



CARTA DELLA MOBILITA' 2016

*La Carta della Mobilità di TPL Linea s.r.l.
è realizzata in collaborazione con:*

Assoutenti Liguria
Via Marexiano 29
17052 Borghetto S. Spirito (SV)
assoutenti@libero.it
www.assoutenti.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

Sommario

| | | |
|-----|---|----|
| 1. | NUMERI UTILI | 6 |
| 2. | PREMESSA | 8 |
| 2.1 | Cos'è la Carta della Mobilità..... | 8 |
| 2.2 | I principi a cui si ispira | 9 |
| 2.3 | Validità della Carta | 10 |
| 2.4 | Dove trovarla..... | 10 |
| 3. | TPL LINEA..... | 12 |
| 3.1 | La Società | 12 |
| 3.2 | Il processo di certificazione | 13 |
| 4. | IL SERVIZIO TPL LINEA | 16 |
| 4.1 | Il calendario dei servizi | 16 |
| 4.2 | Le linee TPL | 16 |
| 4.3 | Sistema di monitoraggio | 17 |
| 4.4 | Servizi a Chiamata | 17 |
| 4.5 | Servizio Palacrociera | 18 |
| 4.6 | Servizio di noleggio | 18 |
| 4.7 | Servizi aggiuntivi ed integrativi..... | 18 |
| 4.8 | Servizi per persone diversamente abili | 18 |
| 5 | QUALITA' E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO | 20 |
| 5.1 | Il cliente: ascolto e monitoraggio delle esigenze di viaggio..... | 20 |
| 5.2 | Le indagini di customer satisfaction | 20 |
| 5.3 | Sicurezza | 21 |
| 5.4 | Politica ambientale..... | 21 |
| 6 | INFORMARSI E COMUNICARE..... | 23 |
| 6.1 | Comunicare con TPL Linea..... | 23 |
| 6.2 | Numero Verde..... | 24 |
| 6.3 | Risarcimenti per danni a persone o cose..... | 24 |
| 6.4 | La rete di vendita | 24 |
| 7 | IL SISTEMA TARIFFARIO | 26 |
| 7.1 | Le zone | 26 |
| 7.2 | Le cartine del sistema tariffario..... | 26 |
| 7.3 | La tessera personale..... | 27 |
| 7.4 | Vendita dei biglietti a bordo..... | 27 |
| 7.5 | Mobile Ticketing..... | 28 |
| 8 | LE REGOLE DEL VIAGGIO..... | 30 |
| 8.1 | Diritti e doveri dei passeggeri..... | 30 |
| 8.2 | Viaggiare con i bambini, passeggini e carrozzine..... | 31 |
| 8.3 | Viaggiare con oggetti..... | 31 |
| 8.4 | Viaggiare con gli animali..... | 32 |
| 8.5 | Fotografie e riprese televisive e cinematografiche..... | 32 |
| 8.6 | Sanzioni amministrative | 32 |



NUMERI UTILI

1. NUMERI UTILI

Numero verde: 800 012727

Sito internet: www.tpllinea.it

Biglietterie:

- Savona: tel. 019 2201231 - fax 019 2201244
- Cisano sul Neva: tel. 0182 21545 – fax 0182 21553

TPL Linea:

- sede Savona: tel. 019 22011 - fax 019 860214
- sede Cisano sul Neva: tel. 0182 21544 - fax 0182 21553
- e-mail: posta@tpllinea.it

Ufficio Noleggio: tel. 019 2201529 - fax: 019 2201305 - e-mail: noleggio@tpllinea.it

Uffici Oggetti Smarriti:

- Savona: tel. 019 2201223
- Cisano sul Neva: tel. 019 21545

Sede TPL Linea

Via Valletta San Cristoforo, 3 r - 17100 Savona

Biglietterie TPL Linea

- P.zza Aldo Moro – 17100 Savona
[orario: nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 7.15 alle ore 17.30, il sabato dalle ore 7.15 alle 13.00, domenica chiuso]
- Via Benessea, 12 – 17035 Cisano sul Neva
[orario: nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle 14.30 alle 16.00, sabato e domenica chiuso]

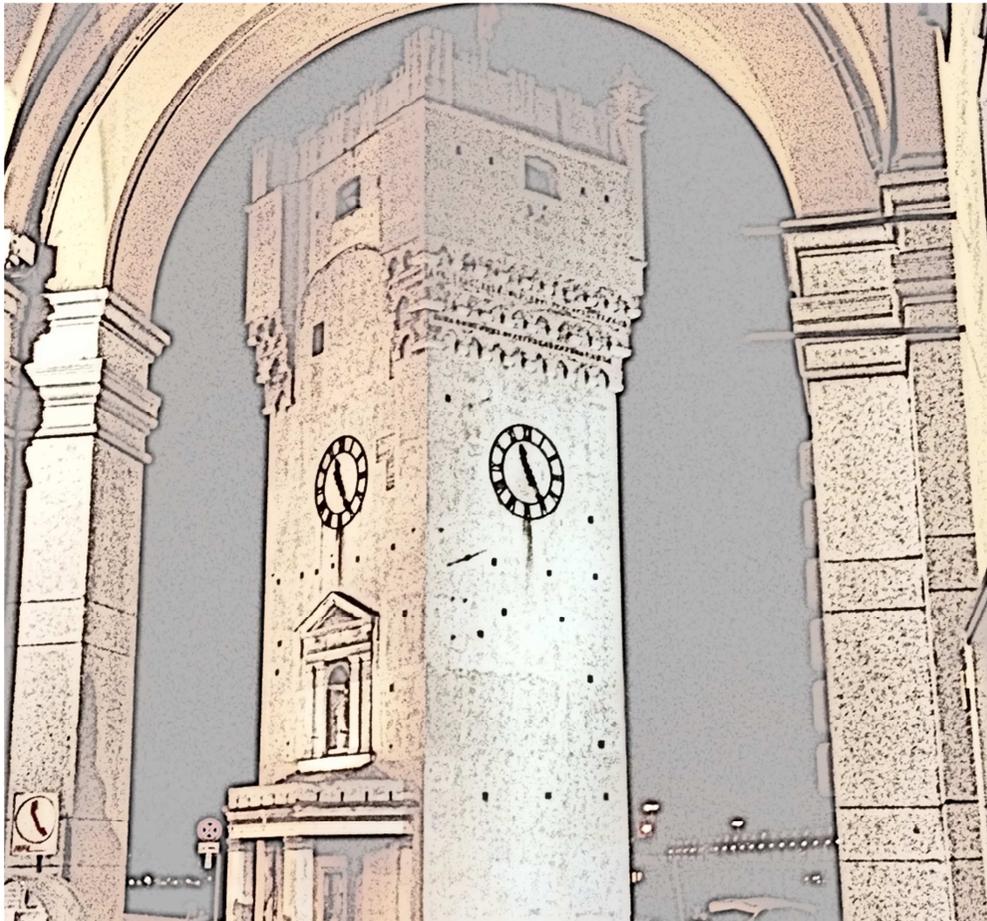
Oggetti smarriti

- Via Valletta San Cristoforo, 3r - 17100 Savona
[orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00]
- Via Benessea, 12 – 17035 Cisano sul Neva
[orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00]

Associazioni dei Consumatori

Assoutenti – Via Marexiano, 28 - 17052 Borghetto S. Spirito (SV)
assoutenti@libero.it; www.assoutenti.liguria.it;
tel. 0182 973334; fax 0182 941940

Casa del Consumatore – Via Dante, 8 – 17051 Andora (SV)
andora@casadelconsumatore.it; www.casadelconsumatore.it;
tel. 0182 636011; fax 0182 636911



PREMESSA

2. 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 D. Lgs. 20/9/99 n. 400;
- D.P.C.M. del 30 dicembre 1998: "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta della Mobilità pubblici del settore trasporti";
- Legge 12 giugno 1990, n° 146: "Regolamentazione del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali";
- L.R. 2 dicembre 1982, n° 45: "Norme per l'applicazione delle sanzioni amministrative pecuniarie di competenza della Regione o di enti da essa individuati, delegati o subdelegati";
- L.R. 6 novembre 2012 n° 36: "Sanzioni amministrative a carico dei viaggiatori per mancanza o irregolarità di titolo di viaggio e relative norme di applicazione". Finanziaria 2008 - articolo 2, comma 461 della Legge 24 dicembre 2007, n° 244 "Redazione Carta dei Servizi";
- D.Lgs. n° 1/2012 (c.d. decreto liberalizzazioni) convertito con Legge n° 27/2012 art. 8: "Contenuto delle carte di servizio";
- L.R. n° 33/2013: "Riforma del sistema di trasporto pubblico regionale e locale".
- L.R. n° 24/2015: "Modifiche alla L.R. n° 33" che proroga l'affidamento del servizio di Trasporto Pubblico al 31 dicembre 2017.

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 e 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;
- **PARTECIPAZIONE 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:
 - o 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;
 - o 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

9

vanno presentati alle Biglietterie **TPL Linea** (vedi contatti pag. 6), inviando una e-mail a posta@tpllinea.it oppure presidente@tpllinea.it, o ancora scrivendo alla Sede dell'Azienda, all'attenzione dell'Ufficio Segreteria, Via Valletta San Cristoforo, 3r – 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@libero.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 luglio 2016. 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

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

- biglietterie aziendali (pag. 6);
- scrivendo a posta@tpllinea.it;
- scaricarla dal sito web: www.tpllinea.it;
- presso le Associazioni dei Consumatori (pag. 6)



TPL LINEA

3. 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 della **provincia di Savona**. I soci sono, ad oggi:

| | | |
|---------------------------|------------------------------|----------------------------|
| Provincia Savona | Comune Castelvecchio di R.B. | Comune Pallare |
| GTT spa | Comune Celle | Comune Piana Crixia |
| Comune Alassio | Comune Cengio | Comune Pietra Ligure |
| Comune Albenga | Comune Ceriale | Comune Plodio |
| Comune Albisola Superiore | Comune Cisano sul Neva | Comune Pontinvrea |
| Comune Albissola Marina | Comune Cosseria | Comune Quiliano |
| Comune Altare | Comune Dego | Comune Rialto |
| Comune Alto (CN) | Comune Erli | Comune Roccavignale |
| Comune Andora | Comune Finale Ligure | Comune Sassello |
| Comune Arnasco | Comune Garlenda | Comune Savona |
| Comune Balestrino | Comune Giustenice | Comune Spotorno |
| Comune Bardineto | Comune Giusvalla | Comune Stella |
| Comune Bergeggi | Comune Laigueglia | Comune Stellanello |
| Comune Boissano | Comune Loano | Comune Testico |
| Comune Borghetto S.S. | Comune Magliolo | Comune Toirano |
| Comune Borgia Verezzi | Comune Mallare | Comune Tovo San Giacomo |
| Comune Bormida | Comune Millesimo | Comune Vado Ligure |
| Comune Cairo Montenotte | Comune Mioglia | Comune Varazze |
| Comune Calice Ligure | Comune Murialdo | Comune Vendone |
| Comune Calizzano | Comune Nasino | Comune Vezzi Portio |
| Comune Caprauna (CN) | Comune Noli | Comune Villanova d'Albenga |
| Comune Carcare | Comune Onzo | Comune Zuccarello |
| Comune Casanova Lerrone | Comune Orco Feglino | |
| Comune Castelbianco | Comune Osiglia | |

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

| TPL (dati al 31.12.2015) | |
|-----------------------------------|-----------|
| Numero dipendenti | 429 |
| Numero mezzi di linea | 203 |
| Età media | 10,69 |
| Km TPL (da contratto di servizio) | 8.395.529 |
| Km turismo | 384.302 |
| Comuni servizio scuolabus | 9 |
| Numero servizi di scuolabus | 21 |

3.2 Il processo di certificazione

La certificazione di conformità a norme e specifiche tecniche è un prezioso strumento di promozione dei prodotti e dei servizi offerti da un'azienda sui mercati e, oltre ad offrire sul piano strategico un notevole vantaggio competitivo, rappresenta una garanzia di qualità dei servizi offerti e si presenta come uno strumento primario di tutela dei consumatori.

Il management **TPL Linea** ha scelto di uniformare i processi aziendali allo standard ISO 9001:2000 in ambito della gestione della qualità e ISO 14001:2004 in ambito della gestione ambientale.

Nel settembre 2010 **TPL Linea** ha ottenuto la certificazione del proprio sistema di gestione della qualità con riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2008 per tutti i siti operanti.

In ambito ambientale **TPL Linea** ha conseguito la certificazione UNI EN ISO 14001:2004 nel dicembre 2011 integrandola con il sistema di gestione della qualità.

L'obiettivo dell'integrazione del sistema di gestione ambientale con il sistema di gestione della qualità, 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.

Annualmente un ente certificatore esterno è incaricato di condurre audit di terza parte a controllo della conformità dei processi individuati nel sistema di gestione della qualità. Ogni tre anni gli audit di terza parte sono invece indirizzati alla ricertificazione dei sistemi, conducendo ispezioni ed analisi approfondite sui processi e sulle procedure adottate.

Nel mese di novembre 2014 l'ente certificatore RINA S.p.A. ha certificato l'intero sistema di gestione qualità e ambientale confermando la certificazione di entrambi i sistemi fino a dicembre 2017.

TPL Linea ha adottato il Sistema come scelta strategica che deriva dalla necessità di gestire correttamente i processi aziendali e garantirne il miglioramento continuo grazie soprattutto all'azione propositiva degli utenti, dei dipendenti e degli altri stakeholder 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 S. 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 Benessea 12, 17035 Cisano sul Neva (SV) ITALIA



4 IL SERVIZIO TPL LINEA

4. IL SERVIZIO TPL LINEA

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

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

4.1 Il calendario dei servizi

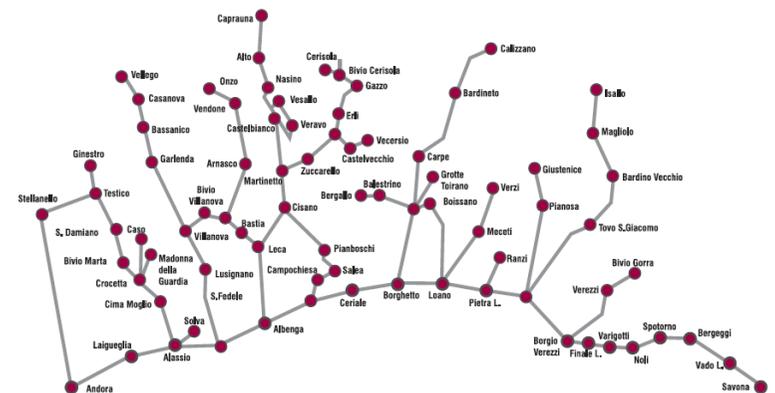
ORARIO INVERNALE: orientativamente da metà settembre a fine giugno (le variazioni dipendono dalle date di inizio e termine delle scuole, stabilite annualmente dalla Regione Liguria);

ORARIO ESTIVO: orientativamente da fine giugno a metà settembre;

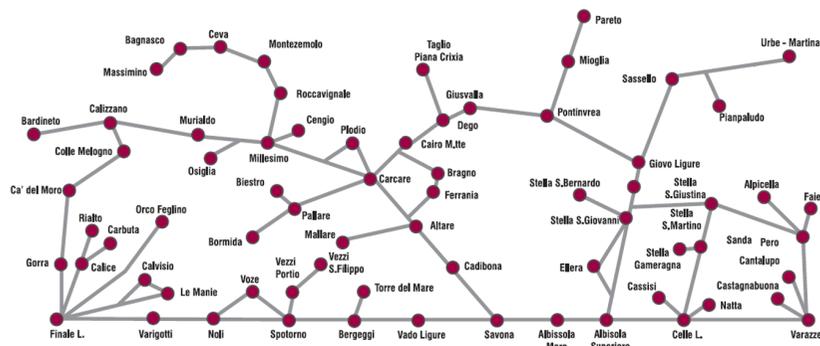
ORARIO SUPERFESTIVO: 1 gennaio, 6 gennaio, 1 maggio, 25 e 26 dicembre (in queste date è in vigore un orario ulteriormente ridotto rispetto ai servizi domenicali o delle altre festività infrasettimanali).

4.2 Le linee TPL

TPL Linea offre i servizi di trasporto pubblico locale nel bacino 'S', ovvero tutto il territorio della provincia di Savona. Il servizio, come previsto dal Contratto di Servizio, viene esteso anche ai comuni di Caprauna, Alto, Pareto, Garessio (Fraz. Cerisola), che pure non fanno parte della Provincia di Savona.



Collegamento Andora - Finale L. ed entroterra.



Collegamento Varazze - Finale L. ed entroterra.

4.3 Sistema di monitoraggio

Il servizio bus è costantemente monitorato attraverso un sistema satellitare, che consente di seguire in tempo reale il loro percorso scambiando informazioni con il centro di controllo, evidenziando il loro stato di anticipo o ritardo rispetto all'orario pianificato. Il sistema è in funzione 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno e fornisce informazioni all'utenza, indicando i tempi di attesa alle fermate provviste di palina elettronica che ad oggi, sul territorio servito sono 22. Sulle fermate dove ancora non sono state installate le paline elettroniche, è possibile ottenere informazioni sugli orari consultando l'app **Mycero** oppure il sito savona.mycicero.it.

4.4 Servizi a Chiamata

TPL Linea al fine di fornire un servizio efficiente su alcune linee a bassa frequentazione, svolge un servizio a chiamata, nei soli giorni feriali, con le seguenti modalità:

- **CON PRENOTAZIONE A 2 ORE:** in ambito urbano, nello specifico il comune di Varazze (frazioni di Cantalupo, Castagnabuona, Casanova, Alpicella, Campomarzio, Faie, Pero e Teglia), il comune di Savona (frazioni di Marmorassi, La Rusca Alta, Ciantagalletto);
- **CON PRENOTAZIONE A 48 ORE:** in ambito extraurbano per alcune linee dirette a comuni limitrofi dell'entroterra savonese;

I servizi a chiamata, possono essere attivati tramite prenotazione da effettuarsi telefonicamente al numero verde 800.012727, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00 digitando il tasto 2 "prenotazione corse".

Il costo del servizio è pari alla tariffa in vigore sulla linea di svolgimento del servizio.

4.5 Servizio Palacrociera

TPL Linea svolge un servizio navetta di collegamento tra la Stazione FF.SS. di Savona ed il Terminal Crociera. Il trasporto, che viene effettuato con un autobus da granturismo, è attivo solo nei giorni in cui sono previsti attracchi delle navi da crociera, dalle ore 8.40 alle ore 16.20, ed al costo di € 5.00 a corsa, comprensivo di bagaglio al seguito.

4.6 Servizio di noleggio

TPL Linea effettua servizi di noleggio con conducente, in ambito nazionale ed internazionale, oltre a servizi di scuolabus per i comuni che ne facciano richiesta.

4.7 Servizi aggiuntivi ed integrativi

Come previsto dall'art. 5, commi 1 e 2 della L.R. 33/2013, **TPL Linea**, su richiesta di Enti Pubblici o soggetti privati, che ne garantiscano la copertura economica, svolge servizi aggiuntivi/integrativi di linea, ad integrazione di quanto previsto dal Programma di Esercizio.

4.8 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 l'impiego di autobus idonei al trasporto disabili sul servizio già pianificato.



5 QUALITÀ E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

5 QUALITÀ E MIGLIORAMENTO 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.

5.2 Le indagini di customer satisfaction

Nel mese di novembre 2015 è stata effettuata l'indagine annuale sui servizi aziendali. Nella tabella sottostante vengono riepilogati i principali indici di valutazione:

| NOVEMBRE 2015 | | |
|---|---|------------|
| FATTORI E COMPONENTI DEL SERVIZIO EROGATO | PERCENTUALE DELLA SODDISFAZIONE | VOTO MEDIO |
| SODDISFAZIONE COMPLESSIVA | MOLTO SODDISFATTI 35% ABBASTANZA SODDISFATTI 60% INSODDISFATTI 5% | 7,1 |
| REGOLARITA' DEL SERVIZIO | MOLTO SODDISFATTI 37% ABBASTANZA SODDISFATTI 53,5% INSODDISFATTI 8,25% | 7,2 |
| CONFORMITA' DELLE VETTURE | MOLTO SODDISFATTI 24,8% ABBASTANZA SODDISFATTI 54,2% INSODDISFATTI 15% | 6,9 |
| PERSONALE | MOLTO SODDISFATTI 53,3% ABBASTANZA SODDISFATTI 43% INSODDISFATTI 2,33% | 7,7 |
| PERCEZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO | MIGLIORATO 17% INVARIATO 69% PEGGIORATO 4% | |
| IMMAGINE TPL LINEA | AFFIDABILE 88% ATTENTA ALLE ESIGENZE 78% EFFICIENTE 87% ONESTA 72% DINAMICA 68% | |

6 INFORMARSI E COMUNICARE

6.1 Comunicare con TPL Linea

Per informarsi prima di effettuare un viaggio o durante lo svolgimento dello stesso:

- sito internet aziendale: www.tpllinea.it;
- biglietteria TPL Linea di Piazza Aldo Moro Savona;
- biglietteria TPL Linea di via Benessea, 12 Cisano sul Neva;
- numero verde TPL Linea: 800 012727;
- paline alle fermate con indicazione degli orari;
- manifesti informativi affissi sugli autobus;
- brochure informative;
- trasmissione a testate giornalistiche, radio e televisioni delle informazioni sul servizio e sull'Azienda tramite l'invio di note e comunicati stampa.

In caso di disservizi, deviazioni provvisorie di percorsi e linee, collegamenti speciali e potenziamento del servizio per fiere, manifestazioni culturali o sportive, scioperi etc. tutti gli strumenti informativi di TPL Linea vengono tempestivamente aggiornati: l'obiettivo è quello di fornire ai clienti una comunicazione puntuale per una miglior fruizione del servizio.

Comunicare con TPL Linea è semplice.

Per informazioni, reclami o segnalazioni:

- 1) per posta: scrivendo a TPL Linea – via Valletta San Cristoforo 3r, 17100 Savona;
- 2) on-line: inviando una mail a presidente@tpllinea.it oppure a posta@tpllinea.it;
- 3) per fax: inviando le comunicazioni al numero 019-860214;
- 4) presso le biglietterie aziendali è possibile ottenere informazioni, inoltrare richieste e reclami;
- 5) tramite le Associazioni dei Consumatori utilizzando i riferimenti di pag. 6.

TPL Linea ha predisposto un modulo apposito per le comunicazioni della clientela, disponibile presso le Biglietterie.

L'utente può inoltrare segnalazioni o reclami a TPL Linea anche personalmente, previo appuntamento telefonico da fissare telefonando al numero 019 2201202, presso la sede aziendale di Via Valletta San Cristoforo 3r, 17100 Savona.

Il processo di risposta ai reclami fa parte del sistema di gestione per la qualità secondo gli standard UNI EN ISO 9001-2008 ed è periodicamente sottoposto a verifica e, di conseguenza, oggetto di azioni di miglioramento continuo.

In caso di reclamo, il cliente deve specificare le proprie generalità, esporre chiaramente quanto accaduto e, se possibile, indicare tutte le circostanze utili alla ricostruzione dei fatti da parte dell'Azienda.

TPL Linea si impegna a rispondere entro 30 giorni dalla data di ricevimento. È garantita la riservatezza dei dati personali, come previsto dalla legge sulla tutela della privacy. La statistica annuale dei reclami è consultabile anche presso le Associazioni dei Consumatori.

6.2 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'inoltro 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 ed il sabato dalle ore 7.15 alle ore 13.00.

6.3 Risarcimenti per danni a persone o cose

Per garantire la sicurezza dei passeggeri TPL Linea prevede polizze assicurative e risponde dei danni causati a persone o cose, qualora sia ravvisabile la sua responsabilità.

Tutti i veicoli aziendali sono assicurati per quanto previsto dalla legge e per quanto concerne la responsabilità civile.

Sinistri trasportati

In caso di infortuni causati ai passeggeri durante la permanenza a bordo dell'autobus od all'atto della salita/discesa dallo stesso, il viaggiatore interessato deve:

- avvertire immediatamente il conducente dell'infortunio occorso, nel caso lo stesso non abbia ravvisato l'accaduto;
- 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, la descrizione della dinamica del fatto, la linea percorsa, la direzione dell'autobus, la matricola e la targa dell'automezzo. Alla denuncia dovrà essere allegata copia del biglietto o abbonamento convalidato ed 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.

6.4 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 (elenco consultabile sul sito www.tpllinea.it). Nelle rivendite autorizzate e presso le Biglietterie aziendali, è possibile acquistare biglietti ordinari, carnet, settimanali e abbonamenti. L'abbonamento annuale, può essere acquistato solo presso le biglietterie aziendali oppure può essere ricevuto 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'.

I biglietti di corsa semplice possono essere acquistati anche a bordo dei mezzi oppure tramite il servizio di Mobile Ticketing (vedi pag. 28).



7 IL SISTEMA TARIFFARIO

7.1 Le zone

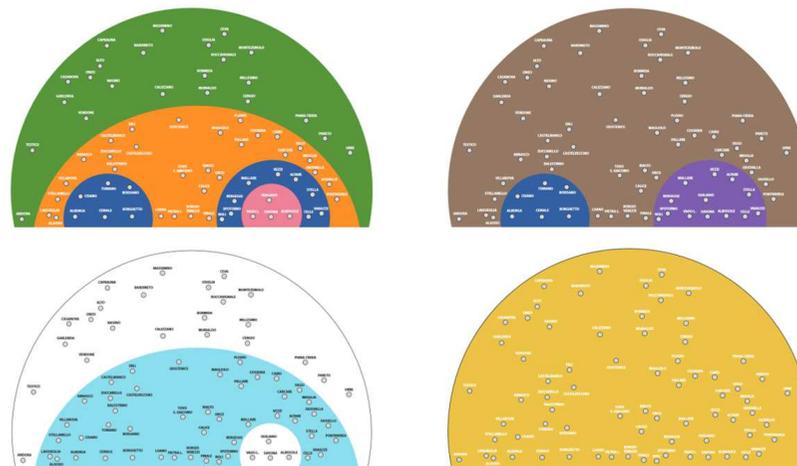
Il sistema tariffario **TPL Linea** si basa su una suddivisione del territorio in zone omogenee, coerenti tra di loro, contraddistinte da una diversa colorazione.

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

| ZONA | BIGLIETTO | SETTIMANALE | MENSILE | ANNUALE |
|--------------------------------|-----------|-------------|---------|----------|
| ZONA ROSA | € 1,30 | € 11,00 | € 27,00 | € 260,00 |
| ZONA BLU – ARANCIONE - VERDE | € 1,30 | € 11,00 | € 27,00 | € 260,00 |
| ZONA VIOLA – MARRONE - AZZURRO | € 2,10 | € 13,00 | € 33,00 | € 330,00 |
| ZONA GIALLA | € 2,60 | € 15,50 | € 39,00 | € 390,00 |
| CARNET 10 CORSE ZONA ROSA | € 12,00 | | | |
| BIGLIETTO ARGENTO | € 1,30 | | | |

[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 Le cartine del sistema tariffario



IL SISTEMA TARIFFARIO

| ELENCO COMUNI A SCAVALCO DI FASCIA (BIGLIETTO ARGENTO) | | | |
|--|----------------|---------------------|-----------------|
| DA/A | A/DA | DA/A | A/DA |
| CELLE | ALBISOLA S. | QUILIANO (CADIBONA) | ALTARE |
| VADO L. | BERGEGGI | ALTARE | CARCARE |
| NOLI | FINALE L. | MILLESIMO | COSSERIA |
| LOANO | BORGHETTO S.S. | DEGO | PIANA |
| ALBENGA | ALASSIO | BORMIDA | PALLARE |
| LAIGUEGLIA | ANDORA | PONTINVREA (GIOVO) | STELLA |
| ALBENGA | VILLANOVA | ALBISOLA S. | STELLA |
| GARLEDA | VILLANOVA | PARETO | MIOGLIA |
| ARNASCO | ALBENGA | SASSELLO | URBE |
| NASINO | CASTELBIANCO | ARNASCO | VENDONE |
| BALESTRINO | TOIRANO | TOIRANO | BARDINETO |
| LOANO | BIVIO BOISSANO | ZUCCARELLO | CISANO SUL NEVA |

7.3 La tessera personale

Per viaggiare con gli abbonamenti **SETTIMANALI**, **MENSILI** e **ANNUALI** occorre avere sempre con sé la **TESSERA PERSONALE**.

La tessera personale contiene i dati anagrafici del titolare, la fotografia, l'indicazione della zona riferita al titolo di viaggio, la data di decorrenza e il **NUMERO** di tessera. Non è un documento di viaggio e 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 valido.

Costo: € 1,50.

Validità: la tessera ha validità annuale a partire dal giorno successivo alla data di acquisto.

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

Sull'abbonamento occorre sempre trascrivere il numero della tessera che non è valida se il titolare non applica, prima dell'utilizzo del documento, la sua fotografia.

Può essere acquistata presso le biglietterie aziendali e in tutte le rivendite presenti 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'obliterazione 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 |

7.5 Mobile Ticketing

Il servizio di Mobile Ticketing, disponibile per i clienti dei principali operatori telefonici, consente di acquistare il biglietto dell'autobus attraverso il credito telefonico inviando un semplice SMS, senza bisogno di registrazioni né di operazioni aggiuntive.

Il servizio consente l'acquisto di due distinte tipologie di biglietto:

- biglietto giallo della durata di 150 minuti al costo di € 2,60;
- biglietto rosa della durata di 100 minuti al costo di € 1,50.

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 al numero breve **4887887** un SMS, contenente il testo:

- **'TPL'** per acquistare il biglietto giallo;
- **'TPL100'** per acquistare il biglietto rosa.

Al costo del biglietto 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 al cittadino che è sempre più orientato a cogliere le opportunità offerte dalla tecnologia.



LE REGOLE DEL VIAGGIO



8 LE REGOLE DEL VIAGGIO

8.1 Diritti e doveri dei passeggeri

La collaborazione fra 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; poter facilmente riconoscere il personale addetto; ottenere in tempi brevi una risposta a segnalazioni e reclami presentati.

TPL Linea non assume alcuna responsabilità nei confronti dei clienti per eventuali ritardi, mancata effettuazione totale o parziale dei servizi di **TPL Linea** dovuti a cause di forza maggiore e/o per situazioni legate alla viabilità stradale, motivi di ordine o sicurezza pubblica, né comunque per l'interruzione o sospensione del servizio per cause indipendenti dalla sua volontà quali ad esempio scioperi, disordini, calamità naturali, provvedimenti delle Autorità competenti etc.. Le casistiche sopra riportate non daranno luogo a variazioni di prezzo o diritto ad alcun rimborso.

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. *I titoli di viaggio (compresi quelli venduti in vettura) devono essere oblitterati 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 contato.*
- 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 oblitteratrice siano corretti: qualora fossero errati, o in caso di malfunzionamento, il passeggero è tenuto ad avvisare immediatamente il personale in vettura;
- 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 (su raccomandazione del Ministero della Salute ed in attesa della definizione di una specifica normativa, si invita ad evitare l'utilizzo di sigarette elettroniche);
- astenersi da comportamenti atti a recare disturbo o danno ad altri passeggeri;
- astenersi dallo svolgere attività commerciale o pubblicitaria, anche se a scopo benefico, se non esplicitamente autorizzato da **TPL Linea**;
- a bordo delle vetture il passeggero deve reggersi agli appositi sostegni durante la marcia ed evitare di ostruire il passaggio degli altri clienti, creando ingombro;
- tutte le fermate sono a richiesta, sia per la salita sia per la discesa;
- non insudiciare, guastare o comunque manomettere o rimuovere parti o apparecchi delle vetture;
- non accedervi essendo alterati da bevande alcoliche o sostanze stupefacenti o psicotrope.

8.2 Viaggiare con i bambini, passeggini e carrozzine

Il possessore di un documento di viaggio valido (anche se non genitore) ha la facoltà di far viaggiare gratuitamente i bambini secondo le seguenti modalità:

- **fino a 5 anni compiuti**, uno o più bambini per volta;
- **tra i 6 e i 10 anni compiuti**, fino ad un massimo di due bambini per volta.

Per poter fruire di queste agevolazioni, i bambini devono essere muniti di un documento che ne attesti l'età. In assenza di tale documento sarà richiesto il pagamento della tariffa in vigore.

Queste prescrizioni **valgono anche per le scolaresche e per i gruppi organizzati**.

E' consentito il trasporto di passeggini o carrozzine per bambini, che non siano ripiegati, purché vengano collocati entro la postazione riservata ai disabili in carrozzella. Durante il viaggio il passeggino deve essere frenato e costantemente tenuto dall'accompagnatore per evitare spostamenti o cadute in caso di brusche frenate.

8.3 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.

È sempre vietato il trasporto di armi cariche, gas compressi, sostanze infiammabili (liquide e solide), di qualsiasi tipo di combustibile o di altri materiali che possano risultare comunque pericolosi o molesti. È vietato il trasporto di biciclette negli spazi destinati ai passeggeri.

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 ai punti di raccolta oggetti smarriti aziendali (vedi pag. 6).

8.4 Viaggiare con gli animali

Sono ammessi cani di piccola o media taglia, dotati di museruola 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 museruola 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.

8.5 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 a **TPL Linea** o tramite l'invio di una e-mail all'indirizzo posta@tpllinea.it.

8.6 Sanzioni amministrative

La verifica dei titoli di viaggio viene svolta da Agenti di Polizia Amministrativa a norma dell'art. 6 della Legge della Regione Liguria n. 36 del 6 novembre 2012. Agli utenti sprovvisti di valido ed idoneo titolo di viaggio, ed a coloro che fanno uso di titoli di viaggio contraffatti o alterati viene applicata una sanzione amministrativa così come disciplinato dagli artt. 2 e 3 della L.R. n. 36/2012 (il testo completo può essere reperito al seguente indirizzo: <https://lr.v.regione.liguria.it>). Gli importi delle singole sanzioni possono essere visualizzati sul sito aziendale www.tpllinea.it, alla voce di menù 'tariffe' – 'sanzioni'.

I pagamenti delle sanzioni possono essere effettuati:

- agli sportelli delle biglietterie aziendali (vedi pag 6.);
- a mezzo vaglia postale indirizzato a: TPL Linea S.r.l. via Valletta S. Cristoforo, 3r 17100 Savona, riportando il numero del verbale;
- tramite versamento sul cc/p n. 2545623 intestato a TPL Linea S.r.l., riportando il numero del verbale.

E' attualmente in corso l'aggiornamento delle Regole del Viaggio affisse su tutti i mezzi **TPL Linea**.