

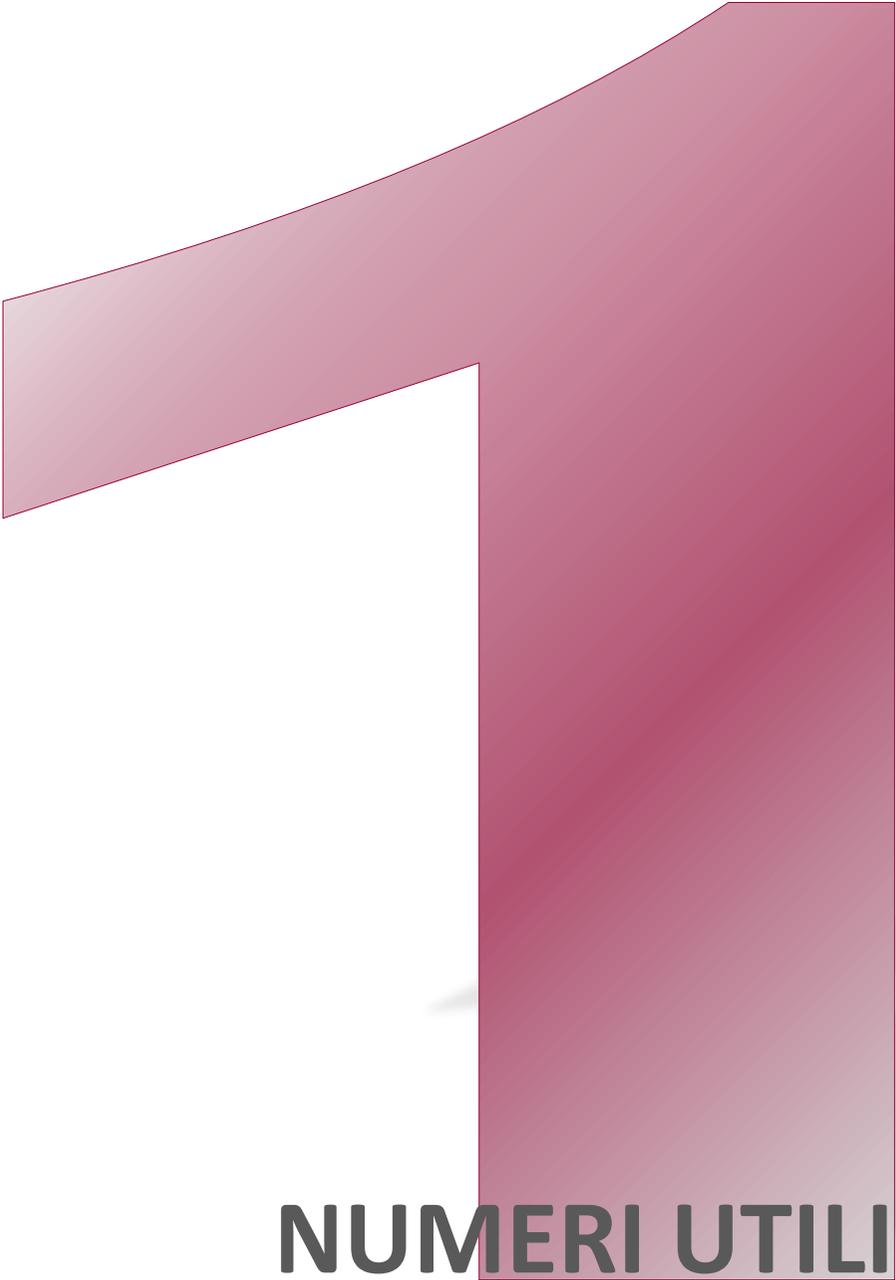


CARTA DELLA MOBILITA' 2022

Sommario

1. NUMERI UTILI	6
2. PREMESSA	9
2.1 Cos'è la Carta della Mobilità	9
2.2 I principi a cui si ispira	10
2.3 Validità della Carta	11
2.4 Dove trovarla	11
3. TPL LINEA.....	13
3.1 La Società.....	13
3.1.1 Consiglio di Amministrazione	13
3.1.2 Consiglio dei Sindaci	14
3.2 I Numeri di TPL	14
3.3 Il processo di certificazione	14
3.4 La protezione dei dati personali	16
4. IL SERVIZIO TPL LINEA	18
4.1 Il calendario dei servizi	18
4.2 Le linee TPL.....	18
4.3 Servizi garantiti in caso di sciopero.....	21
4.4 Sistema di monitoraggio.....	21
4.5 Servizi a Chiamata.....	21
4.6 Servizio di noleggjo.....	22
4.7 Servizi aggiuntivi	22
4.8 Servizi per persone diversamente abili.....	22
5. QUALITA' E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO	24
5.1 Il cliente: ascolto e monitoraggio delle esigenze di viaggio	24
5.2 Le indagini di customer satisfaction	24
5.3 Sicurezza	29
5.4 Politica ambientale	29
6. INFORMARSI E COMUNICARE.....	31
6.1 Comunicare con TPL Linea	31
6.2 Servizi alla clientela	32
6.3 Risarcimenti per danni a persone o cose.....	32
6.4 La rete di vendita.....	32
7. IL SISTEMA TARIFFARIO.....	34
7.1 Le zone e tariffe	34
7.2 Le cartine del sistema tariffario	35
7.3 La tessera personale.....	37
7.4 Vendita dei biglietti a bordo (sugli autobus ove previsto – verificabile dalla cartellonistica affissa in ingresso).....	37

7.5 Mobile Ticketing	37
8. LE REGOLE DEL VIAGGIO	40
8.1 Diritti e doveri dei passeggeri	40
8.2 Passeggeri con disabilità	41
8.3 Viaggiare con i bambini, passeggini e carrozzine	42
8.4 Viaggiare con oggetti	42
8.5 Viaggiare con gli animali	42
8.6 Fotografie e riprese televisive e cinematografiche	43
8.7 Sanzioni amministrative	43



NUMERI UTILI

1. NUMERI UTILI

Servizi alla clientela: 019 2201231

Sito internet: www.tpllinea.it

Biglietterie:

- Savona: tel. 019 2201231 – fax 019 2201244
- Cisano sul Neva: tel. 0182 21545 – fax 0182 1908033

TPL Linea:

- sede Savona: tel. 019 22011 - fax 019 860214
- e-mail: posta@tpllinea.it

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

Uffici Oggetti Smarriti:

- Savona: tel. 019 22011
- Cisano sul Neva: tel. 019 21545

Sede TPL Linea

Via Valletta San Cristoforo, 3 r - 17100 Savona

Biglietterie TPL Linea

Biglietteria Savona:

Piazza Aldo Moro – 17100 Savona

Tel. 019 2201231

Mail - biglietteria@tpllinea.it

Orario (nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 13.30 alle ore 16.00 – sabato e domenica chiuso).

Biglietteria Cisano sul Neva:

Via Benessea, 12 – 17035 Cisano sul Neva

Tel. 0182 21545

Mail - biglietteria@tpllinea.it

Riceve su appuntamento - orario (giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 13.30 alle ore 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 – 17035 Cisano sul Neva
[orario per informazioni e appuntamento: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 9.30]

Associazioni dei Consumatori

Assoutenti – sportello di Borghetto Santo Spirito
Via Marexiano, 29 - 17052 Borghetto S. Spirito (SV)
assoutenti@libero.it; www.assoutenti.liguria.it;
tel. 0182 973334; fax 0182 941940

Assoutenti – sportello di Savona
Via Monti 1/1 – 17100 Savona (SV)
assoutenti@libero.it
tel. 0182 973334; fax 0182 941940

Casa del Consumatore
Via Paleopaca 18/11 – 17100 Savona (SV)
savona@casadelconsumatore.it
tel. 019 820685; fax 019 8935513

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° 33/2013” che proroga l’affidamento del servizio di Trasporto Pubblico al 31 dicembre 2017;
- L.R. n° 19/2016: “Modifiche alla L.R. n° 33/2013 ed altre modifiche normative in materia di trasporto pubblico locale;
- L.R. n° 29/2017: “Disposizioni collegate alla legge di stabilità per l’anno 2018”;
- atto dirigenziale della Provincia di Savona n. 4901 del 18 dicembre 2019: “Prosecuzione del servizio di trasporto pubblico locale nella provincia di Savona da parte della società TPL Linea S.r.l per l’anno 2020”;
- atto dirigenziale n. 2543 del 26 ottobre 2020: “Determinazione della proroga del contratto di servizio per il trasporto pubblico locale nella Provincia di Savona”.

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 e, 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. TPL Linea S.r.l. rispetta altresì il Decreto Legislativo n.33/2013 e s.m.i. sulla Trasparenza.
- **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 vanno presentati alle Biglietterie *TPL Linea* (vedi contatti pag. 6), inviando una e-mail a posta@tpllinea.it oppure reclami@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 riceva riscontro alla segnalazione inviata;
- **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 dicembre 2021. 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:

- biglietterie aziendali (pag. 6);
- scrivendo a posta@tpllinea.it;
- scaricarla dal sito web: www.tpllinea.it;
- presso le Associazioni dei Consumatori (pag. 7)

3

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 Castelvechio 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 Berguggi	Comune Laigueglia	Comune Stellanello
Comune Boissano	Comune Loano	Comune Testico
Comune Borghetto S.S.	Comune Magliolo	Comune Toirano
Comune Borgio 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	Comunità Montana Ponente Savonese (in liquidazione)
Comune Castelbianco	Comune Osiglia	

3.1.1 Consiglio di Amministrazione

Presidente: Simona Sacone

Amministratore Delegato: Giovanni Ferrari Barusso

Consigliere: Agnese Bellini

Consigliere: Franco Orsi

Consigliere: Erika Salvadego

3.1.2 Consiglio dei Sindaci

Presidente: Riccardo Bolla

Sindaco: Antonio D'Ambrosio

Sindaco: Elena Ravera

3.2 I Numeri di TPL

Le principali dotazioni infrastrutturali e di esercizio di **TPL Linea** si configurano come illustrato di seguito (dati al 31.12.2021):

Numero Dipendenti: 408

Numero autobus di linea: 203

Numero autobus da noleggio: 7

Numero scuolabus: 29

Età media parco veicoli: 13,01

Km TPL erogati annualmente (dato da contratto):	8.195.723
- di cui da programma di esercizio	7.996.901
- di cui da corse a chiamata:	87.869
- di cui da servizi aggiuntivi (contribuiti da Enti)	110.953

3.3 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 UNI EN ISO 9001 in ambito della gestione della qualità, UNI EN ISO 14001 in ambito della gestione ambientale e UNI EN ISO 45001 in ambito della gestione della salute e sicurezza sul lavoro. Nel mese di agosto 2003 **TPL Linea** ha ottenuto la certificazione del proprio sistema di gestione della qualità con riferimento alla norma UNI EN ISO 9001 per tutti i siti aziendali. In ambito ambientale **TPL Linea** ha conseguito la certificazione UNI EN ISO 14001 nel dicembre 2011 integrandola con il sistema di gestione della qualità

Nel mese di dicembre 2021 **TPL Linea** ha ottenuto anche la certificazione UNI EN ISO 45001 integrandola con il sistema di gestione di qualità e ambiente.

L'obiettivo dell'integrazione del sistema di gestione ambientale con il sistema di gestione della qualità e della sicurezza, 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, l'ambiente e la sicurezza.

Il conseguimento della certificazione della sicurezza e l'integrazione con il già rodato sistema di gestione di Qualità e Ambiente consente un'analisi sempre più pronta e dettagliata sui pericoli e i rischi a cui i lavoratori possono andare incontro nell'espletamento dei loro compiti.

Il sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro fornisce un quadro di gestione dei rischi e delle opportunità allo scopo di prevenire infortuni e malattie di tutti i lavoratori dipendenti di TPL Linea e dei lavoratori esterni che operano nei siti aziendali di TPL Linea, rendendo i luoghi di lavoro sicuri e salubri e conseguentemente eliminare i pericoli ed analizzare tutti i rischi per la salute e la sicurezza presenti al fine di ridurli al minimo adottando misure preventive ed efficaci.

TPL Linea attraverso il sistema di gestione integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza riesce così a gestire in maniera efficace ed efficiente i pericoli e rischi per la Salute e Sicurezza sul lavoro migliorando sia le prestazioni in termini di sicurezza sia in senso generale della gestione aziendale (aumento delle prestazioni lavorative e della produttività per la riduzione di infortuni e malattie per il lavoro)

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, ambiente e sicurezza. 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 2021 l'ente certificatore RINA SERVICES S.p.A. ha confermato la certificazione di qualità e ambiente e ha certificato per la prima volta il sistema di gestione della sicurezza fino a dicembre 2022.

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
- il miglioramento della salute e sicurezza dei lavoratori che operano in TPL Linea.

I Siti certificati sono:

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

3.4 La protezione dei dati personali

TPL Linea rispetta il Regolamento Europeo n. 679/2016 in materia di protezione dei dati personali applicando idonee misure di sicurezza tecniche ed organizzative, perseguendo il principio di privacy by design e by default.

TPL Linea ha inserito nel proprio sito internet (www.tpllinea.it) una apposita sezione 'Privacy in TPL' all'interno della quale sono contenute le varie informative art.13 nonché i form per l'esercizio dei diritti dell'interessato artt. 15/22.



IL SERVIZIO

4. IL SERVIZIO TPL LINEA

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

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

4.1 Il calendario dei servizi

TPL Linea svolge servizio tutti i giorni dell'anno.

Il servizio si differenzia in base alle diverse stagionalità:

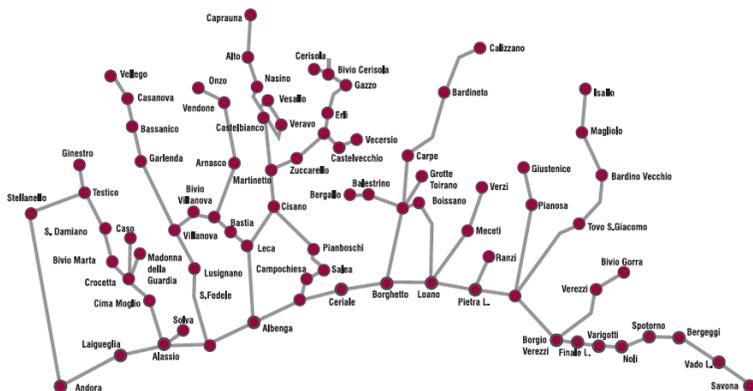
- **ORARIO INVERNALE:** orientativamente da metà settembre a fine giugno (le variazioni dipendono dalle date di inizio e termine delle scuole, stabilite annualmente dalla Regione Liguria). Questo comprende anche il **servizio scolastico** svolto esclusivamente durante le giornate di apertura degli istituti scolastici;
- **ORARIO ESTIVO:** orientativamente da fine giugno a metà settembre;

ed in base alle diverse giornate dell'anno:

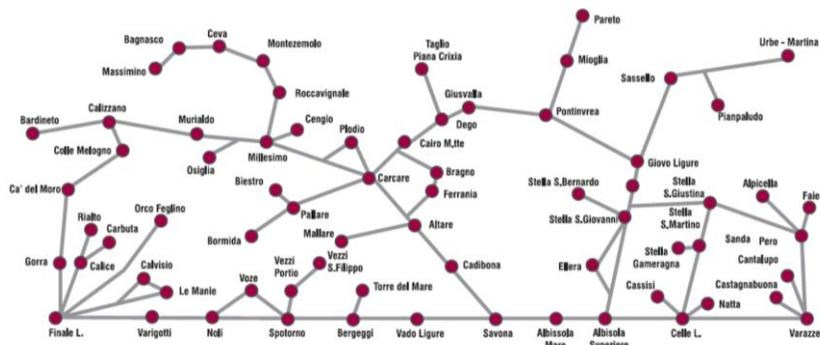
- **ORARIO FERIALE:** nelle giornate non festive dal lunedì al sabato;
- **ORARIO FESTIVO:** nelle giornate di domenica ed in tutte le festività;
- **ORARIO SUPERFESTIVO:** 1 gennaio, 6 gennaio, 1 maggio, 25 e 26 dicembre (in queste date è in vigore un orario ulteriormente ridotto rispetto ai servizi 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 non fanno parte della Provincia di Savona.



Collegamento Andora - Finale L. ed entroterra.



Collegamento Varazze - Finale L. ed entroterra.

Codice Linea	Descrizione Linea
1	Legino 167 - Corso T. & Benech - La Rusca
1/	Legino 167 - Stazione FF.SS. - La Rusca
2	Piazza Mameli - Lavagnola - Stazione FF.SS. - Piazza Mameli
2/	Piazza Mameli - via Collodi - Lavagnola - Piazza Mameli
3	Savona - Santuario - Cimavalle
4	Via Alessandria - via S. Antonio - Università
4/	Via Alessandria - via Tissoni - Università
5	Ospedale Valloria - Fontanassa
5/	Stazione FF.SS. - via Turati
6	Savona - Porto Vado
6/	Savona - S. Ermete
7	Savona - Luceto
7/	Savona - La Pace
9	Savona - Quiliano
10	Vado - Segno
11	Quiliano - Roviasca
12	Piazza Mameli - Marmorassi
13	Piazza Mameli - La Rusca Alta
14	Albisola - Pecorile
15	Ospedale Valloria - La Rusca
16	Savona - Pareto
17	Savona - Stella San Bernardo
18	Savona - Sassetto
19	Savona - Stella San Martino
20	Albissola - Poggio Sole / Orizzonte
21	Celle - Cassisi - Natta
22	Varazze - Campomario - Faie - Alpicella
23	Varazze - Teglia
24	Varazze - Cantalupo - Castagnabuona

Codice Linea	Descrizione Linea
28	Sassello - Maddalena
29	Sassello - Piampaludo
30	Savona - Varazze
31	Finale - Calvisio
32	Finale - S. Bernardino - Monticello
33	Finale - Le Manie
34	Finale - Feglino
35	Finale - Rialto
36	Finale - Olle
37	Savona - Bergeggi
37/	Cimitero Bergeggi
38	Vezi - Voze
39	Savona - Vezi
40	Finale - Andora
40/	Finale - Savona
41	Cairo - Bormida
42	Cairo - Buglio
45	Cairo - Mallare
46	Cairo - Carcare - Millesimo
46/	Millesimo - Cengio
47	Cairo - San Giuseppe - Rocchetta
48	Carcare - Biestro
49	Millesimo - Calizzano - Finale (via Melogno)
50	Millesimo - Roccavignale
53	Millesimo - Rocchetta Cengio
54	Millesimo - Plodio
55	Millesimo - Osiglia
57	Cairo - Pontinvrea
58	Savona - Millesimo
59	Cairo - Bragno - Ferrania
59/	Cairo - Piana
60	Savona - Bragno
61	Savona - Cairo
70	Navetta Urbano Albenga
72	Albenga - Villanova
73	Albenga - Onzo
74	Albenga - Cenesi
75	Albenga - Castelvechio - Erli
76	Albenga - Caprauna
77	Albenga - Casanova
78	Cimitero di Albenga
80	Calizzano - Balestrino - Finale
81	Loano - Boissano - Toirano

Codice Linea	Descrizione Linea
82	Loano - Verzi
83	Pietra - Giustenice
84	Pietra - Borgio Verezzi
85	Pietra - Ranzi
86	Pietra - Magliolo
91	Albenga - Cisano sul Neva
92	Alassio - Testico
93	Andora - Testico
94	Andora - Conna
95	Cimitero Borghetto Pineland
96	Cimitero Berbena Loano
97	Villanova - Alassio
99	Alassio - Fenarina
100	Ceriale - Peagna

4.3 Servizi garantiti in caso di sciopero

TPL Linea garantisce, in caso di sciopero, l'effettuazione di tutte le corse in partenza dal capolinea nelle seguenti fasce orarie:

- dalle 5.00 alle 8:30;
- dalle 17:30 alle 20:00.

La comunicazione di eventuali scioperi è resa nota all'utenza con almeno 5 giorni di anticipo, mediante l'affissione di avvisi sugli autobus, la visualizzazione di messaggi sulle paline elettroniche dislocate sul territorio e la trasmissione dell'informazione a testate giornalistiche.

4.4 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.mycero.it.

4.5 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 urbano, nello specifico il Comune di Vado Ligure, ed in ambito extraurbano per alcune linee dirette a comuni limitrofi dell'entroterra savonese, finalese ed albenganese.

I servizi a chiamata, possono essere attivati tramite prenotazione da effettuarsi telefonicamente al numero 019 2201231, 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.

4.6 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

Come previsto dall'art. 5, commi 1 e 2 della L.R. 33/2013 e successiva L.R. 19/2016, **TPL Linea**, su richiesta di Enti Pubblici o soggetti privati, che ne garantiscano la copertura economica, svolge servizi aggiuntivi 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.



**QUALITA' E
MIGLIORAMENTO
DEL SERVIZIO**

5. QUALITA' 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 2021 è stata effettuata l'indagine annuale sui servizi aziendali.

Nelle tabelle sottostanti vengono riepilogati i principali indici di valutazione della rilevazione effettuata.

L'analisi di customer satisfaction prevista per l'anno 2020, a causa delle limitazioni imposte dai DPCM in materia di contenimento dell'emergenza sanitaria COVID 19, è stata momentaneamente sospesa.



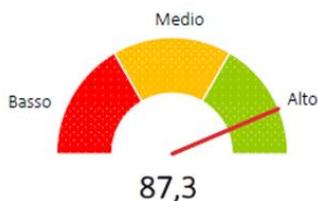
	Totale	Linee Urbane	Linee Extra - Urbane
INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	90,2	97,0	83,5
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE	87,3	93,0	81,4
MEDIA DI SODDISFAZIONE GENERALE (SCALA DA 1 A 10)	6,92	6,95	6,89

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

è calcolato in base alla risposta ad una domanda diretta:
«Secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente), come giudica complessivamente il servizio prestato da TPL Linea?»
Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che danno una valutazione uguale o maggiore di 6.

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE

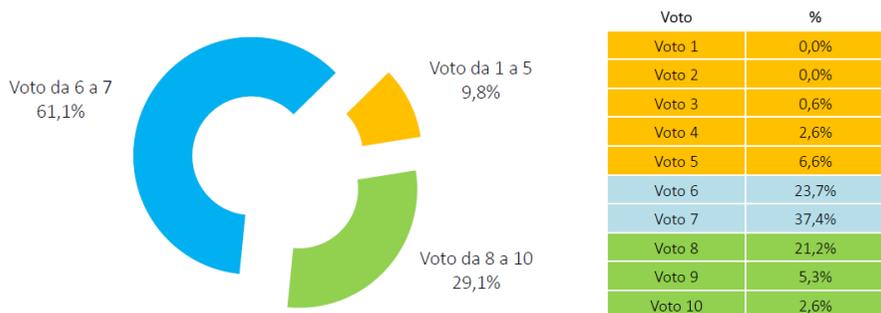
è costruito tramite 2 fasi:
1. definizione per ogni item analizzato dell'indice di soddisfazione (quota di clienti soddisfatti – valutazione maggiore o uguale a 6 su scala da 1 a 10);
2. ponderazione di tali indici di soddisfazione per l'importanza del singolo item misurata in base alle percezioni dei clienti.
Il valore risultante da queste fasi è espresso su una scala che va da 0 a 100 e sintetizza così i valori di soddisfazione e di importanza attribuiti ai fattori di analisi in un unico valore.



Soddisfazione Generale

Secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente), come giudica complessivamente il servizio prestato da TPL Linea?

MEDIA (SCALA DA 1 A 10) = 6,92

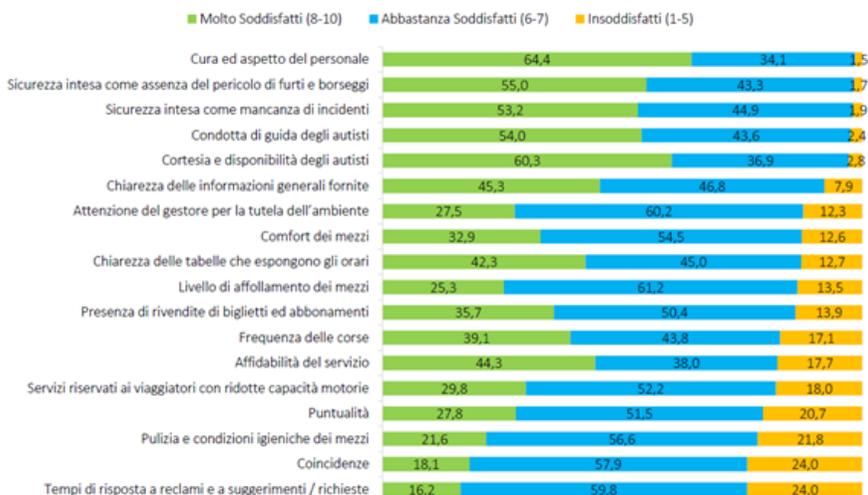


Soddisfazione Generale Totale: Confronto con le rilevazioni precedenti



SODDISFAZIONE GENERALE	Soddisfatti (voto da 6 a 10)	Molto Soddisfatti (voto da 8 a 10)	Abbastanza Soddisfatti (voto da 6 a 7)	Insoddisfatti (voto da 1 a 5)
Rilevazione Novembre 2021	90,2%	29,1%	61,1%	9,8%
Rilevazione Dicembre 2019	92,4%	55,4%	37,0%	7,6%
Rilevazione Marzo 2019	86,0%	13,0%	73,0%	14,0%
Rilevazione Dicembre 2017	83,0%	39,0%	44,0%	17,0%
Rilevazione Novembre 2016	91,0%	40,0%	51,0%	9,0%

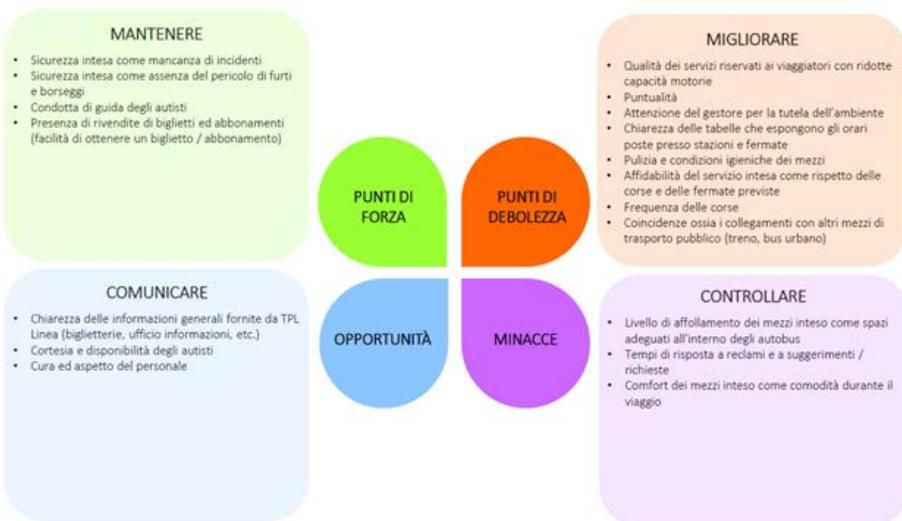
Livelli di soddisfazione



Soddisfazione dei singoli item: Confronto con le rilevazioni precedenti

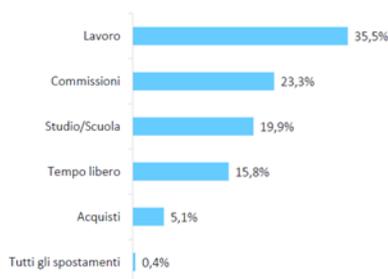
Soddisfazione	2017 - Dicembre	2019 - Marzo	2019 - Dicembre	2021 - Novembre	Delta 2019- 2021
REGOLARITÀ	6,8	6,5	6,9	6,7	-0,2
Frequenza delle corse	69,0	77,0	77,3	82,9	5,6
Puntualità	69,5	76,5	80,0	79,3	-0,7
VEETURE	6,3	6,3	7,2	7,0	-0,2
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	79,0	88,0	88,3	87,4	-0,9
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	61,0	72,0	74,1	78,2	4,1
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	72,0	82,0	76,9	86,5	9,6
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	69,0	88,0	93,3	98,1	4,8
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	62,0	70,0	77,5	87,7	10,2
PERSONALE	7,6	7,6	8,2	7,9	-0,3
Cortesìa e disponibilità degli autisti	84,0	94,0	92,1	97,2	5,1
Condotta di guida degli autisti	83,0	92,0	92,0	97,6	5,6
Cura ed aspetto del personale	88,0	96,0	97,7	98,5	0,8

La mappa delle priorità di intervento



Motivo di utilizzo dei mezzi

Per quale motivo prevalente usa i mezzi TPL Linea?

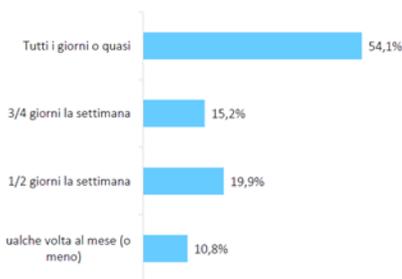


	Rilevazione Novembre 2021	Rilevazione Dicembre 2019
Lavoro	35,5%	45,1%
Commissioni	23,3%	22,4%
Studio	19,9%	13,3%
Tempo libero	15,8%	11,3%
Acquisti	5,1%	7,4%
Altro	0,4%	0,5%

	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Lavoro	14,7%	55,7%
Commissioni	33,3%	13,5%
Studio/Scuola	24,2%	15,6%
Tempo libero	19,0%	12,7%
Acquisti	7,8%	2,5%
Tutti gli spostamenti	1,0%	0,0%

Frequenza di utilizzo dei mezzi

Con quale frequenza utilizza i mezzi TPL Linea?

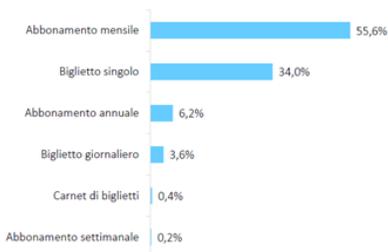


	Rilevazione Novembre 2021	Rilevazione Dicembre 2019
Tutti i giorni o quasi	54,1%	64,6%
3/4 giorni la settimana	15,2%	17,8%
1/2 giorni la settimana	19,9%	14,8%
Qualche volta al mese (o meno)	10,8%	2,8%

	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Tutti i giorni o quasi	32,5%	75,1%
3/4 giorni la settimana	19,9%	10,5%
1/2 giorni la settimana	27,7%	12,2%
Qualche volta al mese (o meno)	19,9%	2,2%

Titolo di viaggio

Quale titolo di viaggio sta utilizzando per lo spostamento di oggi?



	Rilevazione Novembre 2021	Rilevazione Dicembre 2019
Abbonamento mensile	55,6%	52,4%
Biglietto singolo	34,0%	30,9%
Abbonamento annuale	6,2%	12,6%
Biglietto giornaliero	3,6%	1,7%
Carnet di biglietti	0,4%	1,5%
Abbonamento settimanale	0,2%	0,2%
Esente	0,0%	0,7%

	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Abbonamento mensile	38,5%	72,2%
Biglietto singolo	45,0%	23,2%
Abbonamento annuale	9,5%	3,0%
Biglietto giornaliero	6,1%	1,3%
Carnet di biglietti	0,9%	0,0%
Abbonamento settimanale	0,0%	0,3%

5.3 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.

Al riguardo è entrato in funzione il nuovo sistema di emergenza a disposizione degli autisti e del personale di **TPL Linea**, realizzato in collaborazione con la Centrale Operativa del Numero Unico d'Emergenza europeo 112.

In caso di emergenza, alla pressione del pulsante ad hoc per effettuare la chiamata di soccorso, tutte le informazioni necessarie fluiscono direttamente verso il 112;

- dotare il personale di controlleria/verifica di bodycam.

5.4 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 %).

A large, stylized number '6' in a dark red color, serving as a background for the text.

INFORMARSI E COMUNICARE

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*;
- *servizi alla clientela*: 019 2201231
- *portineria/centralino*: 019 22011;
- *paline alle fermate* con indicazione degli orari;
- *manifesti informativi affissi sugli autobus*;
- *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:

- per posta: scrivendo a **TPL Linea** – via Valletta San Cristoforo 3r, 17100 Savona;
- on-line: inviando una mail a reclami@tpllinea.it oppure a posta@tpllinea.it;
- per fax: inviando le comunicazioni al numero 019 860214;
- presso le biglietterie aziendali è possibile ottenere informazioni, inoltrare richieste e reclami;
- tramite le Associazioni dei Consumatori utilizzando i riferimenti di pag. 7.

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 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.

TPL Linea ha attivato alcuni canali social: Telegram, Instagram e Facebook per migliorare la comunicazione con l'utenza, dando informazioni sul servizio e incentivando l'utilizzo del mezzo pubblico.

6.2 Servizi alla clientela

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 il numero aziendale **019 2201231**, attivo nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 13.30 alle ore 16.00 – sabato e domenica chiuso.

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 – inviando una mail all'indirizzo sinistri@tpllinea.it, contenente 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 di P.zza Aldo Moro a Savona e di via Benessea 12 a Cisano sul Neva.

I biglietti di corsa semplice possono essere acquistati anche a bordo dei mezzi oppure tramite il servizio di Mobile Ticketing (vedi pag. 37).

L'app My-Cicero (vedi pag. 38) consente invece l'acquisto di biglietti ordinari, biglietti giornalieri 24 ore intera rete, abbonamenti mensili e settimanali.

A large, stylized number '7' in a dark red color, positioned on the left side of the page. The top horizontal bar of the '7' is white with a thin red border. The vertical stem of the '7' is solid dark red. The number is set against a white background with a subtle shadow effect.

IL SISTEMA TARIFFARIO

7. IL SISTEMA TARIFFARIO

7.1 Le zone e tariffe

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	ABBONAMENTO AGEVOLATO STUDENTI VALIDO DAL 14 SETTEMBRE AL 10 GIUGNO 2023	ANNUALE
ROSA	€ 1,50	€ 13,00	€ 30,00	€ 220,00	€ 290,00
BLU - ARANCIONE - VERDE	€ 1,50	€ 13,00	€ 30,00	€ 220,00	€ 290,00
AZZURRO - MARRONE - VIOLA	€ 2,30	€ 15,00	€ 36,00	€ 270,00	€ 360,00
GIALLA	€ 2,80	€ 17,50	€ 42,00	€ 315,00	€ 420,00
CARNET 10 CORSE ZONA ROSA	€ 13,50				
BIGLIETTO ARGENTO (a scavalco di fascia)	€ 1,50				
BIGLIETTO ZONA GIALLA GIORNALIERO (24 ORE)	€ 5,00				

[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.]

BIGLIETTO VALIDO 90' (solo zona ROSA, BLU, ARANCIO, VERDE, VIOLA, AZZURRA, MARRONE, e BIGLIETTO ARGENTO): il biglietto è valido per 90 minuti dal momento della timbratura.

CARNET VALIDO 90' (solo zona ROSA): ogni biglietto del carnet da 10 corse è valido 90 minuti dal momento della timbratura.

Il carnet deve essere conservato intero fino all'utilizzo dell'ultimo titolo di viaggio. I biglietti del carnet non sono vendibili singolarmente.

BIGLIETTO VALIDO 150' (solo zona GIALLA): il biglietto è valido 150 minuti dal momento della timbratura.

BIGLIETTO GIORNALIERO 24 ORE (zona GIALLA): il biglietto GIORNALIERO intera rete è valido 24 ORE dal momento della timbratura.

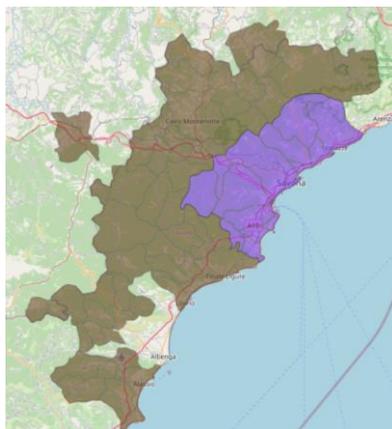
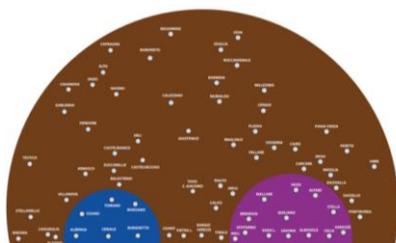
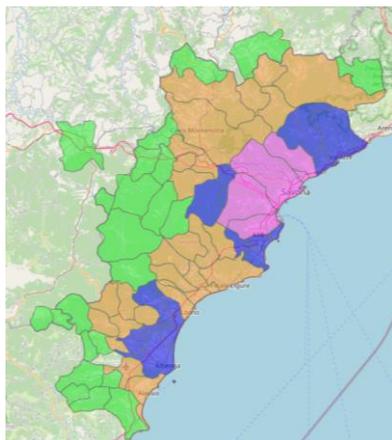
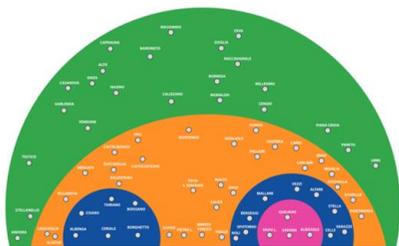
ABBONAMENTO SETTIMANALE: la decorrenza della validità è determinata dalla data del timbro sul tagliando. L'abbonamento è valido per sette giorni compreso il giorno della timbratura.

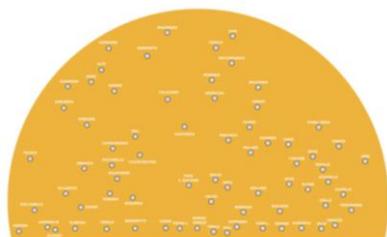
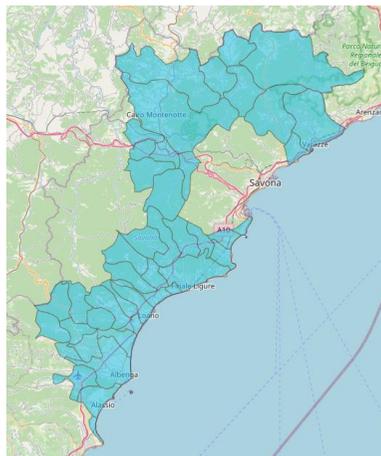
ABBONAMENTO MENSILE: la decorrenza della validità è determinata dalla data del timbro sul tagliando. La timbratura effettuata entro il giorno 27 determina la validità dell'abbonamento nel mese in corso. La timbratura effettuata a partire dal giorno 28 determina la validità dell'abbonamento fino al mese successivo.

ABBONAMENTO AGEVOLATO STUDENTI: valido dal 14 settembre 2022 al 15 Giugno 2023 è un abbonamento riservato agli studenti

ABBONAMENTO ANNUALE: dal giorno indicato sull'abbonamento al giorno precedente dell'anno successivo.

7.2 Le cartine del 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
GARLENDIA	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: € 3,00.

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.

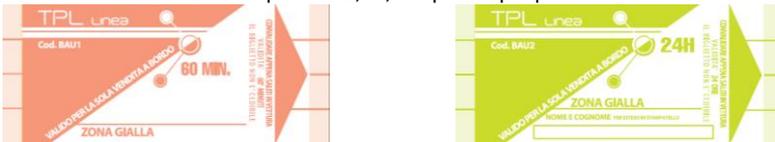
Può essere acquistata presso le biglietterie aziendali e in tutte le rivendite presenti sul territorio abilitate alla vendita di abbonamenti settimanali e mensili, che espongono l'adesivo con il logo **TPL Linea**.

7.4 Vendita dei biglietti a bordo (sugli autobus ove previsto – verificabile dalla cartellonistica affissa in ingresso)

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 valore del diritto di esazione è pari a € 1,00, su qualunque percorso.



Biglietto 60 minuti (€ 2,00) + diritto di esazione (€ 1,00) (valido su tutte le linee)	€ 3,00
Biglietto GIORNALIERO (€ 5,00) + diritto di esazione (€ 1,00) (valido su tutte le linee)	€ 6,00

7.5 Mobile Ticketing

Il servizio di Mobile Ticketing, disponibile per i clienti TIM, Vodafone Italia e WINDTRE, 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 € 2,80;
- biglietto rosa (valido nelle sole zone: urbano e suburbano di Savona) della durata di 100 minuti al costo di € 1,70.

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 validità 150 minuti;
- '**TPL100**' per acquistare il biglietto rosa validità 100 minuti.

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.

L'acquisto dei titoli di viaggio tramite **SMS** può essere effettuato solo dal reale utilizzatore del dispositivo mobile (E' CONSIDERATO NULLO IL TITOLO DI VIAGGIO ACQUISTATO SU ALTRO DISPOSITIVO ED INVIATO TRAMITE MESSAGGIO).

7.6 My Cicero – Kinto-go – PostePay

E' possibile acquistare i titoli di viaggio anche tramite l'applicazione **myCicero**.

L'applicazione è gratuita e disponibile per **ios** e **android** è sufficiente scaricare l'app **myCicero** o registrarsi sul sito www.mycicero.it inserendo nome, cognome e la mail.

La tipologia di titoli di viaggio acquistabili tramite l'applicazione sono:

- biglietti ordinari;
- biglietto giornaliero 24 ore intera rete;
- abbonamenti mensili e settimanali.

L'acquisto dei titoli di viaggio tramite l'applicazione **myCicero** può essere effettuato solo dal reale utilizzatore del dispositivo mobile (E' CONSIDERATO NULLO IL TITOLO DI VIAGGIO ACQUISTATO SU ALTRO DISPOSITIVO ED INVIATO TRAMITE MESSAGGIO).

Per maggiori dettagli sull'applicazione **myCicero** è possibile consultare il sito www.tpllinea.it **clickando sul link – Tariffe – Titolo di viaggio Smartphone**.

I titoli di viaggio elettronici possono essere acquistati anche tramite le applicazioni Kinto-go e PostePay.

7.7 Detrazione Fiscale per le spese di trasporto pubblico

La legge di Bilancio 2020 ha confermato la **detrazione Irpef del 19% per le spese sostenute per l'acquisto di abbonamenti ai servizi di trasporto pubblico locale, regionale e interregionale, mensili o plurimensili, su un costo annuo massimo di € 250,00.**

Per usufruire delle detrazioni, infatti, è necessario che il pagamento dei titoli di viaggio sia completato con sistemi di pagamento tracciabili (es. bancomat, carta di credito o di debito, assegno bancario ecc.).

A large, stylized number '8' in a dark red color, serving as a background for the title text. The number is composed of two thick, rounded loops. The text 'LE REGOLE DEL VIAGGIO' is centered over the lower part of the number.

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 e 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 acquistati in vettura – sugli autobus ove previsto, verificabile dalla cartellonista affissa in ingresso) devono essere obliterati al momento della salita. I titoli di viaggio elettronici devono essere attivati prima della salita in vettura e devono essere acquistati dal reale utilizzatore del dispositivo mobile (NO SCREENSHOT o BIGLIETTI INOLTRE DA ALTRO DISPOSITIVO). I viaggiatori che, sprovvisti di biglietto, scelgono di acquistarlo a bordo delle vetture a prezzo maggiorato, sono invitati a munirsi di denaro contante;*
- 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;
- salvo casi di emergenza o pericolo, è vietato azionare i comandi per l'apertura di emergenza delle porte dei veicoli;
 - non disturbare l'autista ovvero distrarre il personale di servizio dalle sue mansioni;
 - 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 a sedere;
 - agevolare le persone con ridotta capacità motoria, le persone anziane e le donne incinte;
 - rispettare il divieto di fumare, comprese le sigarette elettroniche;
 - astenersi da comportamenti atti a recare disturbo o danno ad altri passeggeri (ad esempio schiamazzare, parlare ad alta voce, ascoltare radio salvo che sia con gli appositi auricolari);
 - 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 consumare cibi e bevande a bordo degli autobus;
 - non accedervi essendo alterati da bevande alcoliche o sostanze stupefacenti o psicotrope.

8.2 Passeggeri con disabilità

TPL Linea mette a disposizione dei propri utenti moltissimi automezzi dotati di postazione idonea per il viaggio in carrozzina.

Per viaggiare sui mezzi della rete, è necessario che il peso della carrozzina non superi i 300 kg e le dimensioni consentano il corretto ancoraggio negli spazi interni dedicati, senza quindi creare disagi e pericolo per tutti gli utenti trasportati.

Al momento della salita sull'autobus, dopo che il conducente avrà aperto la pedana, l'utente deve salire autonomamente o con l'aiuto di un accompagnatore. Il conducente darà tutte le informazioni utili ma non avrà il compito di assistere il cliente nelle fasi di salita e discesa dal bus. Pertanto ove il disabile non sia autonomo dovrà essere assistito da un accompagnatore.

Durante il viaggio è fatto obbligo all'utente che la carrozzina sia sempre agganciata con la cintura di sicurezza prevista e bloccata con il proprio freno delle ruote, oltre che essere posizionata negli spazi e nel verso come stabilito dal layout del mezzo.

In caso non ci sia garanzia di queste condizioni **TPL Linea** si manleva dalla responsabilità di caricare l'utente con la carrozzina, tutelando così sia il passeggero diversamente abile che gli altri passeggeri trasportati.

Qualora il posto o i posti riservati a carrozzine siano tutti ingombri non sarà possibile far salire ulteriori passeggeri con medesime necessità.

8.3 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 al compimento del 6° anno di età, uno o più bambini per volta;
- dai 6 anni e sino al compimento del 10 anno di età, 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.

È consentito il trasporto di passeggini o carrozzine per bambini, che non siano ripiegati, solo nel caso in cui il mezzo sia omologato per tale tipologia di trasporto e purché vengano collocati entro la postazione riservata alle carrozzine disabili. Durante il viaggio il passeggino deve essere frenato e costantemente tenuto dall'accompagnatore per evitare spostamenti o cadute in caso di brusche frenate.

Nel caso in cui lo spazio dedicato sia promiscuo, la priorità di utilizzo degli spazi suddetti è riservata ai passeggeri con disabilità.

Pertanto nel caso di impossibilità di utilizzo degli spazi, i passeggini devono essere chiusi, senza occupare posti a sedere, e comunque non costituire intralcio o pericolo per gli altri passeggeri.

8.4 Viaggiare con oggetti

A ciascun passeggero è consentito il trasporto gratuito di un solo bagaglio a mano (dimensioni max 50x30x25, peso non superiore a kg 15) purché il bagaglio venga custodito a mano dal possessore senza occupare posto nel corridoio o creare ingombro nella vettura. Il trasporto di ogni bagaglio di dimensioni e/o peso superiori, qualora la dimensione e la disponibilità dei posti lo consentano, può essere accettato 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.

È vietato il trasporto di biciclette negli spazi destinati ai passeggeri. Le biciclette pieghevoli e i monopattini (compresi quelli elettrici) possono essere trasportati a bordo autobus come bagagli (previo pagamento del titolo di viaggio secondo le modalità specificate sopra) solamente se richiusi (in modo che non ci siano parti sporgenti) e posizionati in modo da non risultare pericolosi o arrecare intralcio/danno agli altri 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).

8.5 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.

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

8.7 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 e successiva L.R. n. 19/2016 (il testo completo può essere reperito al seguente indirizzo: <https://lrv.regione.liguria.it>).

UTENTE SPROVVISTO DI VALIDO ED IDONEO TITOLO DI VIAGGIO	
Pagamento immediato all'agente accertante*:	40,00 €
Pagamento in misura minima (entro 5 gg lavorativi):	60,00 € + prezzo del biglietto
Pagamento in misura ridotta (entro 60 gg dalla contestazione):	93,00 € + prezzo del biglietto + spese amministrative
Pagamento oltre i 60 giorni:	280,00 € + prezzo del biglietto + spese amministrative
UTENTE CON TITOLO DI VIAGGIO CONTRAFFATTO O ALTERATO	
Pagamento immediato all'agente accertante*:	140,00 € + prezzo del biglietto + prezzo del titolo di viaggio contraffatto
Pagamento in misura minima (entro 5 gg lavorativi):	140,00 € + prezzo del biglietto + prezzo del titolo di viaggio contraffatto
Pagamento in misura ridotta (entro 60 gg dalla contestazione):	163,33 € + prezzo del biglietto + prezzo del titolo di viaggio contraffatto + spese amministrative
Pagamento oltre i 60 giorni:	490,00 € + prezzo del biglietto + prezzo del titolo di viaggio contraffatto + spese amministrative

* qualora la violazione sia compiuta da un minore di anni 18 o da incapace, è consentito il pagamento dello stesso importo previsto per il trasgressore che provvede a pagare direttamente nelle mani dell'agente accertante (40,00 € oppure 140,00 €), agli esercenti

la patria potestà genitoriale o a chi è tenuto alla sorveglianza, entro il giorno successivo non festivo dalla data di notifica del processo verbale di contestazione.

Il passeggero che, al momento del controllo non abbia con sé l'abbonamento regolarmente acquistato ed obliterato per il mese in corso o la tessera personale, ha 5 giorni di tempo per regolarizzare la propria posizione presentando presso le biglietterie aziendali il valido titolo di viaggio o la tessera – mancanti al momento della verifica – e pagando il doppio del prezzo del biglietto previsto.

Decorsi 60 giorni dalla data di emissione della sanzione, verrà effettuato il recupero coattivo del credito tramite l'**Agenzia delle Entrate – Riscossione**.

I pagamenti delle sanzioni possono essere effettuati:

- accedendo al portale del [Nodo Regionale dei Pagamenti Pago PA](#)
- agli sportelli delle biglietterie aziendali di:
 - Piazza Aldo Moro – 17100 Savona (Orario: nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 13.30 alle ore 16.00);
 - Via Benessea, 12 – 17035 Cisano sul Neva. Riceve su appuntamento (orario giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 13.30 alle ore 16.00 – sabato e domenica chiuso);
- tramite versamento sul c/c postale n. 2545623 intestato a TPL Linea S.r.l. Via Valletta S.Cristoforo 3r, 17100 Savona, riportando il numero del verbale.

Entro 30 giorni dalla contestazione o dalla notifica, qualora non intervenga l'oblazione, il trasgressore (se maggiorenne) o l'esercente la patria potestà (in caso di violazione commessa dal minore), può presentare ricorso in forma scritta:

- via mail a posta@tpllinea.it;
- mediante i moduli a disposizione presso le biglietterie aziendali;

specificando il numero del verbale, la data di emissione ed il nominativo del trasgressore.

Si precisa che la presentazione del ricorso non blocca l'iter amministrativo del procedimento sanzionatorio.

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