

TPL linea



CARTA DELLA MOBILITÀ 2013

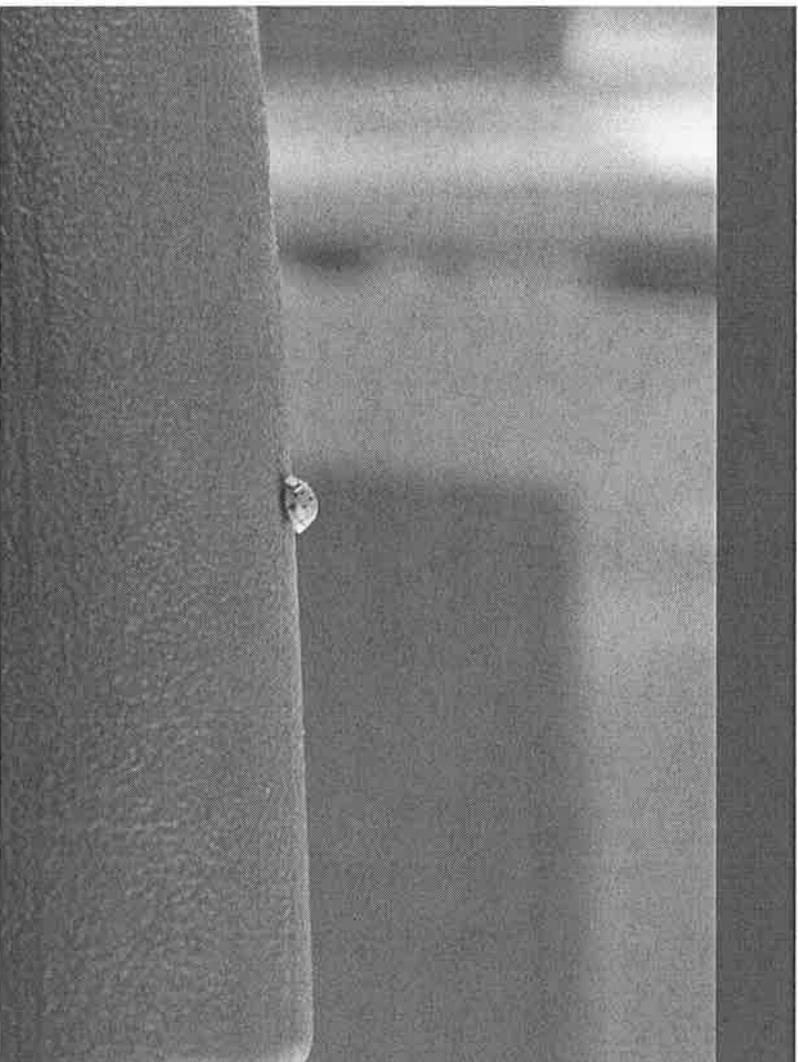
1 NUMERI UTILI	4
2 PREMESSA	6
2.1 Cos'è la Carta della Mobilità	7
2.2 I principi a cui si ispira	7
2.3 Validità della Carta	9
2.4 Dove trovarla	9
3 TPL LINEA	10
3.1 La Società	11
3.2 Riorganizzazione e innovazione	11
4 IL SERVIZIO TPL LINEA	12
4.1 Il calendario dei servizi	13
4.2 Le linee TPL - CARTINE	13
4.3 La rete di vendita	14
4.4 Numero Verde	14
4.5 Il processo di erogazione	15
5 LA QUALITÀ DEL SERVIZIO	16
5.1 Il cliente: ascolto e monitoraggio delle esigenze di viaggio	17
5.2 Le indagini di customer satisfaction	17
6 INFORMARSI E COMUNICARE	19
6.1 Comunicare con TPL Linea	20
6.2 Risarcimenti per danni a persone o cose	20
6.3 Sicurezza	21
6.4 Politica ambientale	21
6.5 Servizi per persone diversamente abili	21
7 IL SISTEMA TARIFFARIO	22
7.1 Le zone	23
7.2 La cartina del Sistema Tariffario	23
7.3 La tessera personale	24
7.4 Vendita dei biglietti a bordo	24
8 LE REGOLE DEL VIAGGIO	25
8.1 Diritti e doveri dei passeggeri	26
8.2 Norme per i passeggeri	26
8.3 Viaggiare con i bambini, passeggeri e carrozzine	27
8.4 Viaggiare con oggetti	27
8.5 Viaggiare con gli animali	27
8.6 Fotografia e riprese televisive e cinematografica che	27
8.7 Sanzioni amministrative	27

La Carta della Mobilità di TPL Linea srl
è realizzata in collaborazione con:

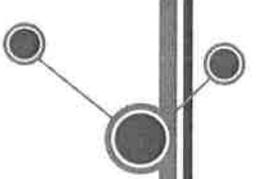
Assurenti Liguria
Via Marexiano 29
17052 Borghetto S. Spirito (SV)
assurenti@libero.it
www.assurenti.liguria.it
T. 0182.97.33.34
Fax. 0182.94.19.40

Casa del Consumatore Liguria
Via Dante, 8
17051 Andora (SV)
andora@casadelconsumatore.it
www.casadelconsumatore.it
T. 0182.63.60.11
Fax. 0182.63.69.11

Realizzazione grafica: www.7vicocremait
Fotografie: www.7vicocremait



NUMERI UTILI



Numero verde: ☎ 800 012727

Sito internet: 🌐 www.tpllinea.it

Biglietteria: ☎ 019 2201231

Biglietteria fax: 📠 019 2201244

TPL Linea sede: ☎ 019 22011

TPL Linea sede fax: 📠 019 860214

e-mail: ✉ posta@tpllinea.it

Ufficio stampa: ☎ 019 2201296

e-mail: ✉ ufficiostampa@tpllinea.it

Noleggio: ☎ 019 2201529

Noleggio fax: 📠 019 2201240

e-mail: ✉ noleggio@tpllinea.it

Scuolabus: ☎ 019 2201212

Scuolabus fax: 📠 019 860214

Acquisti: ☎ 019 2201218

Acquisti fax: 📠 019 860214

e-mail: ✉ acquisti@tpllinea.it

Sede TPL Linea

Via Valletta San Cristoforo, 3 r.
17100 Savona

Biglietteria TPL Linea

Piazza Aldo Moro – 17100 Savona
[orario: nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 7.15 alle ore 17.30,
sabato e domenica chiuso]

Oggetti smarriti

Via Valletta San Cristoforo, 3r - 17100 Savona
[orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00,
tel. 019 22 01 223]

Associazioni dei Consumatori

Assoutenti – Via Marexiano, 28 - 17052 Borghetto S. Spirito (SV)
assoutenti@lbero.it; www.assoutenti.liguria.it;
tel. 0182 97 33 34; fax. 0182 94 19 40

Casa del Consumatore – Via Dante, 8 – 17051 Andora (SV)
andora@casadelconsumatore.it; www.casadelconsumatore.it;
tel. 0182 63 60 11; fax. 0182 63 69 11



PREMESSA

2.1 Cos'è la Carta della Mobilità

La Carta della Mobilità è il documento che regola i rapporti tra le aziende che offrono servizi di pubblico trasporto e i cittadini che ne fruiscono.

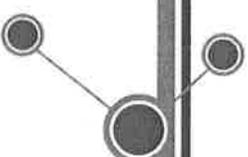
Essa viene redatta sulla base di un percorso regolato da precise disposizioni di legge:

- D.P.C.M. del 27 gennaio 1994: "Principi generali sulla erogazione dei servizi pubblici";
- D. Lgs n. 422/1997 "Conferimento alle regioni e agli enti locali di funzioni e compiti di trasporto pubblico locale" con integrazione e modifiche del Dlgs 20-9-99 n. 400;
- L.R. n. 31/1998 "Norme in materia di trasporto pubblico locale";
- D.P.C.M. del 30 dicembre 1998: "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta della Mobilità pubblici del settore trasporti";
- L. Finanziaria 2008 del 24/12/1997 – n. 224 art.2, comma 461.

La Carta della Mobilità è un documento in cui vengono elencati tutti i servizi che **TPL Linea** fornisce e in cui sono descritte le modalità con cui l'azienda ne garantisce la qualità.

Per i nostri clienti sarà così più facile controllare che i servizi erogati da **TPL Linea** corrispondano a quelli descritti nella Carta. Segnalare il mancato rispetto di quanto dichiarato, oltre ad essere un diritto dei nostri clienti, è uno stimolo al miglioramento continuo di **TPL Linea** e del suo operato.

L'impegno di **TPL Linea**, però, non è da solo sufficiente a garantire risultati ottimali, che dipendono anche dalla collaborazione dei cittadini. Ecco perché la Carta è definita come 'un patto': nel documento vengono riconosciuti i diritti dei clienti **TPL Linea**, ma si chiede anche l'impegno al rispetto dei loro doveri.



Infine la Carta rappresenta anche un prezioso strumento per orientarsi nel panorama dei servizi **TPL Linea**.

2.2 I principi a cui si ispira

Con la Carta della Mobilità, **TPL Linea** si impegna ad erogare i propri servizi nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

TPL Linea offre un servizio accessibile a tutti, senza discriminazioni nei confronti di singole categorie o fasce sociali.

CORRETTEZZA E LEALTÀ

TPL Linea intende mantenere gli impegni assunti e verifica costantemente il livello di qualità erogata, rispettando le regole stabilite dalla Carta della Mobilità servizi confrontandoli con i valori promessi.

CONTINUITÀ

TPL Linea si impegna ad assicurare un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzione – fatta eccezione per cause di forza maggiore, casi fortuiti o stati di necessità indipendenti dalla volontà dell'azienda ed, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice del settore.

In caso di sciopero, il servizio viene effettuato nelle fasce orarie di garanzia previste per legge: ad ogni sciopero le modalità di attuazione vengono comunicate con ampio anticipo dall'Azienda. Si impegna, altresì, ad adottare nei casi di funzionamento irregolare o interruzione del servizio, tutte le misure necessarie volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

PARTICIPAZIONE E TRASPARENZA

TPL Linea intende instaurare un rapporto costante e continuo con i suoi clienti e le Associazioni che li rappresentano, informandoli sul servizio offerto, sui criteri di programmazione, sui vincoli normativi e

legislativi e impegnandosi a divulgare i risultati di esercizio. Il cliente ha diritto di avere, in maniera corretta e completa, tutte le informazioni inerenti il servizio.

ASCOLTO DEL CLIENTE

TPL Linea ascolta costantemente le esigenze della propria clientela mettendo in atto tutte le azioni sistematiche in grado di soddisfarle, quali:

- verificare con continuità la soddisfazione dei clienti sulla qualità dei servizi forniti attraverso sondaggi di opinione, statistiche di segnalazione e reclamo; incontri periodici con i Comuni e le Associazioni dei Consumatori;
- divulgare ogni anno i risultati delle verifiche compiute, indicando gli accorgimenti adottati per aumentare la soddisfazione dei cittadini come previsto dalla L. Finanziaria 2008 del 24/12/1997, n. 244, art. 2, comma 461.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

TPL Linea tende a offrire un servizio adeguato alle esigenze della propria clientela e a ricercare, nel contempo, una migliore economicità nella gestione delle risorse impiegate.

RISPETTO AMBIENTALE

TPL Linea, consapevole del ruolo svolto nell'ambito della mobilità dell'area servita, si impegna al miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali attraverso politiche orientate allo sviluppo sostenibile.

TUTELA DEI CLIENTI

TPL Linea si impegna a tutelare i clienti dando risposte concrete ai reclami. I reclami sul mancato rispetto di quanto dichiarato nella Carta della Mobilità vanno presentati alla Biglietteria **TPL Linea** di Piazza Aldo Moro, scrivendo a presidente@tpllinea.it oppure a ufficiostampa@tpllinea.it, o

ancora indirizzando alla Sede dell'azienda, all'attenzione dell'Ufficio Stampa, Via Valletta San Cristoforo, 3 – 17100 Savona.

Una precisa procedura prevede che nel minor tempo possibile, e comunque non oltre trenta giorni, il cliente sia informato sugli accertamenti compiuti e sui termini entro i quali l'azienda provvederà ad eliminare le irregolarità riscontrate e a riparare i danni eventualmente arrecati.

CONCiliazione PARITETICA

La conciliazione paritetica è una pratica basata sull'adesione volontaria delle parti che permette una risoluzione delle controversie in modo semplice e in tempi brevi, senza ricorrere al Giudice.

È una procedura promossa da **TPL Linea** in collaborazione con Assoutenti Liguria per consentire ai clienti e alle aziende di risolvere le controversie attraverso il dialogo. Per accedere alla conciliazione è necessario aver prima inviato un reclamo scritto e aver ricevuto dall'azienda una risposta che si ritiene insoddisfacente.

L'accordo di conciliazione può essere raggiunto dopo 20 giorni dal ricevimento della richiesta di attivazione e, comunque, non oltre i 60 giorni. Ogni caso è trattato da una commissione composta da due conciliatori, uno dei quali indicato dall'Associazione dei Consumatori; in rappresentanza del cliente e l'altro nominato dall'azienda. I conciliatori sono esperti appositamente formati con lo scopo primario di risolvere il conflitto per raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe le parti. In caso di accordo, i conciliatori e il cliente firmano il verbale di conciliazione avente efficacia di accordo transattivo ai sensi dell'art. 1965 del Codice Civile.

In caso contrario viene firmato un verbale di mancato accordo. La conciliazione paritetica è gratuita

per il cliente perché le spese sono a carico delle aziende.

Per le complete disposizioni:
www.confservizi.net

per ulteriori informazioni:
e-mail: assoutenti@ilbero.it

2.3 Validità della Carta

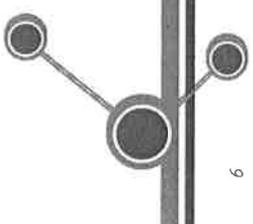
La Carta della Mobilità **TPL Linea** sarà pubblicata con cadenza annuale. Quanto descritto in questa edizione è aggiornato a maggio 2013.

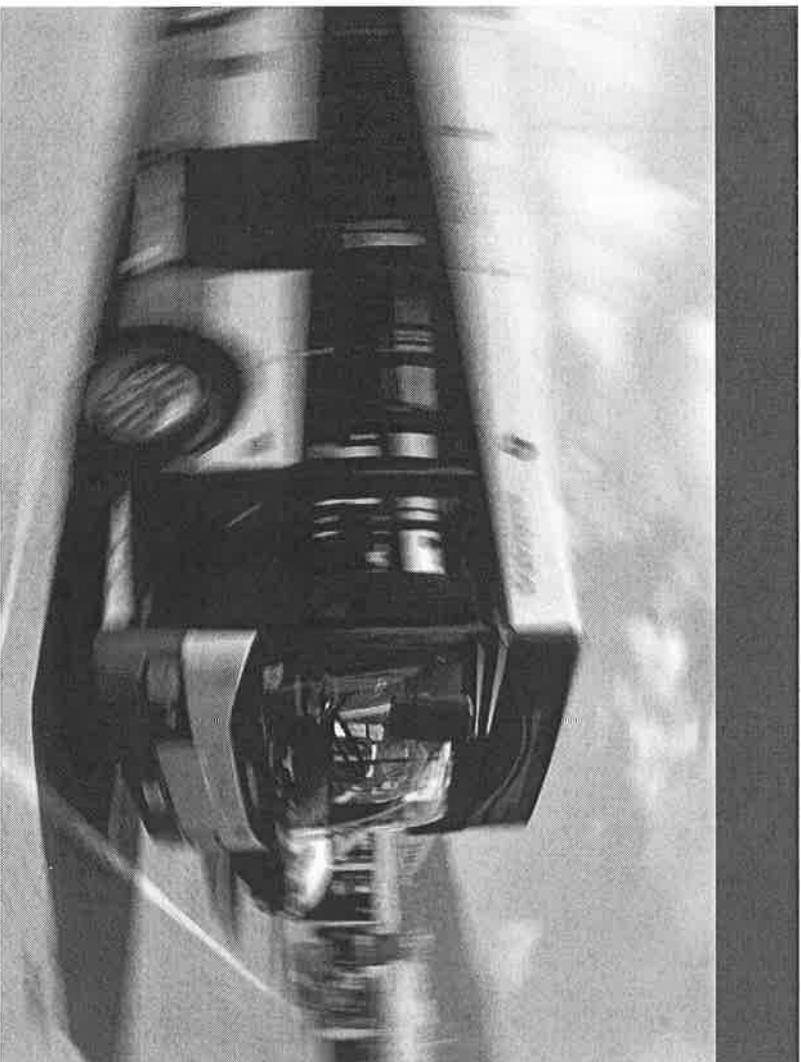
A fronte di importanti revisioni del servizio **TPL Linea** si impegna a pubblicare degli aggiornamenti periodici anche nel corso dell'anno.

2.4 Dove trovarla

È possibile richiedere gratuitamente la Carta della Mobilità **TPL Linea** a:

- biglietteria di Piazza Aldo Moro;
- scrivendo a ufficiostampa@tpllinea.it;
- scaricarla dal sito web: www.tpllinea.it
- presso le Associazioni dei Consumatori a pag.





TPL LINEA

3.1 La Società

La società **TPL Linea Srl (Trasporti Ponente Ligure)** detiene la titolarità del contratto di servizio del bacino di trasporto pubblico S della **provincia di Savona**. I soci sono, ad oggi, **ACTS SPA, SAR SPA e GTT SPA**.

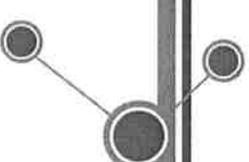
Le principali dotazioni infrastrutturali e di esercizio di **TPL Linea Srl** si configurano come illustrato nella sottostante tabella:

	TPL
Risorse	267
Stk Invece	9,1
Stk TPL (dati Previsioni regionali)	9.084.562
Km urbani	252.376
Km rurali Abit.	302.674
Controlli affidati complessivi	12

3.2 Riorganizzazione e innovazione

TPL Linea elabora e mette in atto tutta una serie di progetti volti a migliorare e razionalizzare il servizio di trasporto pubblico della provincia di Savona.

- **TPL Linea** propone un unico modello di trasporto fatto di collegamenti interurbani rapidi e di collegamenti urbani, o di zone omogenee extraurbane, con collegamenti frequenti e circolari;
- sono stati riorganizzati i servizi di noleggio turistico sia di prossimità, sia di media e lunga percorrenza;
- sono state eliminate duplicazioni e sovrapposizioni territoriali che hanno reso possibili operazioni di progettazione ed esercizio del servizio a 360°;
- nel mese di ottobre 2012, **TPL Linea** al fine di mantenere un adeguato livello di servizio nonostante i pesanti tagli economici subiti a livello nazionale e regionale dal comparto



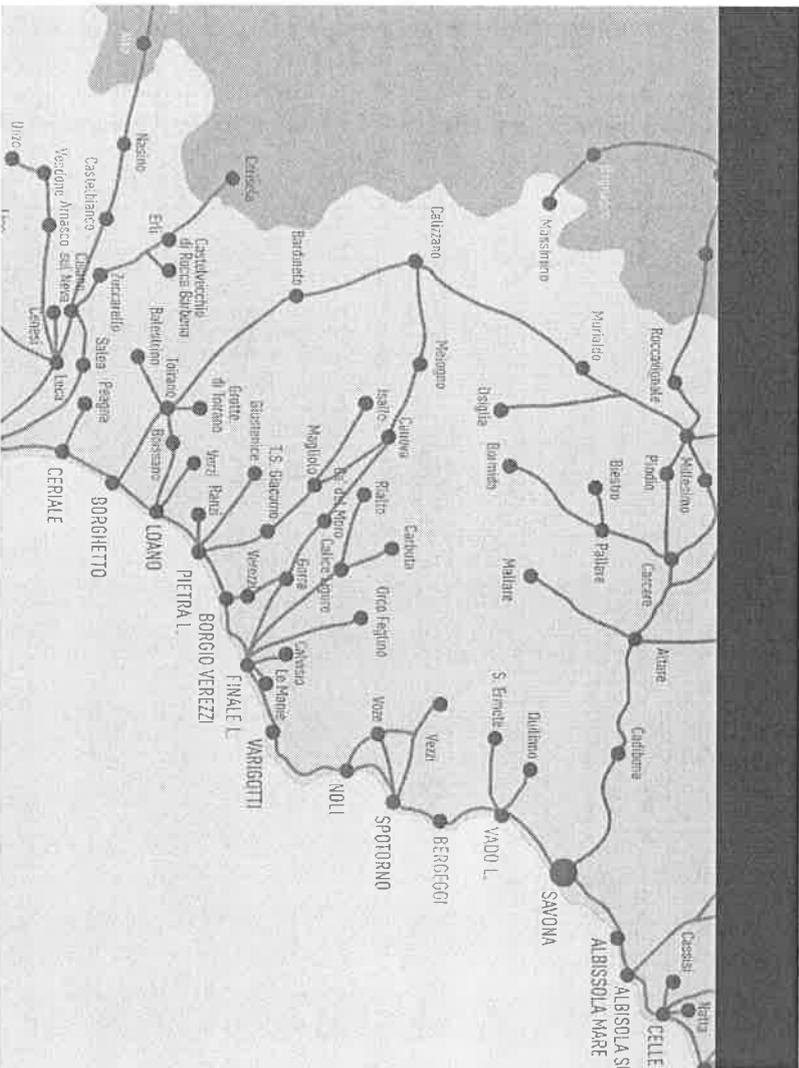
del trasporto pubblico locale, tagli che hanno costretto la maggior parte delle aziende di tpi ad adottare drastiche misure in termini di riduzione del servizio e, quindi, dei chilometri percorsi, ha avviato un nuovo progetto sperimentale di **Servizi a chiamata**, con la collaborazione della Provincia di Savona e dei comuni di Varazze e Savona, e destinati specificatamente alle corse dirette verso l'entroterra dei due comuni. Il progetto, è stato realizzato con due diverse modalità:

CON PRENOTAZIONE A 2 ORE

per l'entroterra di Varazze (ovvero le frazioni di Cantalupo, Castagnabuona, Casanova, Alpicella, Campomarzio, Fale, Pero e Taglia) e le linee del comune di Savona dirette a Marmorassi, La Rusca Alta, Clantagalletto e Bosco delle Ninfe.

CON PRENOTAZIONE A 48 ORE: per alcune linee dirette a comuni limitrofi dell'entroterra savonese e caratterizzate da bassissima frequentazione.

I servizi a chiamata vengono costantemente monitorati al fine di apportare tutte le eventuali, necessarie modifiche evidenziate dall'utilizzo più o meno frequente delle linee interessate.



IL SERVIZIO TPL LINEA

Il servizio **TPL Linea** si articola in:

- servizio urbano;
- servizio suburbano;
- servizio extraurbano.

4.1 Il calendario dei servizi

ORARIO INVERNALE:

orientativamente dal 15 settembre al 15 giugno (dipendente dalle date di inizio e termine delle scuole, stabilite annualmente dalla Regione Liguria);

ORARIO ESTIVO:

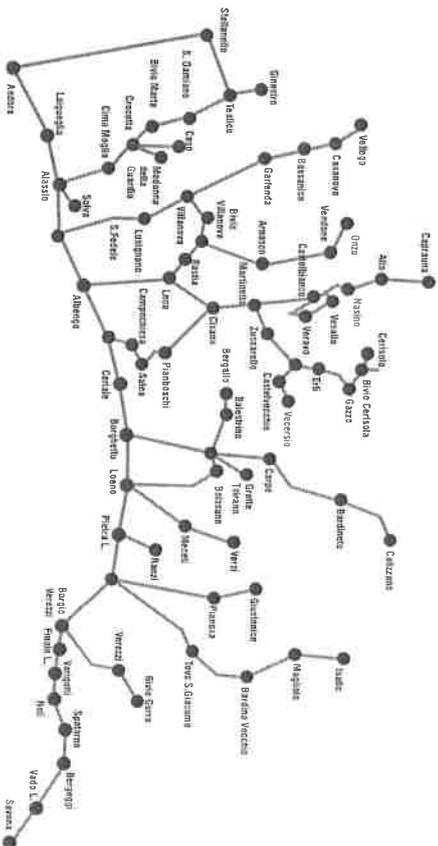
orientativamente dal 16 giugno al 14 settembre;

ORARIO SUPERESTIVO: 1 gennaio, 6 gennaio, 1 maggio, 25 e 26 dicembre (in queste date è in vigore un orario ulteriormente ridotto rispetto ai servizi domenicali o delle altre festività).

Per informazioni sugli orari e i percorsi delle linee gestite da **TPL Linea**:
www.tplinea.it direttamente in home page cliccando sulla maschera **Orabus on line**;

4.2 Le linee TPL - CARTINE

TPL Linea offre i servizi di trasporto pubblico locale nel bacino 'S' della provincia di Savona (ossia il territorio compreso sulla fascia costiera tra Varazze e Alasio/Andora e, nell'entroterra,



Collegamento Andora - Finale L. ed entroterra.

La zona del Sassellese, la Valle Bormida – che ha come limiti esterni Bardinetto, Cengio, Piana Crixia e Giussalla – una linea interregionale che collega Cairo Montenotte a Cortemilia, l'area urbana piana di Albenga, l'entroterra di Finale e le valli Aroscia e Neva).

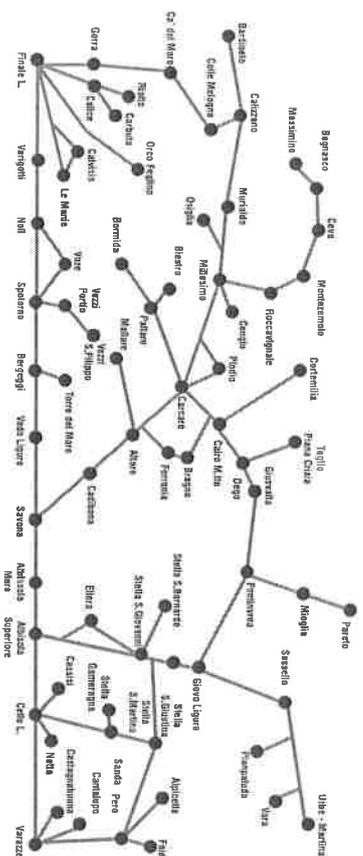
Esercita, inoltre, le attività di gestione dei servizi di scuolabus e noleggio autobus granturismo.

4.3 La rete di vendita

Per facilitare l'acquisto dei documenti di viaggio, **TPL Linea** è dotata di una rete di vendita ampia e capillare sia a Savona che in tutta la provincia servita. Nelle rivendite autorizzate e presso la Biglietteria di Piazza Aldo Moro a Savona, è possibile acquistare biglietti ordinari, carnet, settimanali e abbonamenti.

L'abbonamento annuale, invece, può essere acquistato solo presso la biglietteria aziendale di Piazza Aldo Moro oppure possono essere ricevuti direttamente a casa inviando all'azienda, compilato in tutte le sue parti, il modulo scaricabile alla pagina del sito internet www.tpllinea.it. Tariffe, Richiesta abbonamento annuale.

Nel mese di marzo 2013, **TPL Linea** ha istituito un servizio accessibile da cellulare e smartphone per l'acquisto del biglietto dell'autobus in formato elettronico. Il servizio di Mobile Ticketing realizzato per **TPL Linea** da Vodafone, Wind e 3 Italia, consente di acquistare il biglietto dell'autobus attraverso il credito telefonico inviando un semplice SMS, senza bisogno di registrazioni



Collegamento Varazze - Finale L. ed entroterra.

né di operazioni aggiuntive. La provincia di Savona è la seconda realtà in Italia, dopo Firenze, che ha avviato il servizio di bigliettazione tramite sms.

Il progetto, che ha carattere sperimentale relativamente alle tipologie di biglietto, consente l'acquisto del biglietto da € 2,60 della validità di 150 minuti e rappresenta un ulteriore passo verso l'adozione di sistemi di bigliettazione elettronica.

L'acquisto e la validazione del biglietto elettronico, in questo modo, possono avvenire in maniera semplice e immediata: prima di salire sull'autobus, è sufficiente inviare un SMS contenente il testo **TPL** al numero breve **4887887**.

Il biglietto permette di viaggiare liberamente su tutte le linee TPL per i 150 minuti successivi alla richiesta.

Al costo del biglietto da 150 minuti pari a € 2,60 si aggiunge il costo dell' sms di richiesta che varia in base all'operatore di appartenenza. Dopo pochi istanti il passeggero riceve un messaggio contenente gli estremi del biglietto elettronico come, ad esempio, l'orario di emissione e il periodo di validità. La convalida del biglietto è contestuale all'acquisto.

Per le operazioni di verifica a bordo è sufficiente mostrare al controllore il codice ricevuto via sms prima di salire sull'autobus. In caso di controllo fa fede l'orario in cui l'utente ha inviato l' sms. Per questa ragione l'invio ritardato del messaggio o l'invio fatto direttamente a bordo viene sanzionato come "timbratura a vista".

La transazione avviene attraverso i più avanzati standard di sicurezza con una gestione criptata dei dati e una connessione diretta ai sistemi di tariffazione degli operatori.

Un sistema sicuro e di facile utilizzo che ha l'obiettivo di dare ulteriore impulso all'offerta di servizi ai cittadini che è sempre più orientato

a cogliere le opportunità offerte dalla tecnologia.

L'acquisto del biglietto elettronico permette di ovviare a tutte quelle situazioni di eventuale irreperibilità di biglietti, come gli orari serali o notturni, i giorni festivi etc. Inoltre, l'acquisto tramite sms, permette di risparmiare il diritto di esazione a bordo – del valore di € 1,00 – che viene applicato quando il titolo di viaggio viene comprato dall'autista.

4.4 Numero Verde

La qualità di un'azienda come **TPL Linea** si misura anche sulla disponibilità ad ascoltare la clientela, rispondere alle richieste di informazione, all'invio di proposte e suggerimenti e all'invio di reclami.

A questo scopo **TPL Linea** mette a disposizione gratuitamente il numero verde 800.012727, attivo nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 7.15 alle ore 17.30.

4.5 Il processo di certificazione

Il processo di certificazione del sistema di gestione Qualità e Ambiente di **TPL Linea Srl** (iniziato già da ACTIS Linea Spa con l'ottenimento delle certificazioni UNI EN ISO 9001:2000) è stato mantenuto in TPL Linea per quanto già in essere di ACTIS linea Spa. Nel settembre 2010, **TPL Linea Srl** ha ottenuto la certificazione del proprio sistema con riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2008 per tutte le sedi.

TPL Linea è anche certificata secondo la normativa UNI EN ISO 14001:2004.

L'obiettivo del Sistema Gestione Qualità, integrato con il Sistema Gestione Ambiente, è quello di individuare e descrivere gli strumenti di analisi, di programmazione e di controllo più idonei per assicurare il conseguimento delle prestazioni ambientali, di fornire un quadro dei principi ispiratori e delle linee guida che dirigano le attività verso obiettivi

di tutela ambientale, diffondendo all'interno ed all'esterno dell'organizzazione i contenuti, le opportunità, i valori e le informazioni sulle modalità di gestione degli aspetti ambientali per prevenire l'inquinamento, riducendo i consumi ed individuando i risultati ottenuti con il sistema di gestione per la qualità e l'ambiente.

Nel mese di novembre 2011 l'auditor esterno dell'ente certificatore ha valutato la conformità di tutto il Sistema Gestione Ambientale ed è stato conseguito l'ottenimento della certificazione UNI EN ISO 14001:2004 valida fino a dicembre 2014.

Ogni anno viene, comunque, effettuata dall'Ente certificatore una verifica sulla conformità del sistema per la conferma della certificazione stessa.

TPL Linea ha adottato il Sistema come scelta strategica che deriva dalla necessità di gestire correttamente i processi aziendali e garantire il miglioramento continuo grazie soprattutto all'azione propositiva degli Utenti/Clienti e dei dipendenti dell'azienda.

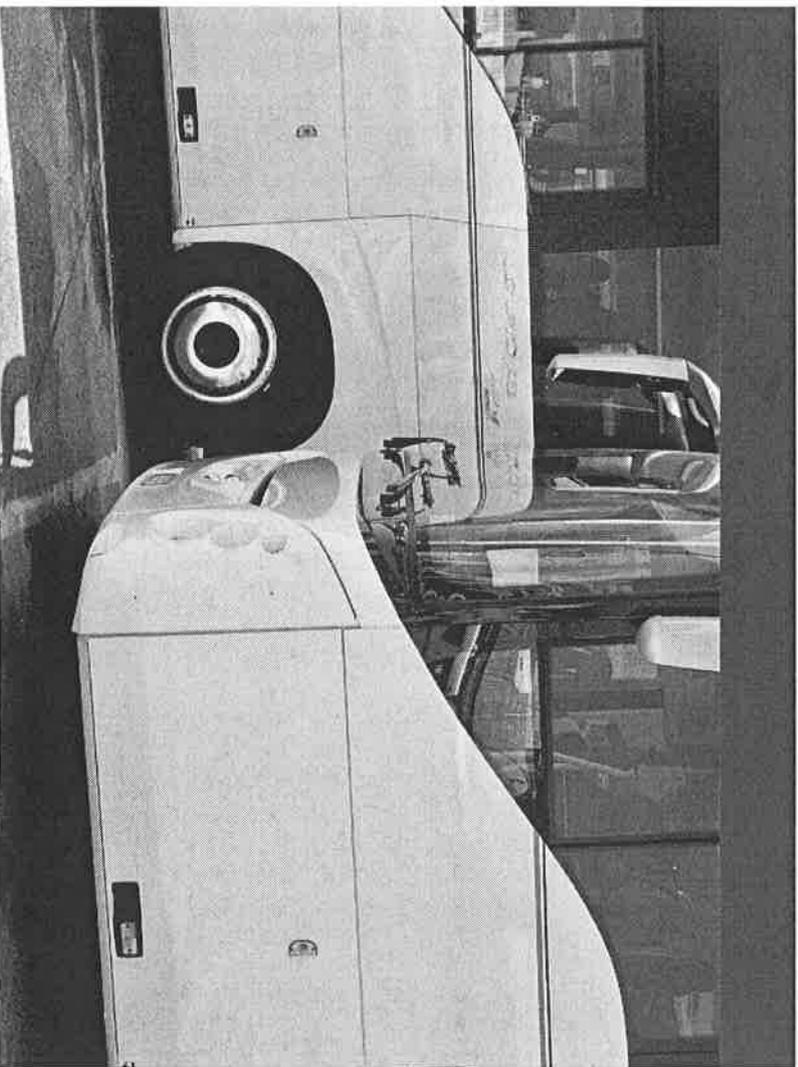
Le certificazioni sono parte integrante del progetto volto a promuovere il continuo miglioramento della qualità aziendale che comprende:

- il miglioramento della qualità del servizio;
- il miglioramento della sicurezza del servizio nei confronti delle persone e delle cose;
- il miglioramento dell'organizzazione di vendita e assistenza;
- il miglioramento della tutela dell'ambiente.

I Siti certificati sono:

- Sede centrale - Via Valletta 5, Cristoforo 3 r, 17100 Savona (SV), ITALIA
- Deposito e Officina - Via Cortemilia 2, 17014 Cairo Montenotte (SV) ITALIA
- Biglietteria - Piazza Aldo Moro, 17100 SAVONA (SV) ITALIA
- Deposito e Officina - Via Benessa 12, 17035 Cisano sul Neva (SV) ITALIA





S LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

5.1 Il cliente: ascolto e monitoraggio delle esigenze di viaggio

TPL Linea ascolta i suoi clienti e studia soluzioni per soddisfarne i bisogni e le esigenze mediante periodiche indagini di customer satisfaction (soddisfazione del cliente).

Tali indagini rilevano come il cliente valuta il servizio offerto, ovvero la qualità percepita e come vorrebbe il servizio, ovvero la qualità attesa.

Il confronto tra qualità percepita e la qualità attesa permette di capire se gli standard del servizio sono uguali, maggiori o minori di quelli che i clienti desidererebbero (indice di soddisfazione).

Le rilevazioni di *customer satisfaction* vengono condotte a bordo degli autobus aziendali, su un campione molto ampio di clienti, costituito da residenti nel Comune di Savona e nella provincia, con più di 14 anni di età.

Le indagini permettono di rilevare:

- il giudizio sul servizio fornito nel suo complesso;
- il livello di soddisfazione complessivo sull'esperienza avuta con l'utilizzo dei mezzi aziendali;
- la qualità percepita e la qualità attesa, relativamente ad alcuni aspetti del servizio offerto.

Le rilevazioni venivano effettuate periodicamente sui servizi erogati da **TPL Linea**.

5.2 Le indagini di customer satisfaction

Nel mese di aprile 2012 è stata effettuata la prima delle indagini annuali sui servizi aziendali, poi ripetuta – come di consueto - a dicembre 2012. Nella tabella sottostante vengono riepilogati i principali indici di valutazione:

Fattori e componenti del servizio erogato	Dicembre 2012
Regolarità del servizio	7,2
Pulizia delle vetture	7,1
Cortesia del personale	7,6
Previdenza del servizio	Il 12% degli utenti ritiene il servizio migliorato, il 59% invariato, il 13% peggiorato rispetto al passato.
La soddisfazione complessiva	Il 39% degli utenti si dice molto soddisfatto del servizio (voto da 8 a 10); il 54% abbastanza soddisfatto (voto da 6 a 7) e il 7% insoddisfatto (voto da 1 a 5)
Indagini TPL LINEA	citadina e il 23% dell'intera

L'indagine di dicembre 2012 si è specializzata ulteriormente per verificare presso l'utenza la percezione relativa al nuovo impianto di servizio che ha rinnovato totalmente le linee cittadine di Savona. Il 38% degli utenti ha risposto di aver molto gradito la revisione; il 19% invece, si ritiene non soddisfatto. Tali domande verranno ripetute nell'indagine di maggio 2013, a distanza di un anno dall'introduzione delle nuove linee urbane, per verificare se il consolidamento delle mutate abitudini abbia o meno generato un miglioramento del consenso.

della salita/discesa dallo stesso, il viaggiatore interessato deve avvertire immediatamente – nel caso di infortunio non rilevato dal conducente – immediatamente il conducente stesso segnalando l'accaduto; l'infortunato deve inoltre inoltrare circostanziata e tempestiva denuncia all'Azienda, a mezzo raccomandata, per l'apertura della pratica di sinistro entro 3 giorni.

La denuncia deve riportare il luogo, la data, l'ora e la descrizione della dinamica del fatto, la linea percorsa, la direzione del nostro autobus, la matricola e la targa dell'automezzo, il nominativo o la matricola del nostro conducente.

Alla denuncia dovrà essere allegata copia del biglietto o abbonamento convalidato e un certificato medico.

Non potranno essere considerati i casi in cui non è stato informato immediatamente il conducente e quelli in cui non sono stati comunicati i dati richiesti.

6.3 Sicurezza

La sicurezza è un tema fondamentale per **TPL Linea** che sta ponendo molta attenzione a:

- migliorare i processi manutentivi degli autobus (sicurezza del viaggio);
- formare il personale (autisti) sulle corrette modalità di guida;
- dotare il personale di cellulari di comunicazione al fine di conoscere in tempo reale l'andamento del servizio e garantire un pronto intervento in caso di necessità.

6.4 Politica ambientale

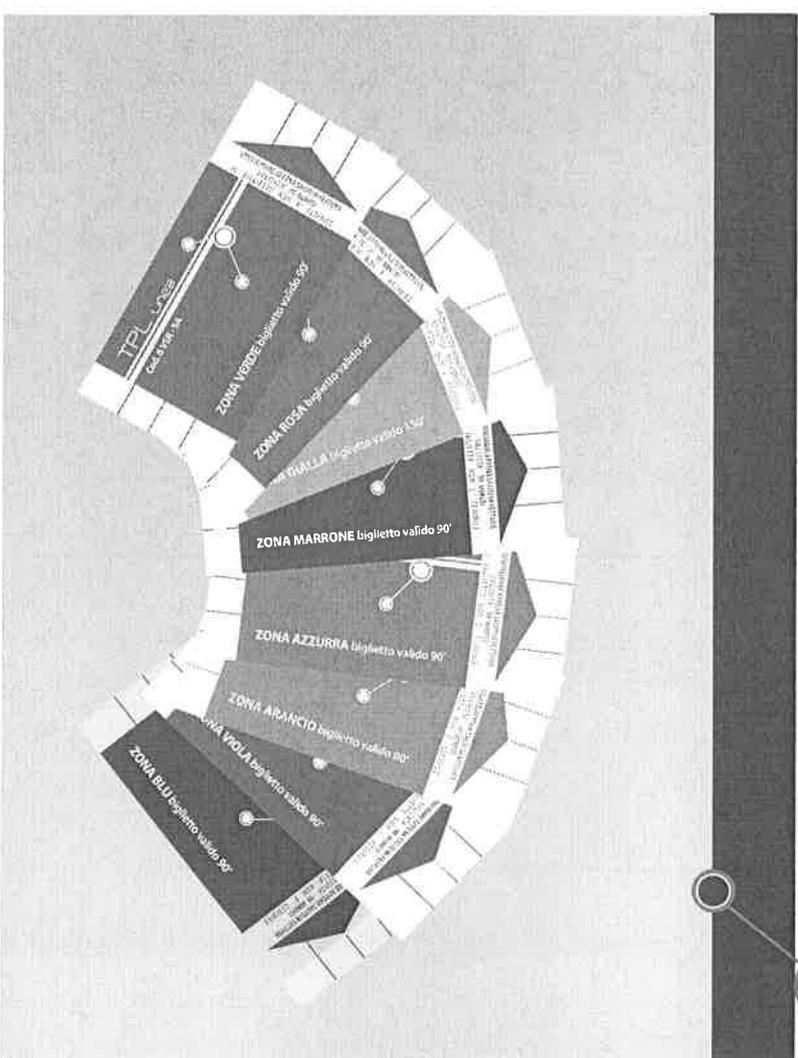
L'attenzione di **TPL Linea** verso le questioni ambientali va nella direzione dell'impegno a ridurre le emissioni inquinanti della propria flotta attraverso:

- la sostituzione degli autobus con maggiore anzianità e l'introduzione di nuovi autobus con livelli di emissioni di gran lunga inferiori alle normative più restrittive;
- l'utilizzo di gasolio a basso tenore di zolfo (0,05 %).

6.5 Servizi per persone diversamente abili

TPL Linea, da sempre attenta alle esigenze delle fasce cosiddette "deboli", sta gradualmente rinnovando il suo parco mezzi acquistando autobus dotati di pianale ribassato e pedana mobile per facilitare la salita a bordo delle persone con difficoltà motorie.

Da diversi anni **TPL Linea** è in costante contatto con le diverse associazioni al fine di comunicare tempestivamente ogni variazione di servizio, modifiche di orari e percorsi. L'Azienda è disponibile, inoltre, previa comunicazione da parte degli utenti delle specifiche necessità di spostamento, a programmare con anticipo servizi dedicati



IL SISTEMA TARIFFARIO

7.1 Le zone

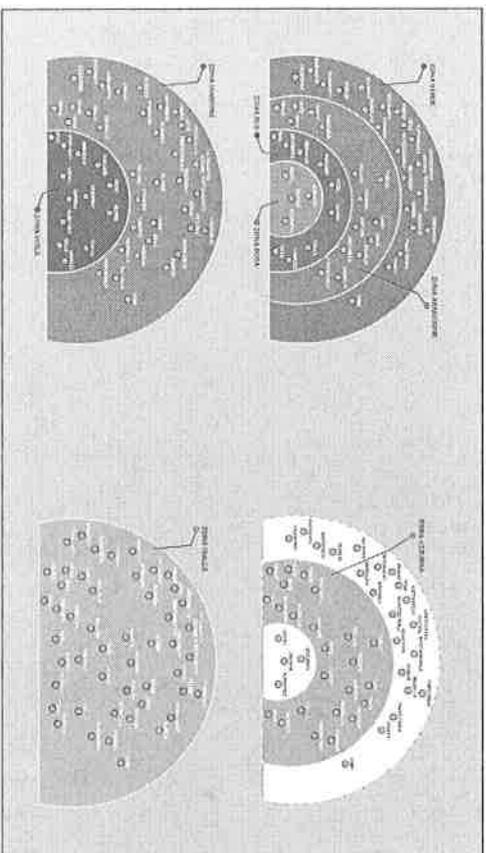
Il sistema tariffario **TPL Linea** si basa su una suddivisione del territorio in zone omogenee, coerenti tra di loro, contraddistinte da una diversa colorazione.

Il sistema tariffario prevede le seguenti tipologie/combinazioni di titoli di viaggio:

ZONE	BIGLIETTO	SETTIMANALE	MENSILE	ANNUALE
ZONA ROSA	€ 1,30	€ 11,00	€ 27,00	€ 280,00
ZONA BLU, ARANCIONE, VERDE	€ 1,30	€ 11,00	€ 27,00	€ 280,00
ZONA VIOLA, MARRONE, AZZURRA	€ 2,10	€ 13,00	€ 33,00	€ 330,00
ZONA GIALLA	€ 2,60	€ 15,50	€ 39,00	€ 390,00
CANNET 10 CORSE ZONA ROSA	€ 12,00			

[Le tariffe si calcolano, quindi, contando il numero di zone che si attraversano compiendo il proprio percorso, comprese quelle di partenza e di arrivo. Ogni zona attraversata comporta uno scatto di tariffa.]

7.2 La cartina del sistema tariffario



7.3 La tessera personale

Per viaggiare con gli abbonamenti SETTIMANALI, MENSILI e ANNUALI occorre avere sempre con sé la TESSERA PERSONALE che ha durata annuale.

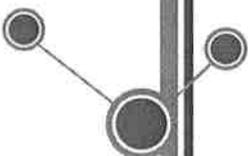
La tessera personale contiene i dati anagrafici del titolare, la fotografia, l'indicazione del totale delle zone attraversate dal percorso scelto, la data di scadenza e il NUMERO di tessera (che andrà SEMPRE riportato dal cliente sul proprio abbonamento).

Costo: € 1,50.

Validità: la tessera ha validità annuale. Non è un documento di viaggio: deve essere sempre accompagnata dall'abbonamento mensile, settimanale o annuale sui quali occorre sempre trascrivere il numero della tessera stessa. In caso di controllo è necessario esibire anche un documento di identità.

Minori: il modulo di richiesta deve essere sottoscritto da un genitore o da chi ne fa le veci.

In caso di controllo, a richiesta del personale incaricato, è necessario esibire anche un documento di identità valido. Sull'abbonamento occorre sempre



trascrivere il numero della tessera. La tessera non è valida se il titolare non applica, prima dell'utilizzo del documento, la sua fotografia. La tessera può essere acquistata presso la biglietteria TPL Linea di Piazza Aldo Moro a Savona e in tutte le rivendite sul territorio che espongono l'adesivo con il logo TPL Linea.

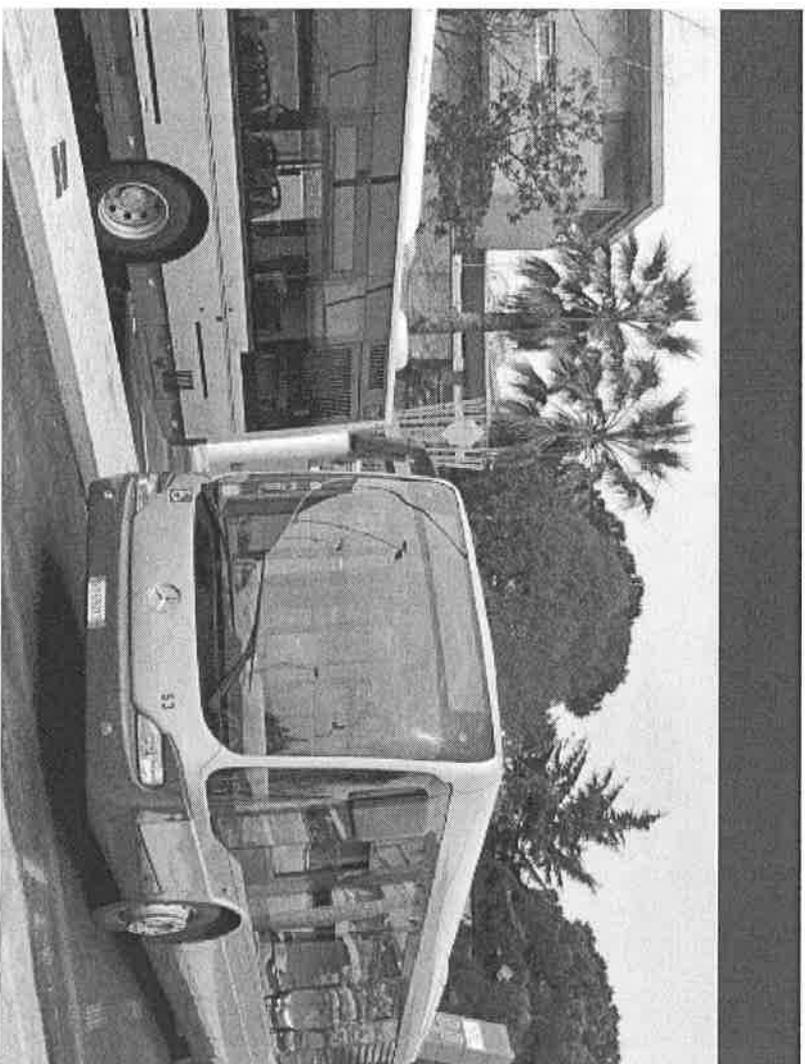
7.4 Vendita dei biglietti a bordo

Su tutte le linee è possibile acquistare a bordo dell'autobus il biglietto a prezzo maggiorato. Gli utenti sprovvisti di titolo di viaggio possono acquistarlo direttamente in vettura dal conducente aumentato del diritto di esazione. Il diritto di esazione è un biglietto, di colore bianco, che deve essere immediatamente convalidato – contestualmente all'obbliterazione del titolo di viaggio.

L'utente deve conservare tutti e due i biglietti, correttamente convalidati, per l'intera durata del viaggio e, alla richiesta del personale di controllo incaricato, mostrarli entrambi.

Il valore del diritto di esazione è pari a € 1, su qualunque percorso.

Biglietto rosa (1,30 €) + diritto di esazione (1 €)	€ 2,30
Biglietto giallo (2,60 €) + diritto di esazione (1 €)	€ 3,60



LE REGOLE DEL VIAGGIO

8

8.1 Diritti e doveri dei passeggeri

La collaborazione tra clienti e azienda è fondamentale affinché **TPL Linea** possa fornire un servizio efficiente e di qualità. Il rispetto delle regole è fondamentale per agevolare l'accesso al servizio, la civile convivenza tra passeggeri, la collaborazione tra clienti e personale viaggiante e la sicurezza. Qui di seguito sono riportate in sintesi, le norme che regolano l'utilizzo del mezzo pubblico.

Diritti dei passeggeri

Chi sceglie i mezzi **TPL Linea** ha diritto a:

- viaggiare in sicurezza;
- accedere in modo semplice e tempestivo a tutte le informazioni relative al servizio;
- viaggiare in un ambiente pulito e confortevole;
- usufruire di un servizio puntuale e regolare (compatibilmente con la situazione viabilistica stradale non dipendente da **TPL Linea**);
- poter facilmente riconoscere il personale addetto;
- ottenere in tempi brevi una risposta a segnalazioni e reclami presentati.

Doveri dei passeggeri

Chi sceglie di utilizzare i mezzi **TPL Linea** è tenuto a:

- informarsi circa le regole e le modalità di trasporto PRIMA del viaggio;
- rispettare le avvertenze e le disposizioni impartite dagli operatori **TPL Linea** nello svolgimento del loro lavoro;
- rivolgersi al personale **TPL Linea** in caso di pericolo;

- munirsi di titolo di viaggio valido;

● rispettare le norme che regolano il trasporto di oggetti e animali;

● tenere i bambini, gli oggetti e gli animali lontani dalle porte;

● non occupare più di un posto in vettura;

● agevolare le persone con ridotta capacità motoria, le persone anziane e le donne incinte;

● rispettare il divieto di fumare;

● astenersi da comportamenti atti a recare disturbo o danno ad altri passeggeri;

● astenersi dallo svolgere attività commerciale o pubblicitaria, anche se a scopo benefico, sugli autobus a meno che non esplicitamente autorizzato da **TPL Linea**.

I titoli di viaggio (compresi quelli venduti in vettura) devono essere obblitterati al momento della salita.

I viaggiatori che, sprovvisti di biglietto, scelgono di acquistarlo a bordo delle vetture a prezzo maggiorato, sono invitati a munirsi di denaro contante.

8.2 Norme per i passeggeri

Per utilizzare i mezzi **TPL Linea** è importante conoscere e rispettare alcune semplici norme. Chiunque viaggi sugli autobus deve essere in possesso di valido titolo di viaggio ed è tenuto a mostrarlo al personale in servizio ogniqualvolta venga richiesto.

I passeggeri devono, altresì, controllare che i dati stampati sul biglietto dalla macchina obliteratrice siano corretti: qualora fossero errati, o in caso di malfunzionamento, il passeggero è tenuto ad avvisare immediatamente il personale in vettura. A bordo delle vetture il passeggero deve

reggersi agli appositi sostegni durante la marcia, evitare di ostruire il passaggio degli altri clienti creando ingombro. Tutte le fermate sono a richiesta.

Pertanto il passeggero a bordo deve segnalare con apposito pulsante la prenotazione della fermata per scendere e il passeggero a terra deve chiederla con un cenno della mano.

8.3 Viaggiare con i bambini, passeggeri e carrozzine

Il possessore di un documento di viaggio valido (anche se non genitore) ha la facoltà di far viaggiare gratuitamente uno o più bambini fino al compimento dei dieci anni di età, purché tutti in possesso di documento comprovante l'età. In assenza di tale documento sarà richiesto il pagamento della tariffa in vigore.

E' consentito il trasporto di passeggeri o carrozzine per bambini, anche non ripiegati, purché vengano collocati entro la postazione riservata ai disabili in carrozzella.

Durante il viaggio il passeggero deve essere frenato e costantemente tenuto dall'accompagnatore per evitare spostamenti o cadute in caso di brusche frenate.

8.4 Viaggiare con oggetti

Il trasporto di colli a mano è consentito purché il bagaglio venga custodito a mano dal possessore senza occupare posto nel corridoio o creare ingombro nella vettura.

Qualora la dimensione e la disponibilità dei posti lo consentano, può essere accettato il trasporto di colli ingombranti dietro il pagamento del prezzo del biglietto intero.

TPL Linea declina ogni responsabilità per danni, furti e manomissioni di oggetti trasportati che viaggiano a rischio del possessore e senza garanzie del vettore.

TPL Linea non risponde dei bagagli e degli oggetti smarriti o lasciati su un veicolo, ma si preoccupa di registrarne l'avvenuto

ritrovamento e di consegnarli agli uffici comunali responsabili della raccolta e della custodia.

E' vietato il trasporto di biciclette negli spazi occupati dai passeggeri.

8.5 Viaggiare con gli animali

Sono ammessi cani di piccola o media taglia, dotati di muscoliera e guinzaglio, ed altri animali domestici di dimensioni limitate, purché tenuti in braccio e senza disturbo per gli altri viaggiatori.

Il trasporto dei cani di dimensioni maggiori, sempre con muscoliera e guinzaglio, è consentito previo il pagamento del prezzo del biglietto intero.

I cani accompagnatori di persone non vedenti sono trasportati gratuitamente.

I passeggeri che accompagnano gli animali sono tenuti al risarcimento degli eventuali danni provocati a passeggeri, cose o alla vettura.

8.6 Fotografie e riprese televisive e cinematografiche

Le riprese fotografiche, televisive e cinematografiche devono essere

preventivamente autorizzate dalla **Direzione TPL Linea**. La richiesta può essere effettuata

per iscritto direttamente all'**Ufficio Stampa Aziendale** o tramite l'invio di una e-mail

all'indirizzo ufficioastampa@tpllinea.it presente sul sito Internet aziendale www.tpllinea.it.

8.7 Sanzioni amministrative

La verifica dei titoli di viaggio viene svolta da Agenti di Polizia Amministrativa a norma dell'art. 10 della Legge della Regione Liguria 25 giugno 2003 n. 19.

Agli utenti sprovvisti di valido ed idoneo titolo di viaggio si applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 40 a 200 volte la tariffa minima regionale del primo scaglione chilometrico

se il pagamento avviene immediatamente all'agente accertante, ovvero entro 72 ore nei modi previsti dal verbale di accertamento della violazione (art. 7 L.R. 19/2003).

In ogni caso, anche successivamente – ma entro 60 giorni dalla contestazione – è ammesso il pagamento della sanzione nella misura ridotta pari a 66 volte la tariffa minima regionale del primo scaglione chilometrico.

Il tutto sempre oltre al pagamento del titolo di viaggio ed alle spese di notificazione della contestazione non immediata.

Agli utenti che fanno uso di titoli di viaggio contraffatti o alterati viene applicata una sanzione amministrativa da € 51,00 a € 309,00 (artt. 3 e 4 L.R. n. 19/2003) oltre al pagamento della tariffa ordinaria.

La sanzione è ridotta a € 51,00 se il pagamento avviene immediatamente all'agente accertante, ovvero entro 72 ore nei modi previsti dal verbale di accertamento della violazione (art. 7 L.R. 19/2003). In ogni caso, anche successivamente – ma entro 60 giorni dalla

contestazione – è ammesso il pagamento della sanzione nella misura ridotta pari a € 102,00.

Il tutto sempre oltre al pagamento del titolo di viaggio ed alle spese di notificazione della contestazione non immediata.

Trascorsi 60 giorni senza che sia stato effettuato il pagamento delle sanzioni dovute, l'Azienda provvederà – eventualmente anche incaricando un soggetto specializzato o ricorrendo ad altre forme previste ai sensi di legge – alla riscossione coattiva delle intere somme dovute e delle relative spese sostenute.

Per non incorrere nelle sanzioni, è possibile anche acquistare – immediatamente all'atto dell'accesso al mezzo - il biglietto in vettura dal conducente dell'autobus e provvedere subito alla relativa obliterazione.