

**CARTA DEI SERVIZI**  
**&**  
**REGOLAMENTO DI BORDO**



**tpLAGUNAfvG**

## Indice

1 I principi della Carta dei Servizi .....	3
1.1 I principi della Carta dei Servizi .....	3
1.2 I presupposti normativi della Carta dei Servizi .....	4
1.3 Le finalità della Carta dei Servizi .....	5
1.4 Pubblicazione e aggiornamento periodico della Carta dei Servizi .....	5
2 Il gestore del servizio.....	5
2.1 Il contratto di servizio e la gara per l'affidamento del servizio .....	5
2.2 Il ruolo della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia .....	6
2.3 Il profilo della RTI tpLAGUNAFvg .....	6
2.4 Recapiti.....	6
2.5 Struttura organizzativa .....	7
2.6 Risorse umane.....	7
2.7 Salute, sicurezza e formazione .....	8
2.8 Sicurezza della navigazione .....	8
2.9 Etica e legalità.....	8
2.10 Flotta .....	9
2.11 Sistemi organizzativi e gestione .....	9
2.12 Sostenibilità ambientale.....	9
2.13 Missione e valori .....	9
2.14 Il territorio lagunare.....	10
3 Condizioni generali di trasporto.....	10
3.1 I servizi marittimi.....	10
3.2 Il contratto di trasporto .....	11
3.3 Diritti e doveri dei passeggeri .....	11
3.4 Monitoraggio del servizio.....	12
3.5 Riconoscibilità del personale.....	12
3.6 Pulizia e decoro delle motonavi .....	13
3.7 Approdi e attracchi .....	13
3.8 Carrozine e passeggini per bambini .....	13
3.9 Accessibilità e persone con disabilità o mobilità ridotta.....	13

3.10 Trasporto di animali .....	14
3.11 Trasporto di bagagli .....	14
3.12 Trasporto di biciclette, monopattini e altri mezzi di trasporto personale.....	15
3.13 Norme di comportamento .....	15
3.14 Sospensione del servizio marittimo .....	16
4 Documenti di viaggio.....	16
4.1 Sistema tariffario .....	16
4.2 Titoli di viaggio .....	16
4.3 Tariffe e tipologie di biglietti.....	17
4.4 Modalità di acquisto.....	17
4.5 Modalità di convalida .....	18
4.6 Rimborsi .....	18
4.7 Gratuità, libera circolazione e bambini .....	19
5 Informazione, comunicazione e customer service.....	19
5.1 Informazione .....	19
5.2 Sito internet.....	19
5.3 Sistema di prenotazione e web ticketing .....	20
5.4 Glimble FVG (MaaS FVG).....	20
5.5 Integrazione modale e mobilità sostenibile .....	21
5.6 Call center .....	21
5.7 Tabelle informative e comunicazioni presso gli approdi .....	21
5.8 Canali digitali e comunicazioni online .....	22
5.9 Assistenza all'utenza.....	22
5.10 Reclami .....	22
5.11 Oggetti smarriti .....	23
5.12 Trattamento dei dati personali e privacy .....	23
5.13 Indagini sulla clientela e customer satisfaction .....	23
6 Standard di qualità .....	24
7 Validità e aggiornamento della Carta dei Servizi .....	25

# 1 I principi della Carta dei Servizi

## 1.1 I principi della Carta dei Servizi

Nel rispetto del Regolamento (UE) n. 181/2011 del 16 febbraio 2011 e della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, la presente Carta dei Servizi si ispira ai principi di seguito indicati.

### **Eguaglianza e imparzialità**

Il gestore del servizio opera secondo criteri di obiettività, equità e imparzialità, garantendo l'accesso e la fruizione del servizio senza alcuna discriminazione legata al genere, all'orientamento sessuale, alla disabilità, all'età, all'origine etnica o nazionale, alla religione o alle convinzioni personali.

È assicurata la parità di trattamento tra le diverse aree geografiche e tra le diverse categorie di passeggeri. Il gestore adotta ogni misura ragionevolmente possibile per garantire alle persone anziane e alle persone con disabilità o mobilità ridotta un accesso equo ai servizi e alle infrastrutture di trasporto.

### **Sicurezza**

La sicurezza rappresenta un valore prioritario e imprescindibile. Il gestore si impegna a garantire servizi conformi ai più elevati standard applicabili in materia di navigazione e trasporto passeggeri, assicurando condizioni di viaggio sicure in ogni fase del servizio.

### **Continuità**

Il gestore assicura, per quanto possibile, la regolarità e la continuità del servizio di trasporto, salvo i casi in cui condizioni meteomarine avverse, calamità naturali, emergenze sanitarie, provvedimenti delle autorità competenti o altre cause di forza maggiore compromettano — o possano compromettere — il regolare svolgimento del servizio o la sicurezza della navigazione.

In caso di ritardi, sospensioni, cancellazioni o anomalie del servizio, il gestore si adopera per ridurre i disagi e informa tempestivamente l'utenza attraverso i propri canali ufficiali, fornendo indicazioni sulle eventuali soluzioni alternative disponibili.

### **Partecipazione**

Il gestore favorisce la partecipazione attiva della clientela e dei cittadini, incentivando la condivisione di osservazioni, suggerimenti e segnalazioni, ai quali viene fornito adeguato riscontro.

Vengono inoltre effettuate periodicamente attività di monitoraggio della qualità percepita del servizio, attraverso indagini di customer satisfaction e strumenti di rilevazione dedicati, finalizzati all'individuazione di eventuali criticità e alla pianificazione di interventi di miglioramento.

### **Efficienza ed efficacia**

Il gestore adotta ogni misura organizzativa e operativa utile a garantire un servizio di trasporto pubblico locale marittimo efficiente, affidabile ed efficace.

In collaborazione con gli enti competenti, vengono inoltre attuate misure finalizzate a limitare i disagi derivanti da eventi esterni che possano influire sulla regolarità del servizio, quali interruzioni della navigazione, lavori infrastrutturali, manifestazioni pubbliche o condizioni meteorologiche particolarmente avverse.

## 1.2 I presupposti normativi della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è redatta in conformità alle disposizioni del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 ed è disciplinata dall'articolo 23 della Legge Regionale 20 agosto 2007, n. 23, che recepisce in Friuli Venezia Giulia i principi del Decreto Legislativo 1° aprile 2004, n. 111 in materia di trasporto pubblico locale e regionale.

Per la redazione del documento si è fatto riferimento al quadro normativo europeo, nazionale e regionale che disciplina i servizi di trasporto pubblico locale e le attività direttamente o indirettamente connesse, tra cui:

- Regolamento (UE) 2016/679 relativo alla protezione dei dati personali (GDPR);
- Direttiva (UE) 2016/680 sul trattamento dei dati personali da parte delle autorità competenti;
- Direttiva (UE) 2019/882 sui requisiti di accessibilità di prodotti e servizi;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sui principi di erogazione dei servizi pubblici;
- Decreto del Presidente della Repubblica 24 luglio 1996, n. 503, relativo all'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici e nei servizi pubblici;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 relativo allo schema generale di riferimento per la predisposizione delle Carte dei Servizi nel settore dei trasporti;
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, come modificato dal Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101;
- Legge 9 gennaio 2004, n. 4 recante disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici;
- Legge Regionale Friuli Venezia Giulia 20 agosto 2007, n. 23 in materia di trasporto pubblico regionale e locale.

## 1.3 Le finalità della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi definisce i principi fondamentali del servizio di trasporto pubblico locale marittimo e gli impegni assunti nei confronti dell'utenza e del territorio.

Nel documento sono indicati i diritti dei passeggeri, gli standard qualitativi del servizio e le modalità attraverso cui tali standard vengono monitorati e verificati nel tempo.

La Carta dei Servizi contribuisce alla tutela del diritto alla mobilità e sostiene lo sviluppo economico, sociale e turistico del Friuli Venezia Giulia, promuovendo una mobilità sostenibile e integrata all'interno del territorio lagunare regionale.

La Carta individua inoltre i canali e le modalità attraverso cui utenti, associazioni dei consumatori, enti territoriali e istituzioni possono entrare in contatto con il gestore, presentare richieste, formulare osservazioni, inviare segnalazioni o inoltrare reclami.

## 1.4 Pubblicazione e aggiornamento periodico della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito internet [www.tplagunafvg.it](http://www.tplagunafvg.it) entro il 15 marzo di ogni anno.

Il gestore verifica periodicamente i contenuti del documento e ne cura l'aggiornamento con cadenza almeno annuale, assicurandone la coerenza con i servizi effettivamente erogati, con l'evoluzione normativa e con gli standard qualitativi adottati.

# 2 Il gestore del servizio

## 2.1 Il contratto di servizio e la gara per l'affidamento del servizio

Il Raggruppamento Temporaneo di Imprese costituito tra SATURNO di Zentilin Adriano & C. S.a.s. e SANTA MARIA S.a.s. di Pavan Nico e C. (di seguito denominato "tpLAGUNAFVG") è il soggetto aggiudicatario della procedura di gara europea a evidenza pubblica indetta dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia per l'affidamento del servizio di trasporto pubblico locale marittimo stagionale lagunare relativo ai seguenti collegamenti:

1. Lignano – Grado (via Porto Buso);
2. Aquileia – Grado;
3. Marano Lagunare – Lignano.

In data 3 marzo 2026 la società SATURNO di Zentilin Adriano & C. S.a.s., in qualità di mandataria del Raggruppamento Temporaneo di Imprese, ha sottoscritto con la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia il contratto di servizio avente durata quinquennale.

Il contratto disciplina l'esercizio del servizio di trasporto pubblico locale marittimo lagunare stagionale e definisce le caratteristiche del servizio, gli standard qualitativi minimi richiesti, gli

obblighi del gestore e le modalità di verifica periodica della qualità e della quantità dell'offerta erogata.

L'attività di tpLAGUNAFvg viene svolta nel rispetto delle disposizioni contrattuali, delle normative vigenti e degli indirizzi stabiliti dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia.

## 2.2 Il ruolo della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia

La Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia esercita funzioni di pianificazione, programmazione, indirizzo, coordinamento, monitoraggio e vigilanza sul servizio di trasporto pubblico locale marittimo, garantendo il diritto fondamentale alla mobilità anche attraverso interventi finalizzati all'abbattimento delle barriere architettoniche e al miglioramento dell'accessibilità dei servizi.

Attraverso il Piano Regionale del Trasporto Pubblico Locale, la Regione definisce la rete, i livelli e la classificazione dei servizi, individua le soluzioni organizzative più idonee a favorire l'integrazione modale e promuove forme di mobilità sostenibile e accessibile.

La Regione esercita inoltre attività di controllo e verifica sul rispetto degli standard qualitativi previsti dal contratto di servizio e dalla normativa vigente.

## 2.3 Il profilo della RTI tpLAGUNAFvg

La RTI tpLAGUNAFvg è il raggruppamento temporaneo di imprese costituito tra SATURNO di Zentilin Adriano & C. S.a.s. e SANTA MARIA S.a.s. di Pavan Nico e C., realtà storicamente operative nel territorio della Laguna di Marano e Grado nel settore della navigazione e del trasporto passeggeri, nonché nei servizi marittimi locali.

Le imprese del raggruppamento operano da anni nell'ambito dei collegamenti lagunari, turistici e di trasporto passeggeri, sviluppando una profonda conoscenza del territorio, delle dinamiche della navigazione nelle acque interne e delle esigenze di mobilità della costa friulana.

L'esperienza consolidata maturata nel settore della navigazione, il forte radicamento territoriale e la conoscenza delle peculiarità ambientali e operative della laguna consentono a tpLAGUNAFvg di garantire un servizio affidabile, sicuro e orientato alla qualità.

tpLAGUNAFvg promuove una mobilità sostenibile e integrata, finalizzata a valorizzare il territorio lagunare regionale, favorire l'accessibilità turistica e contribuire allo sviluppo economico e ambientale delle comunità costiere del Friuli Venezia Giulia.

## 2.4 Recapiti

**SATURNO di Zentilin Adriano & C. S.a.s.**

Piazza Marii 6  
33050 Marano Lagunare (UD)  
P. IVA 01931310302  
PEC: [saturnodageremia@legalmail.it](mailto:saturnodageremia@legalmail.it)

**SANTA MARIA S.a.s. di Pavan Nico e C.**

Vicolo Grado 3  
33050 Marano Lagunare (UD)  
P. IVA 02515710305  
PEC: [2mn640@pec.it](mailto:2mn640@pec.it)

**Contatti del servizio**

Numero Verde: 800 93 78 70  
E-mail: [info@tplagunafvg.it](mailto:info@tplagunafvg.it)  
Sito internet: [www.tplagunafvg.it](http://www.tplagunafvg.it)

## 2.5 Struttura organizzativa

Il Raggruppamento Temporaneo tpLAGUNAFvg opera attraverso la collaborazione coordinata delle imprese componenti SATURNO di Zentilin Adriano & C. S.a.s. e SANTA MARIA S.a.s. di Pavan Nico e C., ciascuna delle quali mantiene la propria autonomia organizzativa, amministrativa e gestionale nell'ambito delle attività di competenza.

Le due imprese condividono risorse, competenze professionali ed esperienza operativa al fine di garantire l'espletamento del servizio pubblico lagunare secondo gli standard qualitativi previsti dal contratto di servizio e dalla normativa vigente.

Il modello organizzativo adottato consente di valorizzare le specifiche competenze maturate dalle singole imprese nel settore della navigazione lagunare, assicurando al contempo un coordinamento unitario delle attività operative, amministrative e di assistenza all'utenza.

## 2.6 Risorse umane

Il Raggruppamento tpLAGUNAFvg si avvale complessivamente di personale marittimo qualificato, collaboratori esterni e consulenti specializzati nelle attività operative, amministrative e organizzative del servizio.

La composizione dell'organico comprende:

- personale marittimo abilitato alla navigazione;
- collaboratori operativi e amministrativi;
- consulenti tecnici e professionisti esterni.

Le attività vengono svolte nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza della navigazione, sicurezza sul lavoro e tutela dei lavoratori.

## 2.7 Salute, sicurezza e formazione

Il Raggruppamento tpLAGUNAFvg promuove la salute e la sicurezza sul lavoro mediante un sistema strutturato di prevenzione e gestione dei rischi, con l'obiettivo di tutelare il personale, i passeggeri e la qualità complessiva del servizio.

La formazione rappresenta un elemento centrale dell'organizzazione. I programmi di aggiornamento professionale coinvolgono il personale operativo e sono finalizzati a garantire sicurezza, efficienza operativa, qualità del servizio e capacità di gestione delle situazioni di emergenza.

La crescita professionale e personale degli addetti costituisce un elemento strategico per assicurare continuità, affidabilità e miglioramento continuo del servizio nel tempo.

## 2.8 Sicurezza della navigazione

La sicurezza della navigazione costituisce un elemento prioritario nell'organizzazione del servizio di trasporto pubblico locale marittimo.

Le attività operative vengono svolte nel rispetto delle normative nazionali e internazionali applicabili in materia di sicurezza della navigazione, trasporto passeggeri e tutela della vita umana in mare.

Le motonavi impiegate nel servizio sono sottoposte ai controlli tecnici previsti dalla normativa vigente e vengono gestite da personale marittimo in possesso delle abilitazioni professionali richieste.

Il personale di bordo partecipa periodicamente ad attività di formazione e aggiornamento in materia di sicurezza, gestione delle emergenze e assistenza ai passeggeri.

## 2.9 Etica e legalità

tpLAGUNAFvg promuove un ambiente di lavoro improntato all'integrità, alla responsabilità, alla correttezza dei rapporti professionali e al rispetto della legalità, considerati elementi fondamentali per la tutela dell'interesse pubblico e per la qualità del servizio erogato.

Attraverso attività di informazione e comunicazione interna vengono promossi comportamenti conformi ai principi di correttezza, trasparenza e responsabilità sociale.

## 2.10 Flotta

Il Raggruppamento tpLAGUNAFvg dispone complessivamente di tre motonavi impiegate nei servizi marittimi lagunari regionali.

La manutenzione programmata della flotta garantisce elevati livelli di affidabilità, sicurezza ed efficienza operativa, contribuendo al contenimento delle emissioni e alla riduzione dell'impatto ambientale.

Le unità navali vengono sottoposte a controlli tecnici periodici e a interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza della navigazione e trasporto passeggeri.

## 2.11 Sistemi organizzativi e gestione

Il Raggruppamento tpLAGUNAFvg adotta procedure organizzative e operative finalizzate al controllo e al monitoraggio delle attività di esercizio, manutenzione, sicurezza e assistenza all'utenza.

L'organizzazione del servizio si basa su processi documentati, verifiche periodiche e attività di coordinamento interno orientate al miglioramento continuo della qualità e dell'affidabilità del servizio pubblico lagunare.

## 2.12 Sostenibilità ambientale

Il Raggruppamento tpLAGUNAFvg considera la sostenibilità ambientale un elemento centrale delle proprie politiche di sviluppo, in coerenza con gli indirizzi regionali e con gli obiettivi nazionali ed europei in materia di transizione ecologica.

L'organizzazione adotta procedure e sistemi operativi orientati alla prevenzione dei rischi ambientali, alla riduzione degli impatti derivanti dalle attività di esercizio e alla gestione responsabile delle risorse.

Particolare attenzione viene rivolta al contenimento delle emissioni, alla razionalizzazione dei consumi e alla corretta gestione dei rifiuti, nel rispetto della normativa vigente e delle peculiarità ambientali della Laguna di Marano e Grado.

## 2.13 Missione e valori

tpLAGUNAFvg opera con l'obiettivo di garantire un servizio di trasporto pubblico locale marittimo efficiente, sicuro, accessibile e integrato con il sistema regionale della mobilità del Friuli Venezia Giulia.

La missione del Raggruppamento è quella di assicurare collegamenti lagunari affidabili e sostenibili, contribuendo alla valorizzazione del territorio, alla mobilità delle comunità locali e allo sviluppo turistico della costa regionale.

L'attività del gestore si ispira ai principi di:

- centralità della persona;
- sicurezza della navigazione;
- sostenibilità ambientale;
- qualità del servizio;
- continuità territoriale;
- integrazione modale;
- trasparenza e correttezza nei rapporti con l'utenza.

tpLAGUNAFvg promuove una mobilità attenta all'equilibrio ambientale della Laguna di Marano e Grado e orientata alla progressiva innovazione dei servizi e dei sistemi di accesso al trasporto pubblico locale.

## 2.14 Il territorio lagunare

La Laguna di Marano e Grado rappresenta un sistema ambientale, naturalistico e paesaggistico di particolare valore, caratterizzato dalla presenza di aree naturalistiche, canali navigabili, centri storici costieri e itinerari di collegamento tra località turistiche e comunità locali.

Il servizio di trasporto pubblico locale marittimo costituisce un'infrastruttura di mobilità strategica per il territorio, favorendo collegamenti sostenibili e contribuendo alla valorizzazione economica, sociale e turistica dell'area lagunare regionale.

tpLAGUNAFvg opera nel rispetto delle peculiarità ambientali del territorio e promuove modalità di navigazione compatibili con la tutela dell'ecosistema lagunare e con la sicurezza della navigazione interna.

## 3 Condizioni generali di trasporto

### 3.1 I servizi marittimi

Nel corso del 2025 la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ha concluso una procedura di gara pluriennale per l'affidamento dei servizi marittimi stagionali lagunari per il periodo 2026–2030, affidandoli al raggruppamento tpLAGUNAFvg.

Il nuovo assetto organizzativo prevede una gestione unitaria e programmata delle linee lagunari, finalizzata a garantire maggiore stabilità operativa, migliorare la qualità del servizio e rafforzare l'integrazione con la rete regionale del trasporto pubblico locale.

Nel corso del 2026 i servizi marittimi lagunari affidati a tpLAGUNAvfg sono i seguenti:

1. Lignano – Grado (via Porto Buso);
2. Aquileia – Grado;
3. Marano Lagunare – Lignano.

### 3.2 Il contratto di trasporto

Con l'acquisto di un titolo di viaggio si instaura tra tpLAGUNAvfg e il passeggero un rapporto contrattuale in base al quale il gestore si impegna a garantire:

- la sicurezza e la regolarità del viaggio;
- il rispetto degli orari programmati, compatibilmente con le condizioni operative e meteomarine;
- il decoro e la pulizia delle motonavi;
- la riconoscibilità del personale di bordo;
- l'accessibilità ai servizi di trasporto nei limiti delle caratteristiche tecniche delle unità navali;
- l'accesso alle informazioni sul servizio, anche in caso di modifiche o perturbazioni;
- l'integrazione modale con altri servizi di trasporto, ove possibile.

Condizioni meteomarine avverse, calamità naturali, emergenze sanitarie, provvedimenti straordinari delle autorità competenti o altre cause di forza maggiore non imputabili a tpLAGUNAvfg possono incidere sulla regolarità e sulla continuità del servizio, determinando ritardi, deviazioni o cancellazioni.

In tali circostanze il gestore si adopera per ridurre al minimo i disagi e per informare tempestivamente la clientela attraverso i propri canali ufficiali.

### 3.3 Diritti e doveri dei passeggeri

Il Raggruppamento tpLAGUNAvfg garantisce ai passeggeri il diritto di usufruire del servizio senza discriminazioni e assicura la disponibilità di informazioni chiare sulle regole e sulle condizioni di trasporto.

Per facilitare il rapporto con la clientela, il gestore mette a disposizione diversi canali di comunicazione e adotta procedure dedicate alla gestione delle richieste, delle segnalazioni e dei reclami.

Il gestore risponde degli eventuali danni arrecati ai passeggeri quando riconducibili a propria responsabilità diretta. Restano esclusi i danni derivanti da negligenza, imprudenza o mancata osservanza delle disposizioni contenute nei regolamenti di viaggio.

I passeggeri sono tenuti a:

- rispettare le norme contenute nei regolamenti di viaggio e le disposizioni delle autorità competenti;
- essere in possesso di un valido titolo di viaggio;
- conservare il titolo per tutta la durata del viaggio ai fini di eventuali controlli;
- attenersi alle indicazioni impartite dal personale di bordo.

### 3.4 Monitoraggio del servizio

Il Raggruppamento tpLAGUNAvfg effettua attività periodiche di monitoraggio del servizio attraverso strumenti di customer satisfaction, analisi operative e verifica degli standard qualitativi.

Le motonavi sono dotate di documentazione di bordo finalizzata alla registrazione delle principali informazioni operative relative ai servizi effettuati.

Le rilevazioni consentono di monitorare:

- il numero dei passeggeri trasportati;
- i tempi di percorrenza;
- gli eventuali scostamenti rispetto alla programmazione;
- l'andamento e la tipologia dei reclami e delle segnalazioni;
- le principali aree di criticità e di miglioramento del servizio.

### 3.5 Riconoscibilità del personale

Il Raggruppamento tpLAGUNAvfg considera il rapporto con la clientela parte integrante della qualità del servizio.

Il personale di bordo che opera a diretto contatto con i passeggeri partecipa a specifici percorsi formativi finalizzati allo sviluppo delle competenze relazionali e all'applicazione uniforme delle disposizioni aziendali.

Per garantire trasparenza e riconoscibilità, il personale addetto ai servizi è dotato di uniforme e cartellino identificativo con logo aziendale.

### 3.6 Pulizia e decoro delle motonavi

La pulizia e il decoro delle motonavi costituiscono elementi essenziali ai fini del comfort e della qualità complessiva dell'esperienza di viaggio.

Il Raggruppamento tpLAGUNAFvg opera mediante procedure organizzative consolidate e utilizza prodotti e detergenti professionali, garantendo interventi quotidiani di pulizia ordinaria e operazioni periodiche di carattere straordinario.

Le attività di pulizia vengono effettuate nel rispetto delle normative vigenti in materia ambientale e di sicurezza.

### 3.7 Approdi e attracchi

Gli approdi del servizio di trasporto pubblico locale marittimo sono collocati su aree di proprietà delle amministrazioni comunali territorialmente competenti, dell'Autorità Portuale o di altri soggetti concessionari delle banchine.

Il Raggruppamento tpLAGUNAFvg non può istituire nuovi approdi in assenza delle necessarie autorizzazioni da parte delle autorità competenti.

Salvo diverse disposizioni comunicate in caso di modifiche o deviazioni del servizio, l'imbarco e lo sbarco sono consentiti esclusivamente presso gli approdi previsti dal programma di esercizio.

In corrispondenza degli approdi possono essere effettuati controlli da parte del personale autorizzato.

### 3.8 Carrozze e passeggini per bambini

Compatibilmente con le condizioni di sicurezza e con il livello di affollamento delle motonavi, è consentito il trasporto di passeggini e carrozzine per bambini.

Il personale di bordo può impartire specifiche indicazioni operative finalizzate a garantire la sicurezza della navigazione e la corretta disposizione dei passeggini a bordo.

### 3.9 Accessibilità e persone con disabilità o mobilità ridotta

Il Raggruppamento tpLAGUNAFvg garantisce il diritto delle persone con disabilità o mobilità ridotta a usufruire dei servizi di trasporto pubblico locale marittimo nel rispetto della normativa vigente.

L'imbarco viene effettuato mediante passerelle con superficie antiscivolo e pendenza variabile in funzione delle condizioni di marea e delle caratteristiche dell'approdo.

Il personale di bordo fornisce assistenza durante le operazioni di imbarco e sbarco nei limiti delle proprie funzioni e compatibilmente con le esigenze di sicurezza della navigazione.

Sedie a rotelle e ausili ortopedici devono essere posizionati secondo le indicazioni del personale di bordo e non devono ostacolare la circolazione dei passeggeri né compromettere la sicurezza del viaggio.

Il trasporto di persone in sedia a rotelle può essere limitato o negato qualora le condizioni meteo-marine, il livello di affollamento o le caratteristiche tecniche della motonave non consentano di garantire adeguati standard di sicurezza.

Non sono ammessi a bordo:

- scooter elettrici;
- dispositivi assimilabili agli scooter elettrici;
- sedie a rotelle o dispositivi che superino complessivamente i limiti di peso e dimensioni compatibili con la sicurezza della navigazione.

tpLAGUNAvfg non prevede agevolazioni tariffarie dedicate ai passeggeri con disabilità oltre a quelle eventualmente stabilite dalla normativa regionale vigente.

### 3.10 Trasporto di animali

Su tutte le motonavi è consentito il trasporto di animali d'affezione senza emissione di un ulteriore titolo di viaggio rispetto a quello del conduttore, purché siano rispettate le disposizioni di sicurezza e comportamento previste dal presente regolamento.

I passeggeri che trasportano animali sono responsabili della loro custodia per tutta la durata del viaggio e rispondono direttamente di eventuali danni arrecati a persone, cose o alla motonave.

I cani devono essere muniti di guinzaglio e museruola, fatta eccezione per i cani guida al servizio di persone non vedenti.

Gli animali di piccola taglia devono essere trasportati all'interno di appositi trasportini o contenitori idonei.

Il comandante può limitare o impedire l'imbarco di animali in caso di affollamento o qualora possano compromettere la sicurezza o arrecare disturbo agli altri passeggeri.

### 3.11 Trasporto di bagagli

Ogni passeggero ha diritto al trasporto gratuito di un bagaglio entro i limiti dimensionali previsti dal regolamento del servizio.

Bagagli di dimensioni superiori possono essere soggetti a tariffazione aggiuntiva o a specifica autorizzazione del comandante.

I bagagli devono essere collocati negli spazi indicati dal personale di bordo e non devono ostacolare il passaggio dei passeggeri né compromettere la sicurezza della navigazione.

Non è consentito il trasporto di bagagli non accompagnati.

### 3.12 Trasporto di biciclette, monopattini e altri mezzi di trasporto personale

A bordo delle motonavi è ammesso il trasporto di biciclette fino a esaurimento dei posti disponibili e compatibilmente con le condizioni di sicurezza della navigazione.

Le biciclette devono essere posizionate negli spazi indicati dal personale di bordo e non devono interferire con le attività operative o con le vie di passaggio dei passeggeri.

Per il trasporto delle biciclette è dovuto un titolo di viaggio specifico secondo le tariffe approvate dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia.

Il trasporto di monopattini e altri dispositivi di mobilità personale è consentito purché riposti in apposite sacche o piegati, compatibilmente con gli spazi disponibili e con le esigenze di sicurezza.

### 3.13 Norme di comportamento

A bordo delle motonavi tutti i passeggeri sono soggetti all'autorità del comandante, al quale sono attribuiti i poteri previsti dal Codice della Navigazione.

I passeggeri devono attenersi alle indicazioni impartite dal personale di bordo e mantenere comportamenti improntati alla prudenza, al rispetto degli altri passeggeri e alla sicurezza della navigazione.

È vietato:

- fumare, comprese le sigarette elettroniche;
- consumare sostanze stupefacenti;
- manomettere dispositivi di sicurezza;
- occupare spazi riservati al personale;
- arrecare disturbo agli altri passeggeri;
- trasportare sostanze o materiali pericolosi;
- danneggiare o imbrattare le motonavi.

Il comandante può impedire l'imbarco o disporre lo sbarco di passeggeri che si trovino in condizioni incompatibili con la sicurezza o il corretto utilizzo del servizio.

### 3.14 Sospensione del servizio marittimo

In caso di condizioni meteomarine avverse o di altre situazioni che possano compromettere la sicurezza della navigazione, il servizio può subire variazioni, limitazioni o sospensioni.

Per motivi di sicurezza il comandante può interrompere la navigazione, modificare il percorso, ridurre la velocità o effettuare soste non previste dal programma di esercizio.

In caso di sospensione del servizio marittimo, ove possibile, può essere attivato un servizio sostitutivo su gomma mediante autobus in partenza nelle vicinanze degli approdi interessati.

Gli utenti in possesso di valido titolo di viaggio possono utilizzare il servizio sostitutivo secondo le modalità comunicate dal gestore.

Le informazioni relative a sospensioni, modifiche del servizio o attivazione di servizi sostitutivi vengono pubblicate sul sito [www.tplagunafvg.it](http://www.tplagunafvg.it) e diffuse attraverso i canali informativi ufficiali del servizio.

## 4 Documenti di viaggio

### 4.1 Sistema tariffario

Ai sensi dell'articolo 9 della Legge Regionale 20 agosto 2007, n. 23, il sistema tariffario del trasporto pubblico locale in Friuli Venezia Giulia è di competenza della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia.

Il Raggruppamento tpLAGUNAFVG non può introdurre autonomamente gratuità, agevolazioni o scontistiche non previste o non autorizzate dalla Regione.

Le tariffe vigenti sono pubblicate sul sito internet [www.tplagunafvg.it](http://www.tplagunafvg.it). La Regione definisce le tariffe e ne stabilisce gli eventuali aggiornamenti periodici attraverso specifici provvedimenti amministrativi.

### 4.2 Titoli di viaggio

Per viaggiare sui servizi marittimi di tpLAGUNAFVG è necessario essere in possesso di un titolo di viaggio valido e corrispondente al servizio utilizzato.

Il titolo di viaggio deve essere conservato integro per tutta la durata del viaggio ed esibito su richiesta del personale incaricato dei controlli, unitamente a un documento di identità qualora richiesto.

I controlli possono essere effettuati sia a bordo delle motonavi sia presso gli approdi o nelle immediate vicinanze delle aree di imbarco e sbarco.

Non sono considerati validi i titoli di viaggio alterati, deteriorati, illeggibili o manomessi.

I titoli di viaggio non utilizzati mantengono la propria validità anche in presenza di successive variazioni tariffarie, salvo diverse disposizioni regionali.

### 4.3 Tariffe e tipologie di biglietti

Le tariffe dei servizi marittimi lagunari si distinguono tra:

- tariffe per residenti nella Regione Friuli Venezia Giulia;
- tariffe per non residenti.

Per i residenti FVG è prevista la possibilità di acquistare abbonamenti pluricorsa nominativi.

Le principali tipologie di titolo di viaggio sono:

#### **Biglietto di corsa singola**

Valido per una sola tratta dalla località di partenza a quella di arrivo indicate sul titolo di viaggio.

#### **Biglietto andata e ritorno**

Valido per il viaggio di andata e ritorno nella medesima giornata.

#### **Abbonamento nominativo pluricorsa**

Titolo nominativo non cedibile, utilizzabile esclusivamente sulla tratta indicata e secondo le condizioni previste dal sistema tariffario regionale.

#### **Biglietto biciclette**

Titolo valido per il trasporto di una bicicletta per una singola tratta.

### 4.4 Modalità di acquisto

I titoli di viaggio possono essere acquistati:

- tramite il sito internet [www.tplagunafvg.it](http://www.tplagunafvg.it);
- tramite la piattaforma Glimble FVG;
- a bordo delle motonavi, compatibilmente con la disponibilità residua dei posti.

L'acquisto online consente anche la prenotazione della corsa selezionata e, ove previsto, del posto bicicletta.

A bordo delle motonavi è possibile effettuare il pagamento tramite contanti oppure mediante strumenti elettronici di pagamento e sistemi contactless.

## 4.5 Modalità di convalida

I titoli di viaggio acquistati online o tramite piattaforme digitali vengono verificati e convalidati dal personale di bordo attraverso la scansione del QR code associato al titolo.

Il passeggero è tenuto a esibire il titolo di viaggio in formato digitale o cartaceo in occasione dei controlli effettuati dal personale autorizzato.

## 4.6 Rimborsi

Ai sensi dell'articolo 47, lettera m), del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo), il diritto di recesso non si applica ai titoli di viaggio relativi ai servizi di trasporto pubblico locale.

I titoli di viaggio di tpLAGUNAFVG non sono pertanto normalmente rimborsabili, salvo i casi previsti dalla presente Carta dei Servizi o dalla normativa vigente.

Possano essere valutate richieste di rimborso nei seguenti casi:

- cancellazione del servizio imputabile al gestore;
- partenza con ritardo superiore a 30 minuti rispetto all'orario programmato;
- partenza anticipata rispetto all'orario programmato;
- malfunzionamenti dei sistemi di vendita online o della piattaforma digitale.

Non sono previsti rimborsi nei casi di:

- sospensione del servizio per condizioni meteomarine avverse;
- eventi di forza maggiore;
- provvedimenti delle autorità competenti;
- mancato utilizzo del titolo di viaggio per motivi personali.

Le richieste di rimborso devono essere inoltrate all'indirizzo e-mail [info@tplagunafvg.it](mailto:info@tplagunafvg.it) entro 72 ore dall'evento, indicando:

- tratta interessata;
- data e orario del servizio;
- motivazione della richiesta;

- eventuale documentazione utile.

Il gestore fornisce riscontro entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.

## 4.7 Gratuità, libera circolazione e bambini

Ai sensi della normativa regionale vigente, hanno diritto alla libera circolazione sui servizi marittimi stagionali i bambini di età inferiore ai 10 anni non compiuti, purché accompagnati da un familiare in possesso di regolare titolo di viaggio.

Per familiari si intendono:

- genitori;
- genitori affidatari;
- parenti entro il secondo grado.

Su richiesta del personale di bordo, l'età del minore deve poter essere dimostrata mediante valido documento di riconoscimento.

I minori di età inferiore ai 12 anni devono viaggiare accompagnati da un adulto.

Il Raggruppamento tpLAGUNAFVG aderisce inoltre ai sistemi di agevolazione tariffaria eventualmente previsti dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e dai programmi regionali di promozione turistica e della mobilità integrata.

## 5 Informazione, comunicazione e customer service

### 5.1 Informazione

Il Raggruppamento tpLAGUNAFVG mette a disposizione della clientela un sistema integrato di canali informativi finalizzato a garantire l'accesso tempestivo e aggiornato alle informazioni relative a orari, tariffe, modalità di acquisto dei titoli di viaggio, eventuali modifiche del servizio e condizioni di navigazione.

I canali informativi sono progettati per assicurare continuità comunicativa tra strumenti digitali, assistenza telefonica e comunicazione presso gli approdi e a bordo delle motonavi.

### 5.2 Sito internet

Il sito internet [www.tplagunafvg.it](http://www.tplagunafvg.it) costituisce il principale strumento ufficiale di informazione e comunicazione del servizio.

Attraverso il sito è possibile:

- consultare orari e tariffe;
- acquistare titoli di viaggio;
- prenotare le corse;
- verificare la disponibilità dei posti;
- consultare avvisi e comunicazioni di servizio;
- ottenere informazioni sulle modalità di trasporto di biciclette, bagagli e animali;
- reperire la Carta dei Servizi e le condizioni generali di trasporto.

Il sito è progettato in modalità responsive ed è accessibile da dispositivi desktop e mobili.

### 5.3 Sistema di prenotazione e web ticketing

tpLAGUNAFvg mette a disposizione un sistema digitale di vendita e prenotazione che consente all'utenza di acquistare i titoli di viaggio online e di prenotare il posto a bordo per la corsa selezionata.

Il sistema consente inoltre, ove previsto, la prenotazione del trasporto biciclette in funzione della disponibilità residua degli spazi a bordo.

I sistemi digitali di prenotazione e vendita sono integrati con le piattaforme regionali di mobilità e con i sistemi di pagamento elettronico.

### 5.4 Glimble FVG (MaaS FVG)

Glimble FVG è l'applicazione mobile sviluppata nell'ambito del progetto MaaS FVG promosso dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia.

La piattaforma integra in un unico ambiente digitale diversi operatori e modalità di trasporto presenti sul territorio regionale, consentendo di pianificare, acquistare e utilizzare soluzioni di viaggio multimodali.

Attraverso l'applicazione è possibile accedere ai servizi di:

- trasporto pubblico urbano ed extraurbano;
- trasporto marittimo lagunare;
- servizi ferroviari regionali;
- servizi di mobilità integrata e sharing mobility aderenti al sistema regionale.

L'integrazione del servizio tpLAGUNAFvg nel sistema MaaS regionale favorisce l'intermodalità e la mobilità sostenibile nel territorio del Friuli Venezia Giulia.

## 5.5 Integrazione modale e mobilità sostenibile

Il servizio tpLAGUNAFvg è integrato con il sistema regionale del trasporto pubblico locale e contribuisce allo sviluppo della mobilità sostenibile nel territorio del Friuli Venezia Giulia.

L'integrazione tra servizi marittimi, trasporto automobilistico regionale, rete ferroviaria e piattaforme MaaS consente di favorire forme di mobilità intermodale finalizzate alla riduzione dell'utilizzo del mezzo privato e alla valorizzazione del territorio lagunare e costiero regionale.

Il sistema di prenotazione e vendita digitale consente inoltre una maggiore accessibilità ai servizi e favorisce una gestione più efficiente dei flussi turistici e dei collegamenti stagionali.

## 5.6 Call center

Il servizio di assistenza telefonica è attivo durante il periodo di esercizio del servizio marittimo stagionale attraverso il Numero Verde:

**800 93 78 70**

Il call center fornisce informazioni relative a:

- orari;
- tariffe;
- modalità di acquisto;
- disponibilità del servizio;
- eventuali variazioni o sospensioni;
- assistenza all'utenza.

## 5.7 Tabelle informative e comunicazioni presso gli approdi

Presso gli approdi del servizio sono presenti tabelle informative e comunicazioni rivolte all'utenza contenenti:

- orari delle corse;
- tariffe;
- indicazioni operative;
- eventuali avvisi di modifica del servizio.

Le informazioni vengono aggiornate compatibilmente con le esigenze operative e con le tempistiche di comunicazione delle variazioni del servizio.

## 5.8 Canali digitali e comunicazioni online

tpLAGUNAFvg utilizza strumenti digitali e canali online per garantire una comunicazione tempestiva e aggiornata con l'utenza.

Le principali comunicazioni di servizio vengono diffuse attraverso:

- il sito internet ufficiale;
- il canale Telegram tpLAGUNAFvg;
- eventuali ulteriori canali digitali e social istituzionali.

I canali digitali vengono utilizzati in particolare per:

- avvisi relativi a sospensioni o variazioni del servizio;
- aggiornamenti meteomarine;
- comunicazioni operative;
- informazioni straordinarie di interesse per l'utenza.

## 5.9 Assistenza all'utenza

Il Raggruppamento tpLAGUNAFvg garantisce attività di assistenza e supporto all'utenza attraverso il personale di bordo, il servizio telefonico e i canali digitali ufficiali.

L'assistenza viene prestata compatibilmente con le esigenze operative del servizio e con le priorità legate alla sicurezza della navigazione e dei passeggeri.

## 5.10 Reclami

Il reclamo rappresenta uno strumento di ascolto e verifica della qualità del servizio. Attraverso le segnalazioni ricevute, tpLAGUNAFvg analizza criticità operative, verifica il rispetto degli standard dichiarati e individua eventuali azioni correttive e di miglioramento.

Ogni reclamo viene esaminato sulla base delle informazioni fornite dall'utente e delle verifiche effettuate sui dati di esercizio, sulle registrazioni operative e sulle relazioni del personale coinvolto.

I reclami possono essere presentati:

- tramite il Numero Verde 800 93 78 70;
- mediante e-mail all'indirizzo [info@tplagunafvg.it](mailto:info@tplagunafvg.it).

Non vengono gestiti reclami inviati tramite social network o sistemi di messaggistica non ufficiali.

Per consentire una corretta ricostruzione dei fatti, il reclamo deve contenere:

- data e orario dell'evento;
- linea o tratta interessata;
- descrizione dettagliata dell'accaduto;
- eventuale documentazione utile.

Il gestore fornisce riscontro entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo.

### 5.11 Oggetti smarriti

La gestione degli oggetti smarriti rinvenuti a bordo delle motonavi avviene nel rispetto degli articoli 927 e 928 del Codice Civile.

Gli oggetti rinvenuti vengono custoditi per il tempo previsto dalla normativa vigente. Gli oggetti deperibili o in cattivo stato di conservazione possono essere smaltiti secondo le procedure previste per i rifiuti urbani.

Per informazioni relative agli oggetti smarriti è possibile contattare:

- [info@tplagunafvg.it](mailto:info@tplagunafvg.it)

### 5.12 Trattamento dei dati personali e privacy

Il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e della normativa nazionale vigente in materia di protezione dei dati personali.

I dati raccolti vengono trattati esclusivamente per finalità connesse all'erogazione del servizio, alla gestione dei titoli di viaggio, all'assistenza all'utenza e agli adempimenti previsti dalla normativa vigente.

### 5.13 Indagini sulla clientela e customer satisfaction

Il Raggruppamento tpLAGUNAFvg realizza periodicamente attività di customer satisfaction finalizzate a valutare la qualità percepita del servizio, analizzare le esigenze dell'utenza e individuare eventuali aree di miglioramento.

Le attività di rilevazione consentono di:

- misurare il livello di soddisfazione della clientela;
- verificare la coerenza tra standard dichiarati ed esperienza di viaggio;
- individuare criticità operative e organizzative;
- orientare le future scelte gestionali e organizzative del servizio.

Le indagini possono essere svolte attraverso questionari, rilevazioni online, interviste o altri strumenti di monitoraggio della qualità percepita.

I risultati delle rilevazioni possono costituire elemento di valutazione per l'aggiornamento degli standard qualitativi e per la programmazione di interventi migliorativi del servizio.

## 6 Standard di qualità

tpLAGUNAvfg monitora periodicamente gli standard qualitativi del servizio al fine di garantire efficienza, sicurezza, affidabilità e qualità percepita dall'utenza.

Gli indicatori di qualità costituiscono uno strumento di verifica dell'efficacia del servizio e consentono il monitoraggio continuo delle prestazioni erogate, anche attraverso attività di customer satisfaction, analisi dei reclami e controlli operativi interni.

I principali standard qualitativi adottati dal gestore sono riportati nella seguente tabella.

<b>Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Unità di misura Standard</b>	
Regolarità del servizio	Corse effettuate rispetto al programmato	%	≥ 98%
Puntualità	Corse effettuate entro 5 minuti dall'orario previsto	%	≥ 90%
Informazioni all'utenza	Comunicazione di variazioni o anomalie del servizio	Tempo massimo	15 minuti
Reclami	Tempo massimo di risposta	Giorni lavorativi	15
Pulizia mezzi	Interventi di pulizia ordinaria	Frequenza	Giornaliera
Accessibilità	Assistenza a persone con mobilità ridotta	Disponibilità	Garantita
Vendita titoli di viaggio	Disponibilità del servizio di acquisto online	%	≥ 99%
Sicurezza	Manutenzione programmata della flotta	Conformità	100%
Informazione digitale	Aggiornamento comunicazioni online	Continuità	Garantita

Gli standard qualitativi vengono verificati attraverso:

- controlli operativi interni;
- monitoraggio delle corse;
- analisi dei reclami e delle segnalazioni;

- rilevazioni statistiche;
- attività di customer satisfaction.

tpLAGUNAFvg promuove il miglioramento continuo del servizio attraverso l'analisi dei dati raccolti e l'adozione di misure correttive e organizzative finalizzate all'incremento della qualità del trasporto pubblico lagunare.

## 7 Validità e aggiornamento della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi entra in vigore con l'avvio del servizio pubblico lagunare affidato alla RTI tpLAGUNAFvg ed è pubblicata sul sito internet [www.tplagunafvg.it](http://www.tplagunafvg.it).

Il documento viene periodicamente aggiornato in relazione a modifiche normative, organizzative o operative del servizio.

tpLAGUNAFvg promuove il miglioramento continuo della qualità del servizio e della relazione con l'utenza, anche attraverso attività di monitoraggio, ascolto della clientela e verifica degli standard qualitativi dichiarati.