

carta dei servizi 2018

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. Con la *Carta dei Servizi*, Trieste Trasporti si impegna nei confronti dei cittadini e del territorio a operare secondo principi etici e con l'obiettivo di incrementare progressivamente la qualità e il valore del servizio. Per farlo, Trieste Trasporti individua specifici indicatori in grado di rappresentare il livello delle prestazioni offerte e ne assicura un continuo miglioramento in linea con le aspettative della clientela e in conformità con quanto previsto dalla norma UNI EN ISO 9000 (*Sistema di gestione per la Qualità*).

■ I principi

Trieste Trasporti è consapevole del proprio ruolo e della propria responsabilità sociale, ambientale, economica. L'Azienda sviluppa pertanto azioni e comportamenti coerenti e

compatibili con i valori, la cultura e le aspettative del territorio, contribuendone allo sviluppo, al benessere e all'ammodernamento. Nel rispetto del Regolamento UE n° 181/2011, del decreto legislativo del 4 novembre 2014 n° 169 e della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, a tutela dei diritti e delle esigenze dei cittadini e per garantire l'efficienza, la continuità e l'imparzialità del servizio di trasporto pubblico locale, Trieste Trasporti opera secondo i principi di seguito enunciati.

EGUAGLIANZA DEI DIRITTI

Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e

le opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche e sia fra le diverse categorie di utenti. Trieste Trasporti adotta tutte le necessarie misure per assicurare agli anziani e alle persone con disabilità o mobilità ridotta l'accesso ai servizi e alle infrastrutture di trasporto.

CONTINUITÀ

La Società assicura la continuità e la regolarità del servizio di trasporto pubblico locale e la presenza, laddove necessario, di adeguati servizi sostitutivi. In caso di sciopero del personale, Trieste Trasporti ne dà tempestiva comunicazione e garantisce lo svolgimento del servizio dalle ore 6 alle ore 9 e dalle ore 13 alle ore 16.

PARTECIPAZIONE

Trieste Trasporti incentiva l'ascolto e la partecipazione dei cittadini al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, attraverso l'Ufficio relazioni con il pubblico, indagini di customer satisfaction, focus group, mass media e strumenti digitali.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Trieste Trasporti adotta tutte le misure idonee a garantire giornalmente l'efficienza e l'efficacia del servizio di trasporto pubblico locale, sulla base degli impegni assunti nel *Contratto di Servizio* con la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia. A fronte di eventi che non dipendano dalla normale attività aziendale e che possano impedire, anche parzialmente, il regolare svolgimento del servizio (come interruzioni stradali, fenomeni meteorologici, incidenti o manifestazioni pubbliche), Trieste Trasporti, anche d'intesa con gli enti competenti, rende tempestivamente operativi provvedimenti utili a ridurre al minimo il disagio per i cittadini e per il territorio.

■ Il Contratto di Servizio

A seguito dell'aggiudicazione della gara europea bandita dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, la Società eroga dal 2001 il servizio di trasporto pubblico locale sul territorio della provincia di Trieste (*unità di gestione*

triestina). Nel 2014, scaduto il *Contratto di Servizio* decennale e dopo una proroga disposta dalla LR del 29 dicembre 2010 n° 22, la Regione ha indetto una nuova gara per l'affidamento del servizio di trasporto pubblico urbano ed extraurbano e del servizio marittimo per l'intero territorio regionale. Il 27 gennaio 2017 la Regione ha decretato l'assegnazione definitiva della gara alla società Tpl Fvg Scarl, partecipata da Trieste Trasporti insieme con le attuali concessionarie del servizio di trasporto pubblico locale nelle unità di gestione di Gorizia, Pordenone e Udine. In data 8 marzo 2018 il Consiglio di Stato ha confermato l'aggiudicazione del servizio a Tpl Fvg.

■ Privacy

Trieste Trasporti gestisce i dati relativi ai propri clienti secondo quanto prescritto dal decreto legislativo del 30 giugno 2003 n° 196 (*Codice in materia di protezione dei dati personali*). Trieste Trasporti garantisce pertanto che il trattamento dei dati personali, indipendentemente dal metodo di acquisizione, si svolge nel rispetto dei diritti e della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza e alla protezione delle informazioni. Ai dati acquisiti, necessari per l'emissione di titoli di viaggio, per la gestione di segnalazioni o reclami o per lo svolgimento di altre operazioni collegate al servizio, hanno accesso gli

addetti alle funzioni operative, amministrative e commerciali di Trieste Trasporti e, limitatamente alle funzioni strettamente connesse e strumentali all'emissione di abbonamenti, i rivenditori autorizzati collegati in rete con la banca dati della Società. I dati acquisiti non potranno comunque essere oggetto di diffusione. Trieste Trasporti è titolare del trattamento ai sensi della normativa.

■ La Società

Trieste Trasporti è una società per azioni il cui capitale è detenuto al 60,06% da Amt Trasporti (in liquidazione), al 39,93% da Arriva Italia Srl e allo 0,01% da RATP Parigi. La Società, al 31 dicembre 2017, conta 810 dipendenti, di cui 603 conducenti, 119 impiegati, 79 operai, 6 quadri e 3 dirigenti.

■ Mezzi e rete

Con più di 1.400 fermate su 340 chilometri di rete, Trieste Trasporti gestisce uno dei servizi di trasporto pubblico locale più efficienti e capillari d'Italia. La flotta, con un'età media di 4,2 anni, è composta da 271 autobus, equipaggiati con pedane mobili per persone disabili, aria condizionata, spazi attrezzati per carrozine e, dal 2017, con wi-fi e videosorveglianza. Il 97,1% dei mezzi ha motorizzazione EEV o Euro 6, elemento che conferisce a Trieste Trasporti il primato europeo in termini di qualità

delle emissioni in atmosfera. Il consumo medio di gasolio è stato nel 2017 di 0,4712 litri/km, lo 0,2% in meno rispetto all'anno precedente. Il tasso di rinnovo della flotta è di 33 mezzi all'anno. Gli autobus di Trieste Trasporti hanno percorso più di 12,6 milioni di chilometri, con una velocità commerciale media di poco inferiore ai 17 chilometri orari. I passeggeri del trasporto pubblico locale sono stati 66,8 milioni (per una media giornaliera di circa 183 mila persone). Secondo quanto emerso dalle indagini di customer satisfaction, a Trieste più del 49% degli intervistati viaggia quasi tutti i giorni in autobus.

Sul territorio provinciale sono installate 73 emettitrici automatiche, che integrano l'offerta dei 296 rivenditori autorizzati: le emettitrici, in virtù di una gara europea bandita nell'aprile 2017, saranno progressivamente sostituite con dispositivi di nuova generazione e di più facile utilizzo. Sull'intera flotta aziendale è installata una tecnologia (denominata Avm, *automatic vehicle monitoring*) che consente la localizzazione di tutti i mezzi e il monitoraggio in tempo reale del servizio. Oltre alla normale attività di linea, anche nel 2017 Trieste Trasporti ha svolto un'intensa attività supplementare a favore degli istituti scolastici del territorio (per un totale di quasi 37 mila chilometri) e di numerose manifestazioni sportive, culturali e ludiche. Della flotta aziendale fanno parte anche 8 scuolabus e un pullman granturismo.

AUTOBUS	2015	2016	2017
18 METRI	21 (0)	21 (0)	21 (8)
12 METRI	76 (0)	76 (21)	76 (17)
10,5 METRI	140 (28)	139 (0)	139 (0)
9 METRI	20 (5)	21 (8)	21 (8)
7 METRI	14 (0)	14 (4)	14 (0)
ETÀ MEDIA (ANNI)	4,08	4,33	4,22
VEETTURE TRANVIARIE	6	6	6
PULLMAN GT	1	1	1
SCUOLABUS	8	8	8

TABELLA 1. La flotta di Trieste Trasporti (fra parentesi i mezzi immatricolati per anno).

■ Le linee marittime

Nell'ambito del *Contratto di Servizio* con la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia (subentrata alla Provincia di Trieste in virtù della LR del 9 dicembre 2016 n° 20), Trieste Trasporti gestisce (mediante affidamento, per l'esercizio 2018, alla Delfino Verde Navigazione Srl) anche due collegamenti marittimi: il primo - annuale - con Muggia e il secondo - solo estivo - con Barcola, Grignano e Sistiana. Del servizio hanno beneficiato nel 2017 più di 130 mila passeggeri, in crescita del 26% rispetto al 2016. Le corse lungo le due direttrici sono state complessivamente 7.401.

■ La trenovia

Rientra nel servizio di trasporto pubblico lo-

cale anche la trenovia Trieste-Opicina, che collega il centro città all'altopiano carsico, e che è riconosciuta come una delle maggiori attrazioni turistiche del territorio. Inaugurato nel settembre del 1902, l'impianto (di proprietà del Comune di Trieste) si snoda lungo 5,175 chilometri di binari, con una pendenza massima del 26% (caratteristica che lo rende unico in Europa). Nel 2017 il servizio non è stato operativo a causa di un incidente che, il 16 agosto 2016, ha coinvolto due vetture e che ha determinato la revoca temporanea del nulla osta all'esercizio pubblico della linea da parte dell'Ustif, il competente organo del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (revoca ancora vigente al 31 maggio 2018). La trenovia dispone di 6 carrozze, vincolate come bene storico. Le vetture danneggiate (la 404 e la 405) sono state completamente ristrutturate e riportate alle condizioni originali. Le operazioni di restauro si sono svolte sotto la supervisione della Soprintendenza del Friuli Venezia Giulia. Dopo l'incidente, il servizio è stato sostituito dalla linea 2/ su gomma e da un servizio di taxi a chiamata.

■ Sito web e mobile ticketing

A dicembre 2016 è stato messo online il nuovo sito web aziendale (www.triestetrasporti.it), maggiormente fruibile anche da dispositivi mobili. Aggiornato in tempo reale e pubblicato in tre lingue (italiano, inglese e sloveno),

il sito ha totalizzato nel 2017 oltre 3,2 milioni di visualizzazioni singole in 1,15 milioni di sessioni da parte di 434 mila utenti. Nello stesso mese di dicembre 2016 è stata lanciata anche la nuova App di Trieste Trasporti (per Android e iOS), che consente di pianificare viaggi, localizzare le fermate più vicine, consultare gli orari, acquistare biglietti e accedere a notizie e informazioni. Nel corso del 2017 la App è stata scaricata da oltre 20 mila utenti. Inoltre è stato lanciato un servizio di mobile ticketing via sms: oggi è possibile acquistare titoli di viaggio con il proprio credito telefonico inviando un messaggio al 4850850 con la dicitura TST (biglietto orario) o TSTG (biglietto giornaliero). Il messaggio di risposta va conservato ed esibito in caso di controllo a bordo.

■ Ufficio relazioni con il pubblico

L'Ufficio relazioni con il pubblico (Urp), attraverso lo sportello di via dei Lavoratori 2, il numero verde 800.016675 e l'indirizzo email urp@triestetrasporti.it, fornisce informazioni sui servizi offerti, distribuisce materiale informativo, gestisce segnalazioni, suggerimenti, richieste e reclami (che possono essere inoltrati anche attraverso l'apposita sezione del sito internet).

GESTIONE DEI RECLAMI

Segnalazioni e reclami sono per Trieste Tra-

sporti un importante indicatore della qualità del servizio e uno strumento efficace per poterne comprendere limiti, potenzialità e punti di forza. Tutti i contatti con la clientela vengono registrati su un apposito database e portati a conoscenza, nel rispetto della normativa sulla privacy, dei reparti interessati e della struttura direzionale. Il processo di gestione dei reclami è disciplinato in tutte le sue fasi da una procedura certificata. Il cliente che intende esporre un reclamo deve fornire le proprie generalità e tutte le informazioni che consentono una ricostruzione puntuale dei fatti e una conseguente soluzione del problema. L'Urp garantisce al cliente una risposta scritta entro 24 giorni lavorativi. Tutti i dati sono trattati ai sensi del decreto legislativo n° 196/2003.

	2017	2016
CONTATTI (escluse le richieste di informazioni sugli scioperi) (a)	11.488	11.231
CONTATTI TOTALI	12.053	11.684
PRATICHE ISTRUITE	2.808	2.214
DI CUI RECLAMI (b)	982	777
% RECLAMI (b/a)	8,55	6,91

TABELLA 2. L'attività dell'Ufficio relazioni con il pubblico.

RIMBORSI

Non sono previsti rimborsi qualora il servizio di trasporto pubblico locale subisca sospensioni, interruzioni o ritardi per cause di forza maggiore. Rimborsi alla clientela sono

contemplati solo nel caso in cui, per anomalie imputabili alla Società, la partenza avvenga con un ritardo superiore ai 20 minuti, e non siano previste, nello stesso arco temporale, altre corse o linee sostitutive. Il rimborso consiste nel riconoscimento del prezzo del biglietto acquistato oppure, per i clienti in possesso di abbonamento, del prezzo di un biglietto orario. Al cliente che, per ragioni fondate e documentabili, non potendo usufruire di altri mezzi di trasporto pubblico collettivo, sia costretto a effettuare il viaggio ricorrendo a un altro mezzo di trasporto, è riconosciuto un rimborso fino a un massimo di dieci volte il costo del biglietto della tratta non effettuata. La richiesta di rimborso deve essere inoltrata all'Urp entro 72 ore dall'evento, documentando compiutamente i fatti (giorno, ora, linea, fermata, eventuale ricevuta fiscale).

■ Regolamenti

I servizi erogati da Trieste Trasporti sono fruibili nel rispetto del *Regolamento di vettura* per le linee urbane e del *Regolamento di bordo* per le linee marittime. I due regolamenti disciplinano il rapporto fra il cliente e Trieste Trasporti e sono pubblicati a bordo di tutti i mezzi e sul sito internet aziendale.

■ Illeciti amministrativi

Gli assistenti alla clientela sono uno dei primi e più importanti *trait d'union* fra la Società e

l'utenza. Il reparto è contraddistinto da elevati profili professionali e ha il compito di fornire assistenza a bordo e, al contempo, di verificare il regolare possesso dei titoli di viaggio, dissuadendo e sanzionando eventuali comportamenti illeciti. Gli assistenti alla clientela svolgono verifiche nell'intero arco della giornata (sia in divisa e sia in borghese), concentrando la propria attenzione in orari e lungo direttrici dove l'elusione tariffaria è più frequente. Tutti i passeggeri sono tenuti a esibire, su richiesta del personale addetto, un regolare titolo di viaggio e un documento d'identità valido (oppure, in alternativa, il tesserino di identità introdotto da Trieste Trasporti a partire dalla deliberazione della Giunta della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia n° 2328/2014). Gli assistenti alla clientela sono agenti accertatori e operano ai sensi dell'articolo 13 della Legge del 24 novembre 1981 n° 689 (modifiche al sistema penale), potendo svolgere tutte le attività istruttorie previste dal capo I, sezione II, della norma. In caso di mancata esibizione del documento, l'assistente alla clientela è autorizzato a intraprendere misure utili all'identificazione del passeggero, anche accompagnandolo a terra e richiedendo l'intervento delle Forze di Polizia. In caso di irregolarità, si applicano le sanzioni amministrative previste dalla LR del 20 agosto 2007 n° 23 (come modificata dalla LR 13/2014). Nel 2017 sono state verbalizzate 11.369 sanzioni, conseguenti a controlli effettuati su 62.586 corse.

VIOLAZIONI	SANZIONE A MISURA RIDOTTA	SANZIONE A MISURA INTERA
SENZA TITOLO DI VIAGGIO	euro 70,00 più il costo del biglietto a tariffa ordinaria e spese di procedimento	euro 210,00 più il costo del biglietto a tariffa ordinaria e spese di procedimento
BIGLIETTO ORARIO SCADUTO		
TITOLO DI VIAGGIO OBLITERATO IN CORRISPONDENZA DELLA SALITA A BORDO DELL'AGENTE ACCERTATORE		
TITOLO DI VIAGGIO NON OBLITERATO		
TITOLO DI VIAGGIO OBLITERATO PIÙ VOLTE		
TITOLO DI VIAGGIO ALTERATO		
ABBONAMENTO SCADUTO	euro 35,00 più spese di procedimento	euro 106,00 più spese di procedimento
ALTRE CONDIZIONI RILEVATE DALL'ACCERTATORE		
VIOLAZIONI AL REGOLAMENTO DI VETTURA	euro 35,00 più spese di procedimento	euro 106,00 più spese di procedimento

TABELLA 3. *Violazioni e importo delle sanzioni.*

FATTISPECIE

- Ai clienti recidivi per la stessa violazione nell'anno solare viene applicata una sanzione amministrativa aumentata della metà.
- Il cliente che avesse dimenticato l'abbonamento (già regolarmente compilato e obliterato in data antecedente alla rilevazione) ha la facoltà di esibirlo, presso lo sportello aziendale di via dei Lavoratori 2, entro e non oltre 5

giorni successivi all'accertamento: in tal caso la sanzione, se immediatamente assolta, viene rideterminata in 5,00 euro.

- Se il pagamento della sanzione avviene all'atto della contestazione oppure entro 15 giorni dal ricevimento dell'atto di notifica del verbale di accertamento e contestazione, è applicata la sanzione in misura ridotta (articolo 7 della LR del 17 gennaio 1984 n° 1).
- Qualora il pagamento non sia effettuato nei tempi sopra indicati, Trieste Trasporti provvede alla gestione della pratica attraverso le modalità previste dalla LR del 17 gennaio 1984 n° 1 e la sanzione applicata è quella a misura intera. Il cliente sanzionato può far pervenire scritti difensivi alla Società entro 60 giorni dal ricevimento della notifica del verbale di accertamento e contestazione.
- Il pagamento della sanzione può essere effettuato all'agente accertatore al momento stesso della contestazione, presso lo sportello dell'ufficio illeciti in via dei Lavoratori 2 o tramite versamento su conto corrente postale.
- In relazione alle norme di cui al *Regolamento di vettura*, oltre a quanto già previsto a livello sanzionatorio, nel caso in cui il cliente assuma comportamenti tali da arrecare danni ai beni aziendali o disturbare il conducente o gli altri viaggiatori, Trieste Trasporti provvede a segnalare i fatti alle autorità competenti riservandosi di richiedere il risarcimento dei danni eventualmente arrecati.

■ L'attesa alla fermata

Tutte le fermate aziendali, tranne i capolinea, sono a richiesta. Al sopraggiungere del mezzo occorre manifestare con un gesto evidente l'intenzione di salire a bordo. Trieste Trasporti si impegna anche per il 2018 a proseguire l'aggiornamento della veste grafica delle informazioni presenti alle fermate, fornendo una migliore rappresentazione dei percorsi. Sulla quasi totalità degli orari alle fermate è presente un codice QR che consente di accedere, tramite smartphone, agli orari della fermata e ad altre informazioni aziendali. Nelle località previste dalla normativa regionale sulla tutela della minoranza linguistica slovena sono affissi gli orari di fermata in tabelle bilingui. In corrispondenza di 36 fermate, inoltre, sono installate paline informatizzate che, collegate con la centrale operativa di Trieste Trasporti, forniscono informazioni sui tempi stimati di attesa degli autobus. Tutte le pensiline sono di proprietà e competenza della società Amt Trasporti (in liquidazione).

■ Codice etico

Trieste Trasporti promuove al proprio interno una cultura della trasparenza e della legalità e sostiene, in tutti i rapporti e contesti di attività, l'adozione di comportamenti orientati all'etica, che costituiscono un presupposto necessario al perseguimento dei propri obiettivi e allo svolgimento del servizio.

LEGALITÀ

Trieste Trasporti ha sviluppato un sistema di procedure e controlli finalizzati a prevenire i reati di cui al decreto legislativo dell'8 giugno 2001 n° 231 (*Responsabilità amministrativa da reato*). Attraverso attività di formazione, informazione e comunicazione, la Società incoraggia il consolidamento di un ambiente orientato all'integrità morale, alla responsabilità e alla correttezza dei rapporti, ritenendo che questi siano elementi centrali e irrinunciabili per l'attuazione di una efficace politica della legalità.

POLITICHE DEL PERSONALE

Trieste Trasporti adotta una politica del personale finalizzata a garantire ambienti e condizioni di lavoro rispettosi delle persone e delle singole professionalità. Al fine di assicurare un servizio di trasporto pubblico efficace, di rispondere adeguatamente alle aspettative del territorio e di determinare un clima organizzativo favorevole e virtuoso, la Società investe sui propri dipendenti e collaboratori e ne riconosce, senza discriminazioni, il valore, l'esperienza e la capacità, e ne accompagna la crescita con attività di formazione e affiancamento.

■ Sistemi certificati

Trieste Trasporti è stata oggetto nel 2017 dell'audit di sorveglianza del *Sistema di gestione*

ambientale (norma UNI EN ISO 14001:2004) e del *Sistema di gestione del servizio di trasporto pubblico locale* (norma UNI EN 13816:2002), nonché dell'audit di rinnovo del *Sistema di gestione per la Qualità* (norma UNI EN ISO 9001:2008) e del *Sistema di gestione per la sicurezza* (norma BS-OHSAS 18001:2007 - *Occupational health and safety assessment series*), che è lo standard internazionale per la gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori. Le verifiche sono state svolte dall'ente di certificazione TÜV Italia e hanno avuto tutte esito positivo.

Trieste Trasporti, in tema di salute e sicurezza, incentiva il coinvolgimento attivo di tutti i dipendenti, ritenendo la prevenzione e la riduzione dei rischi e delle probabilità di infortunio elementi centrali della cultura aziendale, anche a tutela dei clienti.

Trieste Trasporti è certificata ai sensi delle norme

- UNI EN ISO 9001:2008
- UNI EN ISO 14001:2004
- BS OHSAS 18001:2007
- UNI EN 13816:2002



CAMPI DI APPLICAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

- progettazione ed erogazione di servizio di trasporto pubblico locale su gomma, rotaia e linee marittime
- erogazione di servizio di noleggio da rimessa

Gli impegni assunti per il 2017

	DATA AL 31 DIC 2016	IMPEGNO AL 31 DIC 2017	DATA AL 31 DIC 2017
NUMERO DI FERMATE CON ORARIO	1.258	1.265	1.270
NUMERO DI PALINE INFORMATIZZATE	36	36	36
ETA MEDIA DEGLI AUTOBUS TPL (ANNI)	4,08	4,08	4,22
NUMERO DI AUTOBUS TPL SUPER RIBASSATI	271	271	271
NUMERO DI AUTOBUS TPL CLIMATIZZATI	271	271	271
NUMERO DI AUTOBUS TPL CON PEDANA PER DISABILI	271	271	271
NUMERO DI EMETTRICI AUTOMATICHE	73	73	73

TABELLA 4. Raffronto fra gli impegni assunti per il 2017 e dei indici rilevati al 31 dicembre dello stesso anno.

Gli impegni assunti per il 2018

	DATA AL 31 DIC 2017	IMPEGNO AL 31 DIC 2018	INDICE DI MIGLIORAMENTO
NUMERO DI FERMATE CON ORARIO	1.270	1.280	0,8%
NUMERO DI PALINE INFORMATIZZATE	36	36	-
ETA MEDIA DEGLI AUTOBUS TPL (ANNI)	4,22	4,15	1,6%
NUMERO DI AUTOBUS TPL SUPER RIBASSATI	271	271	-
NUMERO DI AUTOBUS TPL CLIMATIZZATI	271	271	-
NUMERO DI AUTOBUS TPL CON PEDANA PER DISABILI	271	271	-
NUMERO DI EMETTRICI AUTOMATICHE	73	73	-

TABELLA 5. Indici rilevati al 31 dicembre 2017 e impegni assunti per il 2018.

Indicatori di qualità

RETE E COPERTURA ORARIA

	DATA AL 31 DIC 2017	IMPEGNO AL 31 DIC 2018	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
POPOLAZIONE RESIDENTE PER FERMATA	n.s.	n.s.	-
% DI POSSIBILI COLLEGAMENTI NELL'AREA SENZA TRASBORDO	n.d.	n.d.	-
ORE MEDIAMENTE SERVITE NEI GIORNI FERIALI	21,25	21,25	dati
% DI LINEE INTERMODALI SUL TOTALE DELLE LINEE	n.d.	n.d.	-
LIVELLO DI SODDISFAZIONE	89,2%		indagine

FACILITÀ D'USO DEL SERVIZIO

% DI FERMATE CON INFORMAZIONI COMPLETE (ORARIO O INTERVALLO DI PASSAGGI, RIVENDITE VICINE, AVVISI SULLE VARIAZIONI DI PERCORSO O ORARIO)	45%	45%	dati
NUMERO DI FERMATE CON ESPOSIZIONE ORARI	1.270	1.280	dati
PALINE INFORMATIZZATE	36	36	dati
% MEZZI CON INFORMAZIONI COMPLETE ALL'INTERNO (MODALITÀ D'USO DEL SERVIZIO, AVVISI SU VARIAZIONI DI PERCORSO)	100%	100%	dati
NUMERO DI MEZZI CON DISEGNO DEL TRACCIATO	0	0	dati
% DI RISPOSTE ENTRO 30 MINUTI	100%	100%	dati
NUMERO DI RIVENDITE TITOLI DI VIAGGIO	296	296	dati
EMETTRICI AUTOMATICHE	73	73	dati
PUNTI DI DISTRIBUZIONE CON ORARI E LINEE	6	6	dati
% DI ATTREZZATURE A BORDO FUNZIONANTI	99%	99%	dati
LIVELLO DI SODDISFAZIONE	90,3%		indagine

AFFIDABILITÀ

% DI MANCATE PARTENZE DA CAPOLINEA	0,2%	0,5%	dati
% DI CORSE INTERROTTE RISPETTO ALLE CORSE PROGRAMMATE	0,01%	0,02%	dati
% DI INTERVENTI E RIPARAZIONI ENTRO 5 MINUTI DALL'EVENTO (SUL TOTALE DEI CASI)	87%	87%	dati
LIVELLO DI SODDISFAZIONE	95,4%		indagine

COMFORT

	DATA AL 31 DIC 2017	IMPEGNO AL 31 DIC 2018	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
% DI FERMATE CON PENSLINA (INTERA RETE)	30,9%	30,9%	dati
% DI FERMATE CON SEDILI (INTERA RETE)	13,6%	13,6%	dati
% DI VEICOLI CON CLIMATIZZATORE SUL TOTALE DEL PARCO VEICOLI	100%	100%	dati
% DI VEICOLI CON ACCESSO PIÙ BASSO SUL TOTALE DEL PARCO VEICOLI	100%	100%	dati
ETÀ MEDIA DEGLI AUTOBUS (ANNI)	4,22	4,15	dati
% DI VEICOLI IN USCITA DAL DEPOSITO CON IL PAVIMENTO PULITO (CONTROLLO GIORNALIERO)	100%	100%	dati
NUMERO DI PULIZIE COMPLETE PER ANNO PER CIASCUN VEICOLO (PULIZIE INTERNE ED ESTERNE)	12	12	dati
% DI CONDUCENTI CON COMPORTAMENTI DI GUIDA SODDISFACENTI RISPETTO A PARAMETRI DEFINITI	n.d.	n.d.	-
% DI VEICOLI ATTREZZATI CON GRADINO MOBILE	0	0	dati
% DI FERMATE ATTREZZATE PER LA SALITA E LA DISCESA DI CARROZZELLE PER DISABILI	0,5%	0,5%	dati
LIVELLO DI SODDISFAZIONE	92,3%		indagine

TEMPO TOTALE DEL VIAGGIO

% DI PASSAGGI CON SCARTO MASSIMO DI 5 MINUTI IN PIÙ RISPETTO ALL'INTERVALLO INDICATO	n.d.	n.d.	-
VELOCITÀ COMMERCIALE (KM/H)	16,80	16,80	dati
LIVELLO DI SODDISFAZIONE	93,6%		indagine

SICUREZZA DEL VIAGGIO E DEL PASSEGGERO

KM MEDIAMENTE PERCORSI TRA DUE INCIDENTI	51.992	47.500	stima
KM MEDIAMENTE PERCORSI TRA DUE INCIDENTI CON CASI DI FERIMENTO	134.224	150.000	stima
LIVELLO DI SODDISFAZIONE	97,4%		indagine

Indicatori di qualità

RISPETTO DELL'AMBIENTE	DATA AL 31 DIC 2017	IMPEGNO AL 31 DIC 2018	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
% DI VEICOLI CON STANDARD CEE (MOTORE CON SCARICO CONTROLLATO) SUL TOTALE DEL PARCO VEICOLI	100%	100%	dati
% DI AUTOBUS E TRAM ELETTRICI SUL TOTALE	2,17%	2,17%	dati
% DI AUTOBUS ALIMENTATI A GAS SUL TOTALE	0%	0%	dati
FREQUENZA CONTROLLI DEI GAS DI SCARICO (NUMERO DI VOLTE ALL'ANNO PER VEICOLO)	1	1	dati
LIVELLO DI SODDISFAZIONE	95,5%		indagine

PERSONALE

ORE UOMO DI FORMAZIONE ALL'ANNO	13,47	6	stima
NUMERO DI SPAZI INFORMATIVI PER SUGGERIMENTI E INFORMAZIONI	2.195	2.195	dati
% DI AGENTI A CONTATTO CON IL PUBBLICO SUL TOTALE	81,45%	81,45%	dati
LIVELLO DI SODDISFAZIONE	91,3%		dati

TUTELA E MONITORAGGIO

% DI RISPOSTE SCRITTE ENTRO 10 GIORNI LAVORATIVI DAL RICEVIMENTO DEL RECLAMO O DEL SUGGERIMENTO	75%	75%	stima
% DI RISPOSTE PIÙ ESAUSTIVE ENTRO 20 GIORNI LAVORATIVI DAL RICEVIMENTO DEL RECLAMO O DEL SUGGERIMENTO	25%	25%	stima
LIVELLO DI SODDISFAZIONE	90,3%		

TABELLA 6. Indicatori di qualità del servizio.

L'indagine di ascolto del cliente

Come disposto dalla normativa regionale, anche nel 2018 Trieste Trasporti ha affidato a una società specializzata un'indagine di

customer satisfaction al fine di monitorare le opinioni dei cittadini e di valutarne, rispetto al servizio reso, le aspettative e il livello di soddisfazione. L'indagine si è svolta conformemente agli orientamenti stabiliti dalle linee guida UNI 11098:2003 sulla *customer satisfaction measurement* nei servizi pubblici locali. L'indagine ha riguardato un campione attendibile e rappresentativo di 1.593 clienti residenti nella provincia di Trieste: 1.192 interviste si sono svolte telefonicamente con metodo CATI/CAMI, le restanti 401 si sono svolte *face-to-face* alle fermate (metodo CAPI). Sono state eseguite 1.200 interviste nel comune di Trieste (75,15%), 199 interviste nei comuni di Duino-Aurisina/Devin-Nabrežina, Sgonico/Zgonik e Monrupino/Repentabor (12,55%) e 194 interviste nei comuni di Muggia e San Dorligo della Valle/Dolina (12,3%). Tutti gli intervistati avevano almeno 15 anni di età e si sono dichiarati utilizzatori, quanto meno occasionali, del servizio di trasporto pubblico locale. I quesiti posti sono stati 30 e hanno riguardato sia aspetti connessi alla qualità percepita e sia alla qualità attesa. Al campione è stato chiesto di attribuire un valore ai singoli aspetti del servizio avendo a disposizione una scala da 1 a 10.

OBIETTIVI

La ricerca ha inteso porsi i seguenti obiettivi:

- conoscere il livello di soddisfazione dei

clienti rispetto alle prestazioni offerte;

- verificare l'andamento delle opinioni rispetto ai risultati della precedente indagine, per comprendere le criticità, le potenzialità e i punti di forza del servizio;
- analizzare gli scostamenti di gradimento sugli aspetti del servizio su cui Trieste Trasporti è intervenuta nel 2017, per adeguare l'offerta alle aspettative precedentemente rilevate;
- verificare l'efficacia della comunicazione aziendale, volta a migliorare la conoscenza delle potenzialità del servizio e a promuoverne l'uso;
- determinare i principali aspetti del servizio verso cui la clientela ha le maggiori aspettative, al fine di poter intervenire per innalzarne gli standard di qualità.

CLIENTI POTENZIALI, MYSTERY CLIENT E FOCUS GROUP

La struttura della ricerca è stata completata con le seguenti attività:

- 409 interviste con altrettanti clienti potenziali, coloro cioè che hanno dichiarato di non usufruire del servizio ma che, a determinate condizioni, ne potrebbero diventare utenti;
- un'indagine con metodologia *mystery client*, che ha permesso di calarsi nei panni di un cliente medio;
- una serie di focus group durante i quali sono stati affrontati, con gruppi ristretti di utenti, specifici aspetti del servizio.

Risultati dell'indagine

di customer satisfaction 2017

(interviste svolte nel periodo 12-30 marzo 2018)

	a	b	c	d
	% valutazioni positive (dato 2017) (dato 2016)	soddisfazione per capita (media 2017) (media 2016)	aspettativa (2017) (2016)	gap (b-c)
ASPETTI TANGIBILI				
1	89,2% (81,4%)	8 (8)		0
2	93,7% (84,9%)	8 (7)		0
3	93,5% (83,5%)	8 (7)	8 (7)	0
4	94,9% (86,5%)	8 (8)		0
5	95,5% (91,4%)	8 (8)		0
6	93,6% (88,5%)	8 (8)		-1
7	95,4% (91,3%)	8 (8)		-1
8	88,2% (80,0%)	8 (7)	9 (7)	-1
9	97,3% (94,4%)	9 (8)		0
10	97,6% (89,1%)	9 (8)		0
AFFIDABILITÀ E SICUREZZA				
11	90,4% (84,1%)	8 (8)		-1
12	94,4% (90,5%)	8 (8)		-1
13	90,2% (87,8%)	8 (8)	9 (7)	-1
ACCESSIBILITÀ E PRATICITÀ				
14	87,1% (81,3%)	8 (7)		-1
15	91,5% (87,5%)	8 (8)		0
16	91,1%	8	8 (7)	0
17	88,3% (91,7%)	8 (7)		0
CORTESIA				
18	93,8%			
19	96,1%			
20	97,0%			
CSI				
	CUSTOMER SATISFACTION INDEX			7,86

Il net promoter score misura la fedeltà dei clienti e la probabilità che essi possano parlare bene dell'azienda con amici e conoscenti. Il customer satisfaction index indica il giudizio medio ponderato tra le aspettative dei clienti e le percezioni manifestate e latenti sul servizio.