365 giorni all'anno e non ricompresa nella gara regionale. La linea 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 sono acquistabili a bordo e tramite l'app di Tpl Fvg.

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;
- una piattaforma CRM;
- 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 è finalizzato 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.

Tali 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;
- 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 e la lettura dell'evoluzione della percezione del trasporto pubblico sul territorio regionale.

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. In nessun caso le immagini possono essere 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 sono collocate su aree di proprietà delle amministrazioni comunali territorialmente competenti e sono identificate da apposita segnaletica. 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 non possono istituire nuove fermate. L'attivazione di ulteriori punti di fermata è possibile esclusivamente previa autorizzazione della Regione e dell'amministrazione comunale competente, e solo in presenza di spazi e infrastrutture conformi agli standard di sicurezza e accessibilità attualmente richiesti.

Alcune fermate storiche, autorizzate in passato secondo criteri diversi da quelli oggi in vigore, sono collocate lungo strade prive di marciapiedi, piazzole di sosta o adeguati spazi di attesa: in tali condizioni, alla luce delle norme attuali, non sarebbe possibile rilasciare una nuova autorizzazione per l'istituzione di una fermata nello stesso punto.

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 – il mezzo 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 una fermata).

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 corrispondenza di fermate e capolinea possono essere effettuati controlli a terra da parte del personale autorizzato. 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. Carrozzine 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 un'informazione anticipata 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 conducente, 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 conducente per l'intera durata del viaggio. In caso di insudiciamento, deterioramento del mezzo, danni a persone o cose o reazioni allergiche, il conducente 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 conducenti 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 cani di piccola taglia o 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 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 reclinate, 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 sempre 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 poste sotto la propria custodia, in particolare in presenza di condizioni meteomarine 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 meteomarine 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 di norma consentita. In caso di sovraffollamento o di condizioni meteomarine 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 di 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



passaggeri. 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 deliberazione della 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 è necessario essere in possesso di 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, qualora 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 possono essere acquistati durante il viaggio o quando un controllo sia già iniziato.

Non sono considerati validi:

- fotocopie o riproduzioni fotografiche del titolo;
- screenshot;
- 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 stesso. Non hanno scadenza e possono essere utilizzati anche negli anni successivi all'acquisto, purché non siano già stati convalidati.

Salvo i casi espressamente previsti (come, per esempio, i titoli acquistati via SMS), i biglietti devono essere convalidati non appena si sale a bordo. 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 per una singola rete urbana;
- 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).

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 oblitratrici 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;
- 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'utilizzo 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 coincide 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 è necessario 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.

Gli abbonamenti precompilati non devono essere convalidati a bordo degli autobus.

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, è necessario 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, è necessario 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, è necessario inserire tutti gli abbonamenti nel 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;
- 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 è necessario 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 superiore 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. 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 è un titolo di viaggio personale e riporta il nome e i dati del beneficiario. Se è previsto l'accompagnatore, il suo nome non viene indicato sull'abbonamento ma la persona beneficiaria è sempre tenuta a viaggiare accompagnata.

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 13)

- Grado (piazza Carpaccio)
- Trieste (piazza della Libertà 9, interno autostazione)

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)

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 è necessario:

- 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, è necessario 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 tesserino 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 è necessario 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);
- BancomatPay (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://abbonamentonline.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 valutano tuttavia 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.

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).

Eventuali richieste di rimborso per motivi diversi da quelli elencati - oppure riferite a situazioni in cui il rimborso è di norma escluso - saranno comunque valutate dai competenti uffici delle aziende consorziate.

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 5,00 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 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'utilizzatore dell'abbonamento;
- il periodo di validità;
- la spesa sostenuta;
- la data del pagamento.

Se la ricevuta è intestata a un familiare a carico, è necessario 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 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 euro e uno per un familiare a carico da 150 euro, l'importo detraibile resta comunque pari a 250 euro. Lo stesso vale per gli abbonamenti dei figli detratti in condivisione dai genitori: anche in questo caso, il limite massimo è di 250 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 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 minore, 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 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 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;
- 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 a forte frequentazione 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 E IMPORTO DELLE SANZIONI	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		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: 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 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;
- se minorenne, una copia del documento del genitore o tutore.

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;
- 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 euro più il costo del biglietto e le spese amministrative e di procedimento.

Ai ricorsi viene dato un riscontro scritto entro 20 giorni lavorativi dalla ricezione.

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

APT GORIZIA	ATAP PORDENONE
via Caduti di An Nasiriyah 6 Gorizia 0481 593590 sanzioni@aptgorizia.it	piazzale Caduti di Nassirya e di tutte le missioni di pace 1 Pordenone 0434 224411 sanzioni@atap.pn.it
ARRIVA UDINE	TRIESTE TRASPORTI
via del Partidor 13 Udine 0432 608111 sanzioni@arrivaudine.it	via XXX Ottobre 4 (studio Cogefin) Trieste 040 7600429 illecitamministrativi@triestetrasporti.it

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.

Nel 2026 il percorso proseguirà 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 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.

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

Nel corso del 2026 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 3,44% 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 3,44% 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.

Le segnalazioni tramite webform, attive negli anni precedenti, sono state sostituite dall'indirizzo e-mail servizioclienti@tplfvg.it.

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	93,9

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.apago@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 6757222
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 web form dedicato all'indirizzo: www.apgorizia.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

Tpl Fvg realizza in modo continuativo indagini demoscopiche per valutare le prestazioni del servizio, analizzare le percezioni e le aspettative della clientela e approfondire le dinamiche della mobilità regionale, per orientare le scelte organizzative e operative.

Nel 2025 le attività di analisi e conoscenza della clientela e dei territori sono state rafforzate in modo significativo; il percorso proseguirà nel 2026 con ulteriori sviluppi. Le indagini costituiscono una componente stabile dei processi di monitoraggio e sviluppo del servizio.

L'impianto metodologico adottato consente di:

- misurare i livelli di soddisfazione e di qualità percepita;
- verificare la coerenza tra standard dichiarati ed esperienza effettiva di viaggio;
- analizzare i flussi di mobilità e le abitudini di spostamento;
- descrivere le caratteristiche della clientela attuale e potenziale;
- individuare punti di forza, criticità e ambiti di intervento lungo l'intera esperienza di utilizzo del servizio.

Nel 2025 Tpl Fvg ha affidato:

- le indagini di customer satisfaction e le verifiche di mystery client all'istituto SWG;
- l'indagine sulla clientela potenziale all'istituto Troisi Ricerche.

Complessivamente sono state realizzate oltre 9.500 interviste in Friuli Venezia Giulia, un volume di rilevazioni che consente analisi affidabili sia a livello regionale sia per singolo bacino territoriale.

Alle indagini demoscopiche si affiancano le verifiche di mystery client e, a partire dal 2026, attività qualitative basate su focus group. Le verifiche di mystery client prevedono controlli svolti in incognito da operatori formati che utilizzano il servizio come normali passeggeri e ne valutano diversi aspetti tramite schede di osservazione strutturate. I focus group consistono invece in incontri guidati con gruppi selezionati di persone, finalizzati ad approfondire percezioni, criticità e aspettative che difficilmente emergono attraverso le sole indagini quantitative.

L'integrazione tra strumenti quantitativi e qualitativi consente di unire alla misurazione statistica dei fenomeni una lettura più articolata dell'esperienza di viaggio e delle sue dinamiche.

I risultati completi delle indagini vengono pubblicati sul sito internet di Tpl Fvg entro il 15 marzo di ogni anno.

Traveller Lab

Nel corso del 2026 sarà attivato un nuovo strumento strutturato di ascolto e analisi: il Traveller

Lab. Elemento centrale del Traveller Lab sarà una community regionale composta da persone reclutate su base volontaria e selezionate secondo criteri di rappresentatività territoriale, demografica e di utilizzo del servizio (utilizzatori abituali, occasionali e potenziali).

Oltre alla community, il Traveller Lab integrerà dati e informazioni provenienti da altre fonti e canali, tra cui le attività di media monitoring, i risultati delle indagini demoscopiche e dati qualitativi raccolti tramite focus group.

6.2. Indagine sulla clientela potenziale

Nel 2025 è stata realizzata la prima edizione di un'indagine strutturata sulla clientela potenziale, finalizzata ad analizzare la domanda di mobilità non ancora intercettata dal trasporto pubblico locale. L'attività è stata affidata all'istituto Troisi Ricerche.

La rilevazione è stata condotta con un impianto metodologico misto, basato prevalentemente su interviste CAPI (di persona), affiancate da una quota di interviste CAWI (online).

Sono state realizzate oltre 2.500 interviste, di cui più di 2.100 in modalità CAPI.

Le interviste CAPI sono state svolte direttamente sul campo, intercettando le persone in spostamento con il mezzo privato lungo le direttrici selezionate. Questa modalità ha consentito di raccogliere informazioni nel contesto reale di utilizzo di mezzi diversi dal trasporto pubblico, osservando comportamenti e scelte modali nel momento in cui questi si manifestano.

Le interviste CAWI hanno integrato il campione e approfondito specifici profili di risposta.

Ambiti di indagine

Il questionario ha rilevato:

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

Selezione delle direttrici

Sono state individuate sei direttrici regionali caratterizzate da:

- elevati flussi di traffico veicolare;
- presenza di spostamenti pendolari sistematici;
- potenziale interesse per 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;
- ingresso a Gorizia dalla SR56;
- ingresso a Monfalcone dalla SR14;
- linea urbana 20 di Trieste, nel tratto fra viale D'Annunzio e strada della Rosandra;

- 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 con cadenza annuale e misura il livello di soddisfazione della clientela rispetto alle principali dimensioni del servizio.

L'edizione 2025, svolta fra ottobre e dicembre, è stata affidata all'istituto SWG e ha previsto un rafforzamento dell'impianto metodologico, finalizzato a garantire maggiore affidabilità dei dati e comparabilità nel tempo, in coerenza con i più recenti orientamenti della letteratura scientifica sulla misurazione della customer satisfaction 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;
- alla produzione chilometrica per territorio;
- al numero di passeggeri trasportati da ciascuna azienda consorziata.

L'intervallo di confidenza statistica è stato del 95%; il margine di errore dell'1,17%: significa, cioè, che esiste una probabilità del 95% che il campione intervistato abbia risposto come avrebbe risposto l'intera popolazione regionale, con un margine di errore del $\pm 1,17$ per cento.

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.

Sono stati inoltre calcolati i seguenti indicatori sintetici:

- customer satisfaction score (CSAT)
- net promoter score (NPS)
- customer satisfaction index (CSI)

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

6.5. Sintesi dei risultati dell'indagine di customer satisfaction

DOCUMENTO IN CORSO DI COMPLETAMENTO

7

Indicatori di qualità



sette

7.1. Quadro di riferimento e criteri di misurazione

Nelle pagine seguenti sono riportati alcuni dei principali indicatori di qualità del servizio aggiornati al 31 dicembre 2025. La selezione proposta è coerente con il sistema di controllo di gestione di Tpl Fvg e consente di monitorare in modo continuativo le variabili operative più rilevanti. La rilevazione avviene con cadenza periodica, al fine di verificare l'andamento dei parametri e di intervenire, quando possibile, per migliorare le performance, in coerenza con quanto previsto dalla norma UNI EN 13816 sul trasporto pubblico di passeggeri.

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

- qualità attesa, cioè il livello di servizio che la clientela si aspetta, in modo esplicito o implicito;
- qualità progettata, ossia il livello di servizio che il gestore definisce in fase di pianificazione, tenendo conto delle aspettative della clientela, dei vincoli tecnici e delle risorse disponibili;
- qualità erogata, vale a dire il livello di servizio effettivamente fornito nella gestione quotidiana, misurabile attraverso dati oggettivi e indicatori operativi;
- qualità percepita, che corrisponde alla 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 l'allineamento tra priorità della clientela e scelte organizzative;
- tra qualità progettata e qualità erogata, per misurare il grado di coerenza tra programmazione e gestione operativa;
- tra qualità erogata e qualità percepita, per valutare la distanza tra il servizio effettivo e la sua rappresentazione presso la clientela;
- tra qualità attesa e qualità percepita, come sintesi del livello di soddisfazione.

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

- disponibilità (copertura territoriale, orari, frequenze, modalità di trasporto);
- accessibilità;
- informazioni;



- tempo;
- attenzione alla clientela;
- comfort;
- sicurezza;
- impatto ambientale.

Gli indicatori riportati nelle pagine seguenti si collocano all'interno di questo quadro di riferimento e rappresentano una base oggettiva, sebbene parziale, per la valutazione e il monitoraggio della qualità del servizio.

7.2. Quadro degli indicatori al 31 dicembre 2025

DOCUMENTO IN CORSO DI COMPLETAMENTO

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

26



TRASPORTO PUBBLICO LOCALE



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA