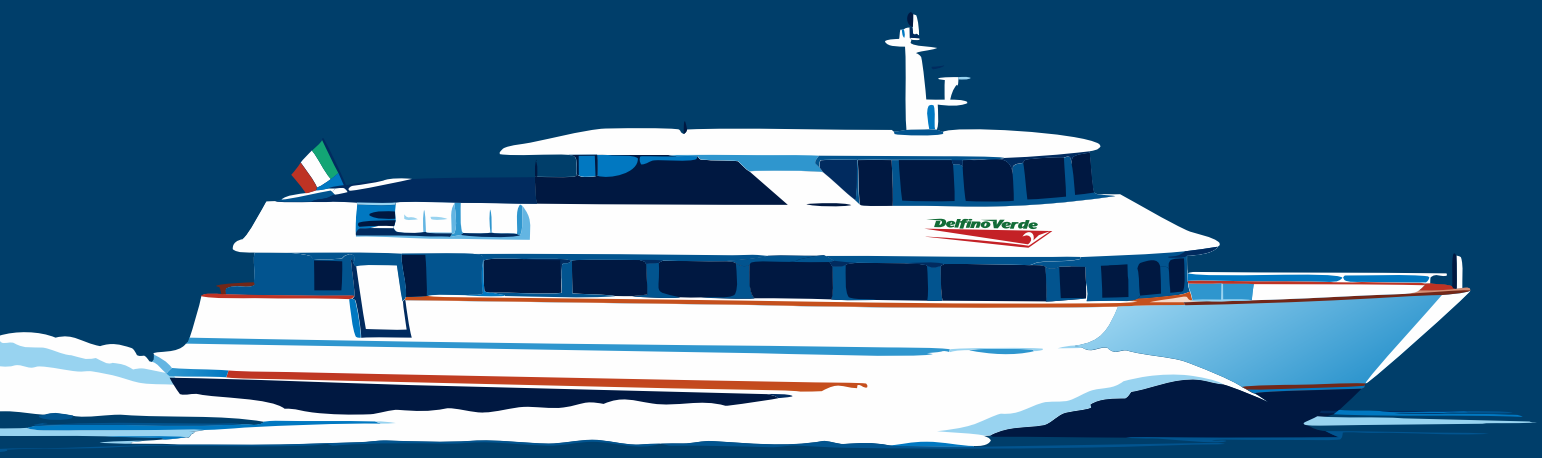
TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA

DelfinoVerde

Linee marittime stagionali

Carta dei servizi 2026



Sommario

1 La Carta dei Servizi

1.1 I principi della Carta dei Servizi
1.2 I presupposti normativi della Carta dei Servizi
1.3 Le finalità della Carta dei Servizi
1.4 Pubblicazione e aggiornamento periodico della Carta dei Servizi

2 Il gestore del servizio

2.1 Il contratto di servizio e la gara per l'affidamento del servizio
2.2 Il ruolo della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia
2.3 Il profilo di Delfino Verde Navigazione
2.4 Recapiti
2.5 Struttura organizzativa
2.6 Risorse umane
2.7 Salute, sicurezza e formazione
2.8 Etica e legalità
2.9 Flotta
2.10 Sistemi certificati di gestione
2.11 Sostenibilità ambientale

3 Condizioni generali di trasporto

3.1 Servizi marittimi
3.2 Servizi a chiamata
3.3 Il contratto di trasporto
3.4 Diritti e doveri dei passeggeri
3.5 Monitoraggio del servizio
3.6 Riconoscibilità del personale
3.7 La pulizia dei mezzi
3.8 Approdi e attracchi
3.9 Carrozzine e passeggini per bambini

3.10 Accessibilità e persone con disabilità o mobilità ridotta
3.11 Trasporto di animali
3.12 Trasporto di bagagli
3.13 Trasporto di biciclette, monopattini e altri mezzi di trasporto personale
3.14 Norme di comportamento
3.15 Sospensione del servizio marittimo

4 Documenti di viaggio

4.1 Sistema tariffario
4.2 Titoli di viaggio
4.3 Tariffe e tipologie di biglietti
4.4 Modalità di acquisto
4.5 Modalità di convalida
4.6 Rimborsi
4.7 Gratuità, libera circolazione e bambini

5. Informazione, comunicazione e customer service

5.1 Informazione
5.2 Sito internet
5.3 Piattaforma di webticketing
5.4 Glimble FVG (MaaS FVG)
5.5 Call center
5.6 Totem e tabelle informative
5.7 Canale whatsApp
5.8 Social media
5.9 Reclami
5.10 Oggetti smarriti
5.11 Trattamento dei dati personali e privacy
5.12 Indagine sulla clientela

1

I principi della Carta dei Servizi

1.1. I principi della Carta dei Servizi

Nel rispetto del Regolamento (UE) numero 181/2011 del 16 febbraio 2011 e della direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, questa Carta dei Servizi si ispira ai principi di seguito enunciati.

Eguaglianza e imparzialità

Il gestore del servizio opera secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, garantendo che l'accesso e la fruizione del servizio avvengano senza alcuna discriminazione legata al genere o 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 le diverse categorie di passeggeri. Il gestore adotta ogni possibile misura 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 è un valore prioritario e imprescindibile. Il gestore si impegna a garantire servizi conformi ai più elevati standard internazionali, in ogni circostanza e in tutte le fasi del viaggio.

Continuità

Il gestore assicura la regolarità e la continuità del trasporto, salvo nei casi in cui eventi esterni, condizioni meteorologiche avverse, catastrofi naturali, emergenze sanitarie, problemi di viabilità o altre cause di forza maggiore compromettano - o possano compromettere - il normale svolgimento del servizio o la sicurezza del viaggio. In caso di ritardi, anomalie o cancellazioni, il gestore si adopera per ridurre il disagio e informa tempestivamente i passeggeri attraverso i propri canali, fornendo indicazioni sulle possibili soluzioni alternative.

Partecipazione

Il gestore favorisce la partecipazione attiva dei cittadini, incentivando la condivisione di osservazioni, suggerimenti e segnalazioni, ai quali fornisce riscontro puntuale. Vengono inoltre condotte annualmente indagini demoscopiche per monitorare la qualità percepita del servizio, secondo criteri scientifici e normativi riconosciuti. Il gradimento della clientela è costantemente rilevato attraverso diversi strumenti e canali, al fine di pianificare interventi correttivi e azioni di miglioramento.

Efficienza ed efficacia

Il gestore adotta ogni misura utile a garantire quotidianamente un trasporto pubblico locale marittimo efficiente ed efficace. In collaborazione con gli enti competenti, attua provvedimenti volti a ridurre i disagi derivanti da eventi esterni che possono ostacolare il regolare svolgimento del servizio, quali interruzioni della navigazione, cantieri, eventi meteorologici, incidenti o manifestazioni pubbliche.

1.2 I presupposti normativi della Carta dei Servizi

Questa Carta dei Servizi è redatta in conformità alle indicazioni del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 30 dicembre 1998 ed è disciplinata dall'articolo 23 della legge regionale 20 agosto 2007, numero 23, che dà attuazione in Friuli Venezia Giulia al decreto legislativo 1 aprile 2004, numero 111, in materia di trasporto pubblico locale e regionale. Per la sua redazione si è fatto riferimento al quadro normativo europeo, nazionale e regionale che disciplina i servizi di trasporto pubblico locale e le attività a essi direttamente o indirettamente collegate, tra cui:

- regolamento (UE) numero 679/2016 sulla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (GDPR);
- direttiva (UE) 2016/680 sul trattamento dei dati personali da parte delle autorità competenti ai fini della prevenzione, dell'accertamento e del perseguimento di reati o dell'esecuzione di sanzioni penali;
- direttiva (UE) 2019/882 sui requisiti di accessibilità di prodotti e servizi;
- direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici);
- decreto del Presidente della Repubblica 24 luglio 1996, numero 503 (Regolamento recante norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici, negli spazi nei servizi pubblici);
- decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 30 dicembre 1998 (Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore dei trasporti);
- provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali dell'11 dicembre 2000 in materia di lavoro, previdenza sociale e cartellini identificativi dei lavoratori;
- decreto legislativo 30 giugno 2003, numero 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali), modificato dal decreto legislativo 10 agosto 2018, numero 101 (Disposizioni per l'adeguamento della normativa

nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 sul trattamento dei dati personali);

- legge 9 gennaio 2004, numero 4 (Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici);
- legge regionale 20 agosto 2007, numero 23 (Attuazione del decreto legislativo 111/2004 in materia di trasporto pubblico regionale e locale, trasporto merci, motorizzazione, circolazione su strada e viabilità).

1.3 Le finalità della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi definisce i principi del servizio di trasporto pubblico locale marittimo e gli impegni assunti nei confronti delle persone e dei territori. Nel documento sono indicati i diritti, gli standard di qualità del servizio e le modalità con cui questi vengono verificati nel tempo. La Carta contribuisce a tutelare il diritto alla mobilità e a sostenere il benessere e lo sviluppo economico, sociale e culturale del Friuli Venezia Giulia. La Carta individua inoltre i canali e le modalità attraverso cui la clientela, le associazioni dei consumatori, gli organismi rappresentativi del territorio e le istituzioni di riferimento possono entrare in contatto con il gestore, presentare richieste, inviare segnalazioni, formulare osservazioni o inoltrare reclami.

1.4 Pubblicazione e aggiornamento periodico della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito internet www.delfinoverde.it entro il 15 febbraio di ogni anno. Il gestore ne verifica periodicamente i contenuti e ne cura l'aggiornamento con cadenza almeno semestrale, assicurandone la coerenza con i servizi effettivamente erogati.

2

Il gestore del servizio

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

Delfino Verde Navigazione è il soggetto aggiudicatario della gara europea a procedura aperta indetta dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia per l'affidamento del servizio di trasporto pubblico locale marittimo stagionale costiero per i seguenti collegamenti:

1) Trieste – Grado – Lignano

2) Trieste – P. Vivo – Barcola – Topolini – Grignano – Sistiana

3) Trieste – Sistiana – Duino – Monfalcone

Il 26 febbraio 2026 la Delfino Verde Navigazione ha sottoscritto con la Regione un contratto di servizio di durata quinquennale, che disciplina l'esercizio del trasporto pubblico locale marittimo stagionale e definisce le caratteristiche del servizio, gli standard qualitativi minimi e le modalità di verifica periodica della qualità e della quantità dell'offerta. Il contratto stabilisce inoltre gli obblighi a carico del gestore e gli strumenti di controllo previsti a tutela dell'interesse pubblico. L'attività di Delfino Verde Navigazione si svolge nel rispetto di tali disposizioni e degli indirizzi stabiliti dalla Regione.

2.2 Il ruolo della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia

La Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia esercita sul servizio di trasporto pubblico locale marittimo funzioni di pianificazione, programmazione, indirizzo, coordinamento, monitoraggio e vigilanza, garantendo il diritto fondamentale alla mobilità anche attraverso interventi finalizzati all'abbattimento delle barriere architettoniche. Con il Piano regionale del trasporto pubblico locale, approvato con decreto del presidente della Regione numero 80 del 15 aprile 2013, la Regione definisce la rete, i livelli e la classificazione dei servizi, individua le soluzioni organizzative più idonee per favorire l'integrazione modale, promuove la mobilità delle persone con disabilità e assicura una distribuzione equa dei servizi sul territorio.

2.3 Il profilo di Delfino Verde Navigazione

Delfino Verde Navigazione opera nel Golfo di Trieste dal 1989 nel trasporto passeggeri. Nel 1999 ottiene l'affidamento del servizio marittimo di linea Trieste-Muggia e sul quale opera tuttora. Nei primi anni 2000 i collegamenti marittimi vengono ampliati su Barcola, Grignano e Sistiana e poi anche verso Grado. È, per la produzione di miglia e per passeggeri trasportati, uno dei principali operatori in Regione del settore Tpl marittimo. L'esperienza consolidata e il forte radicamento territoriale dell'azienda conferiscono professionalità, competenze e strumenti adeguati per rispondere in modo efficace alle esigenze del territorio facendo raggiungere un alto grado di competitività del servizio.

2.4 Recapiti

Direzione Generale
Piazza della Borsa, 7
34124 Trieste
Tel. 040361913
Numero verde: 800662299
email: info@delfinoverde.it
PEC: delfinoverdenavigazione@pec.it

2.5 Struttura organizzativa

L'azienda è strutturata in due aree funzionali: una amministrativa e l'altra operativa, ciascuna delle quali affidata a un responsabile che, con il supporto di referenti, svolgono attività di pianificazione, indirizzo e coordinamento. Questo modello organizzativo consente di avere sotto controllo tutte le attività.

2.6 Risorse umane

L'azienda nel corso dell'alta stagione, si avvale complessivamente di una quarantina di addetti, dipendenti diretti o collaboratori esterni. La composizione dell'organico è la seguente:

- 30 marittimi;
- 2 impiegati;
- 2 dirigenti;
- 4 collaboratori esterni
- 4 consulenti esterni

2.7 Salute, sicurezza e formazione

La Delfino Verde Navigazione S.r.l. promuove la salute e la sicurezza sul lavoro mediante un sistema strutturato di prevenzione e gestione dei rischi, con l'obiettivo di tutelare i dipendenti, la clientela e la qualità del servizio. Questo orientamento rende la formazione un elemento centrale dell'organizzazione. I programmi di aggiornamento coinvolgono tutte le funzioni aziendali - dal personale amministrativo a quello marittimo - e sono finalizzati a garantire sicurezza, efficienza operativa, qualità del servizio e capacità di gestione dei processi innovativi. La crescita professionale e personale degli addetti rappresenta una leva strategica per assicurare continuità, affidabilità e sviluppo del servizio nel tempo.

2.8 Etica e legalità

Attraverso attività di informazione e comunicazione interna viene promosso un ambiente di lavoro improntato all'integrità, alla responsabilità e alla correttezza dei rapporti, considerati elementi essenziali per una efficace politica della legalità e per la tutela dell'interesse pubblico.

2.9 Flotta

La Delfino Verde Navigazione dispone complessivamente di 5 Motonavi, impiegate nei servizi marittimi nel territorio regionale. L'età media della flotta impiegata nei collegamenti stagionali è di 6 anni. In Italia l'età media dei mezzi impiegati nel servizio di trasporto pubblico locale è di poco superiore ai 10 anni. Il rinnovo programmato della flotta e l'applicazione di procedure rigorose di manutenzione ordinaria e straordinaria garantiscono elevati livelli di affidabilità, sicurezza ed efficienza operativa, contribuendo al contenimento delle emissioni e dell'impatto sull'ambiente.

2.10 Sistemi certificati di gestione

La Delfino Verde Navigazione opera sulla base di sistemi certificati di gestione che assicurano standard elevati di qualità, sicurezza e sostenibilità. Il monitoraggio costante delle attività e dei processi, svolto secondo regole e procedure riconosciute a livello internazionale, consente di verificare nel tempo le prestazioni e di garantire il rispetto dei requisiti previsti dalle norme di riferimento, in un'ottica di miglioramento continuo. L'azienda è sottoposta ad audit periodici da parte di un ente di certificazione esterna e indipendente. Le certificazioni conseguite sono le seguenti:

- **UNI EN ISO 9001:2015** (Sistema di gestione per la qualità)
  La norma riguarda la gestione della qualità attraverso un processo di continuo e costante miglioramento delle prestazioni e dei processi;
- **UNI EN ISO 14001:2015** (Sistema di gestione ambientale)
  La norma riguarda la corretta gestione degli impatti ambientali e alla progressiva sostenibilità delle attività;
- **UNI ISO 45001:2023** (Sistema di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro)
  La norma ha come obiettivo di minimizzare i rischi, assicurare la salubrità degli ambienti, prevenire incidenti, lesioni e malattie professionali.

2.11 Sostenibilità ambientale

La Delfino Verde Navigazione 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'azienda adotta procedure e sistemi organizzativi orientati alla prevenzione dei rischi ambientali, alla riduzione degli impatti derivanti dalle attività di esercizio e alla gestione responsabile delle risorse. L'attenzione è rivolta al contenimento delle emissioni, alla razionalizzazione dei consumi e alla corretta gestione dei rifiuti, nel rispetto della normativa vigente. La società opera secondo i principi della norma UNI EN ISO 14001:2015, che disciplina i sistemi di gestione ambientale e prevede il monitoraggio continuo delle prestazioni e il miglioramento progressivo dei risultati.

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 costieri per il periodo 2026-2030 affidandoli a Delfino Verde Navigazione. Il nuovo assetto prevede una gestione unitaria e programmata delle linee costiere, finalizzata a garantire maggiore stabilità organizzativa, a migliorare la qualità del servizio e a rafforzare l'integrazione con la rete regionale di trasporto pubblico. Rimane invece in carico a Tpl Fvg la linea annuale Trieste – Muggia, attiva 365 giorni all'anno e non ricompresa nella gara regionale. Nel corso del 2026 i servizi marittimi costieri operati da Delfino Verde Navigazione sono:

- Trieste – Grado – Lignano (servizio stagionale)
- Trieste – P. Vivo – Barcola – Topolini – Grignano – Sistiana (servizio stagionale)
- Trieste – Sistiana – Duino – Monfalcone (servizio stagionale)
- Trieste – Muggia (servizio annuale)

3.2 Servizi a chiamata

Come previsto dal Bando di Gara, Delfino Verde Navigazione ha avviato la sperimentazione di un servizio di trasporto a chiamata (DelfinoOnDemand) per le fermate di Porto Vivo e Topolini/Cedas. Trattasi di servizi attivabili su prenotazione mediante accesso al portale dedicato. L'utente seleziona la fermata (per imbarco o per sbarco), la data, l'orario desiderato e il numero di persone che intendono salire/scendere. Per confermare la prenotazione è richiesto un indirizzo e-mail oppure un numero di telefono. È possibile prenotare il servizio fino a 7 giorni prima della corsa e al massimo entro 1 ora dall'orario previsto di passaggio della Motonave.
I titolo di viaggio viene acquistato direttamente a bordo, sul portale online o via App Glimble. Ulteriori informazioni sul servizio sono disponibili sul sito di Delfino Verde Navigazione.
Alla luce dei dati di utilizzo registrati nel periodo di sperimentazione, saranno effettuate valutazioni con la Regione per una possibile rimodulazione dell'organizzazione del servizio, al fine di renderlo maggiormente coerente con la domanda effettiva di mobilità del territorio.

3.3 Il contratto di trasporto

Con l'acquisto di un biglietto o di un abbonamento si instaura tra Delfino Verde Navigazione e il cliente un rapporto contrattuale in base al quale il gestore si impegna ad assicurare:

- la sicurezza e la tranquillità del viaggio;
- la regolarità del servizio e il rispetto degli orari programmati;
- il decoro e la pulizia dei mezzi;
- la riconoscibilità del personale;
- l'accessibilità alle motonavi laddove di competenza di Delfino Verde Navigazione;
- l'accesso alle informazioni sul servizio, anche in caso di modifiche o perturbazioni;
- l'integrazione modale con altri operatori o mezzi di trasporto, quando possibile.

Condizioni meteorologiche avverse, catastrofi naturali, emergenze sanitarie, provvedimenti straordinari emanati dalle autorità o altre cause di forza maggiore non imputabili a Delfino Verde Navigazione possono incidere sulla regolarità e sulla continuità del servizio, determinando ritardi, deviazioni o cancellazioni. In tali circostanze, Delfino Verde Navigazione si adopera per ridurre al minimo le conseguenze sul servizio e per informare tempestivamente la clientela attraverso i propri canali.

3.4 Diritti e doveri dei passeggeri

Delfino Verde Navigazione 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, l'azienda mette a disposizione diversi canali di comunicazione e adotta una procedura ben definita per la gestione dei reclami.

Il gestore risponde degli eventuali danni arrecati ai passeggeri quando siano riconducibili a propria responsabilità diretta. Restano esclusi i danni derivanti da negligenza o imprudenza dei viaggiatori o dalla mancata osservanza delle disposizioni contenute nei regolamenti di viaggio. I passeggeri hanno l'obbligo di:

rispettare le norme contenute nei regolamenti di viaggio e le disposizioni delle autorità nazionali e regionali in materia di trasporto pubblico locale;

essere in possesso di un titolo di viaggio valido per il periodo indicato, conservarlo per tutta la durata del viaggio e mantenerlo anche dopo la discesa dal mezzo, ai fini di eventuali controlli effettuati in corrispondenza di fermate o capolinea.

3.5 Monitoraggio del servizio

La Delfino Verde Navigazione effettua indagini periodiche di customer satisfaction e analisi sulla domanda potenziale. Tutte le motonavi hanno in dotazione il giornale nautico di bordo che consente di verificare l'andamento del servizio. Le restanti misurazioni effettuate a bordo consentono di rilevare il numero di persone presenti su ciascuna corsa; i tempi di percorrenza e gli scostamenti rispetto alla programmazione. Sono inoltre monitorati con continuità: l'andamento e la tipologia dei reclami e delle segnalazioni, con analisi del sentiment e individuazione delle principali aree di criticità e di miglioramento e le notizie relative al servizio attraverso un sistema di media monitoring, che consente il presidio continuativo dei media tradizionali e digitali e la lettura dell'evoluzione della percezione del trasporto pubblico marittimo.

3.6 Riconoscibilità del personale

Delfino Verde Navigazione 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 assicurare trasparenza e riconoscibilità, il personale che svolge attività a contatto con il pubblico è dotato di cartellino identificativo e di uniforme con logo aziendale e regionale ben visibile.

3.7 La pulizia dei mezzi

La pulizia e il decoro delle Motonavi sono elementi essenziali ai fini del comfort e della qualità complessiva dell'esperienza di viaggio. Delfino Verde Navigazione opera con procedure consolidate mediante utilizzo di prodotti e detergenti professionali, garantendo interventi quotidiani di pulizia ordinaria e operazioni periodiche di carattere straordinario. Le attività riguardano per ciascuna unità:
sala passeggeri, servizi igienici, ponte esterno, plancia di comando.

3.8 Approdi ed 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 soggetti concessionari delle Banchine. Delfino Verde Navigazione non può istituire nuovi approdi in assenza autorizzazioni da parte dell'attività marittima. L'attivazione di ulteriori punti di attracco è possibile esclusivamente previa autorizzazione della Regione e dell'amministrazione comunale competente, e solo in presenza di banchine e pescaggio idoneo ed accertato che possano consentire l'attracco delle rispettive Motonavi e il relativo imbarco /sbarco passeggeri in sicurezza. Salvo diverse disposizioni comunicate - in caso di deviazioni o modifiche del servizio - l'imbarco e sbarco sono consentiti esclusivamente presso gli approdi individuati e facenti parte del programma di esercizio. In corrispondenza degli approdi possono essere effettuati controlli a terra da parte del personale autorizzato. Il titolo di viaggio deve pertanto essere conservato anche dopo la discesa dal mezzo, per il tempo necessario allo svolgimento di eventuali verifiche.

3.9 Carrozzine e passeggini per bambini

Nel servizio di navigazione, in considerazione delle particolati caratteristiche della mobilità delle persone e cose in ambito costiero, qualora le condizioni di affollamento e di sicurezza del trasporto lo consentano, è permesso l'imbarco e il trasporto di passeggini o carrozzine per bambini non ripiegati.

3.10 Accessibilità e persone con disabilità o mobilità ridotta

Delfino Verde Navigazione garantisce il diritto delle persone con disabilità o mobilità ridotta a usufruire dei servizi di trasporto pubblico locale marittimo, secondo quanto previsto dalla normativa vigente. Il trasporto di persone in sedia a rotelle è ammesso solo previa autorizzazione del comandante, che decide dopo aver valutato le condizioni generali del viaggio. Sedie a rotelle e ausili ortopedici, quando ammessi a bordo, devono essere posizionati secondo le indicazioni del comandante e non devono in alcun modo né ostacolare la circolazione delle persone né compromettere la sicurezza dei passeggeri o della navigazione. Tutti i passeggeri, in caso di necessità, potranno richiedere assistenza al personale di equipaggio, che sarà a disposizione, nei limiti delle

proprie funzioni e senza pregiudicare lo svolgimento delle mansioni affidategli per la sicurezza del trasporto di navigazione; l'assistenza per l'utilizzo dei servizi igienici potrà essere garantita limitatamente all'accompagnamento alla porta di ingresso.
L'imbarco a bordo, sempre assistito dal personale della Delfino Verde Navigazione, viene effettuato mediante utilizzo di passerella, con superficie antisdrucciolo ed a pendenza variabile in funzione del livello della marea. Sedie a rotelle e ausili ortopedici devono essere posizionati secondo le indicazioni del personale di bordo e non devono impedire la circolazione delle persone né compromettere la sicurezza dei passeggeri.
Il trasporto di persone in sedia a rotelle può essere limitato o negato in alcuni casi. Non vi è un numero limitato di carrozzine che possono essere imbarcate: per la portata vanno considerate le bici imbarcate, il peso e le dimensioni delle carrozzine e il totale dei passeggeri presenti a bordo - visto che queste possono influire sulle vie di fuga. Nel caso di condizioni meteo marine sfavorevoli (quali alta o bassa marea per esempio) l'imbarco e sbarco di carrozzine può essere interdetto a insindacabile giudizio del Comandante.
Non è ammesso il trasporto di sedie a rotelle che, per forma, altezza o dimensioni, non consentano l'accesso a bordo tramite la passerella. Sono inoltre esclusi dal trasporto:

- gli scooter elettrici;
- i dispositivi assimilabili agli scooter elettrici;
- le sedie a rotelle o i dispositivi che, insieme con il peso della persona e di eventuali apparecchiature mediche collegate, superino complessivamente i 300 chilogrammi.

Fermo restando quanto più sopra descritto relativamente all'ammissione al trasporto in termini di accessibilità della flotta, alla fruibilità dei servizi della nave e alle eventuali limitazioni all'imbarco che ciascun Comandante, a proprio giudizio potrebbe disporre per garantire la sicurezza del viaggiatore, la Delfino Verde Navigazione non ha previsto agevolazioni tariffarie dedicate ai viaggiatori disabili.

3.11 Trasporto di animali

Su tutte le Motonavi è possibile viaggiare accompagnati da animali d'affezione senza un titolo di viaggio aggiuntivo rispetto a quello del conduttore, a condizione che siano rispettate le indicazioni qui di seguito indicate:

- Ai passeggeri che conducono animali d'affezione spetta la sorveglianza sugli animali trasportati per l'intera durata del viaggio: i passeggeri devono ritenersi responsabili in via esclusiva nel caso gli animali provochino

danni a persone o cose.

- I viaggiatori che conducono animali d'affezione sulle motonavi devono avere cura che gli stessi non sporchino e non creino disturbo o danno agli altri passeggeri o all'imbarcazione. Qualora l'animale insudici o deteriori la motonave o provochi danni a persone o cose, o determini reazioni allergiche nei passeggeri, il conduttore è tenuto al risarcimento del danno provocato, rimanendo Delfino Verde Navigazione libera da qualunque responsabilità al riguardo.
- Non è mai ammesso il trasporto di più di due animali per motonave.
- Agli animali può essere impedito l'accesso all'imbarcazione, a insindacabile giudizio del comandante, in caso di affollamento o qualora arrechino disturbo ai viaggiatori o sia potenzialmente compromessa la sicurezza dei passeggeri. Altresì, fino al momento della partenza, possono essere allontanati dall'imbarcazione senza che i loro proprietari abbiano diritto al rimborso del biglietto.
- I cani possono salire a bordo delle motonavi solo se muniti di museruola e guinzaglio. Fanno eccezione i cani guida destinati all'assistenza di persone non vedenti.
- Per i cani di piccola taglia o che si trovino in particolari condizioni anatomiche, fisiologiche o patologiche che impediscano l'uso della museruola, è consentito l'uso di trasportini, gabbie, ceste o altri contenitori privi di spigoli e la cui forma non comprometta in alcun modo la sicurezza del viaggio. Il trasportino deve essere idoneo e opportunamente chiuso e deve completamente contenere l'animale, evitandone il contatto con l'esterno.
- Gatti e altri animali d'affezione di piccola taglia devono viaggiare all'interno di trasportini, gabbiette, ceste o altri contenitori privi di spigoli e la cui forma non comprometta in alcun modo la sicurezza del viaggio. I contenitori devono essere idonei e opportunamente chiusi e devono completamente contenere l'animale, evitandone il contatto con l'esterno.
- Il trasporto di ceste, gabbie e trasportini è sempre gratuito, indipendentemente dalle dimensioni.
- Non è mai consentito salire a bordo delle motonavi con passeggini per animali.
- Non è mai consentito agli animali, indipendentemente da come essi vengano trasportati, occupare un posto a sedere oltre a quello eventualmente occupato dai loro conduttori.

3.12 Trasporto di bagagli

I passeggeri hanno diritto al trasporto gratuito di un bagaglio ciascuno la cui dimensione maggiore non sia superiore ai 70 centimetri e la cui somma delle due dimensioni minori non superi gli 85 centimetri. Per i bagagli di dimensioni superiori è dovuto il biglietto bagagli. I bagagli sono sempre soggetti al permesso d'imbarco da parte del comandante che può, a proprio insindacabile giudizio, proibire il trasporto di bagagli ritenuti eccessivamente ingombranti o potenzialmente pericolosi per la sicurezza del viaggio o dei passeggeri. I bagagli devono essere riposti negli appositi alloggiamenti, ove presenti, oppure sotto il proprio sedile o in spazi indicati dal comandante dove non intralcino la circolazione delle persone e non pregiudichino in alcun modo la sicurezza dei passeggeri e della navigazione. Non è mai consentito il trasporto di più di tre bagagli per passeggero, anche se rientranti nelle dimensioni precedentemente indicate. Non è mai ammesso il trasporto di bagagli non accompagnati.

3.13 Trasporto di biciclette, monopattini e altri mezzi di trasporto

A bordo delle motonavi è ammesso il trasporto di biciclette fino a esaurimento dei posti disponibili, a insindacabile giudizio del comandante. Le persone con disabilità o mobilità ridotta in sedia a rotelle e le carrozzine per bambini hanno sempre la precedenza sugli spazi disponibili.
Le biciclette devono essere posizionate sugli appositi stalli e non devono mai causare interferenza alla navigazione o compromettere la sicurezza del viaggio.
È ammesso il trasporto di non più di una bicicletta per passeggero.
Per il trasporto delle biciclette è dovuto un biglietto la cui tariffa è stabilita dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ed è pubblicata sul tariffario pubblicato sul sito www.delfinoverde.it
Dal trasporto sono esclusi:

- tandem;
- cargo bike;
- fatbike;
- biciclette reclinate;
- tricicli;

- biciclette il cui manubrio abbia una larghezza superiore a 50 centimetri;
- biciclette elettriche a pedalata assistita quando queste, a insindacabile giudizio del comandante, possano impedire, per peso, forma o dimensioni, che sia salvaguardata la sicurezza del viaggio o dei viaggiatori.

I monopattini elettrici o a spinta o altri mezzi di trasporto personale (come one-wheel, segway o skateboard elettrici o tradizionali) possono essere trasportati purché riposti in un'apposita sacca e, quando possibile, piegati. Nel caso in cui le dimensioni delle sacche superino quelle disciplinate dal regolamento di vettura per i bagagli, il trasporto è consentito a fronte dell'acquisto di un titolo di viaggio ulteriore, oltre a quello dovuto per il passeggero. Il personale aziendale, a proprio insindacabile giudizio, può proibire il trasporto di sacche ritenute eccessivamente ingombranti o potenzialmente pericolose.

Il carico e lo scarico delle biciclette, indipendentemente dalle modalità di trasporto, devono sempre avvenire, salvo diverse indicazioni aziendali, a cura del cliente e sotto la responsabilità dello stesso. Il cliente deve altresì assicurarsi che le biciclette siano correttamente posizionate e, in presenza di carrelli o portabici posteriori, siano correttamente fissate negli appositi alloggiamenti.

3.14 Norme di comportamento

A bordo delle Motonavi tutti i passeggeri sono soggetti all'autorità del comandante, al quale sono attribuiti i poteri e le prerogative disciplinati dal codice della navigazione. I passeggeri devono sempre attenersi alle prescrizioni e alle indicazioni del personale di bordo, anche quando tali indicazioni non siano espressamente previste dal regolamento. A bordo e nelle vicinanze delle aree di imbarco e sbarco, i passeggeri devono improntare la propria condotta alla massima prudenza e diligenza, vigilando sulla propria sicurezza e su quella delle persone poste sotto la propria custodia, in particolare in presenza di condizioni meteomarine avverse.

Delfino Verde Navigazione non risponde dei danni causati ai passeggeri, alle loro cose o ai loro bagagli quando l'evento derivi dall'inosservanza delle regole o delle disposizioni vigenti, dalla violazione delle prescrizioni del comandante o da atti di negligenza o imprudenza compiuti dall'inizio dell'imbarco fino al completamento dello sbarco.

- A bordo delle motonavi impiegate nel servizio, i passeggeri sono tenuti a mantenere un comportamento educato e civile.
- Tutti i passeggeri sono tenuti a cedere il posto a sedere ai mutilati e agli invalidi civili e ad agevolare le per-

sone con disabilità o mobilità ridotta, le persone anziane, le donne in stato di gravidanza e le persone con bambini.

- I passeggeri sono tenuti ad informare il personale di bordo di situazioni o eventi che possano potenzialmente compromettere la sicurezza del viaggio o dei viaggiatori.
- Tutti i passeggeri devono potersi rendere riconoscibili e identificabili su richiesta del personale addetto ai controlli e alle verifiche a bordo.
- Il numero di passeggeri che possono essere imbarcati su ciascuna motonave non può mai eccedere la portata della Motonave: il comandante ha l'obbligo di impedire l'imbarco o di esigere lo sbarco dei passeggeri eccedenti e di non partire fintantoché questi non abbiano ottemperato all'invito.
- Non è mai consentita la prenotazione del posto a bordo delle motonavi: in caso di sovraffollamento o di condizioni meteo-marine avverse, il comandante può impedire l'imbarco dei passeggeri anche se questi siano in possesso di un regolare titolo di viaggio.
- L'imbarco di passeggeri manifestamente affetti da malattie gravi o comunque pericolose per la sicurezza della navigazione o per l'incolumità delle persone presenti a bordo è soggetto ad autorizzazione da parte delle autorità sanitarie.
- Per l'imbarco di passeggeri che si trovino in condizioni fisiche tali da sconsigliare il viaggio è richiesta, nell'interesse dei passeggeri stessi, una certificazione medica che autorizzi l'effettuazione del viaggio.
- Non sono ammessi a bordo passeggeri in evidente stato di agitazione o di ubriachezza.
- Per assicurare la regolarità del servizio e la sicurezza del viaggio, a bordo delle motonavi s'intendono proibite le seguenti attività:

(a) fumare con qualsiasi strumento, supporto o mezzo, incluse le sigarette elettroniche;
(b) consumare bevande alcoliche o altre sostanze stupefacenti o stimolanti;
(c) azionare o manomettere i dispositivi di bordo, gli estintori e i mezzi di salvataggio;
(d) correre, sporgersi fuori bordo, scavalcare i parapetti e sostare negli spazi non destinati al pubblico;
(e) gettare oggetti o rifiuti dalla motonave ferma o in movimento.
(f) occupare più di un posto a sedere per ogni titolo di viaggio;
(g) ingombrare intenzionalmente uscite, ingressi o passaggi all'interno della motonave;
(h) accedere agli spazi riservati al personale di bordo;
(i) tenere un comportamento sconveniente o molesto tale da arrecare disagio o disturbo agli altri passeggeri o

danni alle motonavi;

(j) distrarre, ostacolare o disturbare il personale di bordo nell'esercizio delle sue funzioni;

(k) esercitare attività pubblicitarie, commerciali o informative, anche a scopo benefico, se non espressamente autorizzate da Delfino Verde Navigazione;

(l) chiedere l'elemosina o praticare altre forme di accattonaggio;

(m) imbarcarsi con armi, munizioni, esplosivi, carburanti o altre sostanze pericolose o infiammabili o con strumenti pericolosi o potenzialmente idonei a offendere: il trasporto di armi e merci pericolose a bordo delle imbarcazioni è disciplinato da leggi e regolamenti speciali ed è sempre soggetto ad autorizzazione da parte del comandante del porto; fanno eccezione gli appartenenti alle forze di polizia e alla Polizia locale, i titolari di regolare licenza per porto d'armi e i soggetti autorizzati ai sensi dal Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza;

(n) salire a bordo con sostanze, prodotti o materiali pericolosi, nocivi, irritanti, infiammabili, esplosivi o maleodoranti, o con oggetti o involucri che, a insindacabile giudizio del comandante, possano rappresentare per volume, forma o natura un potenziale pericolo per l'incolumità dei viaggiatori o cagionare danni alle motonavi;

(o) salire a bordo in stato di ebbrezza o in condizioni igieniche o psicofisiche alterate tali da non garantire il corretto uso del servizio oppure da rappresentare un pericolo per l'incolumità propria e degli altri passeggeri;

(p) salire a bordo con ferite o lesioni senza aver adottato gli opportuni presidi medico-chirurgici e i necessari dispositivi medici atti a contenere gli effetti del trauma;

(q) salire a bordo con malattie trasmissibili per contatto o per via aerea senza aver adottato gli opportuni presidi medico-chirurgici e i necessari dispositivi medici atti a evitarne la trasmissibilità.

- È proibito deturpare, imbrattare o danneggiare in qualunque modo le motonavi.
- È proibito alterare, strappare, rimuovere o danneggiare con scritte o graffiti le decorazioni, gli annunci pubblicitari, gli avvisi e le comunicazioni di servizio presenti sulle motonavi.
- I dispositivi elettronici (smartphone, tablet, console portatili, altro) devono essere utilizzati a bordo delle motonavi nel rispetto degli altri passeggeri e del personale, limitando l'uso di suonerie e con volumi tali da non recare disturbo.

3.15 Sospensione del servizio marittimo

In caso di sospensione del servizio via mare per condizioni meteomarine avverse, a insindacabile giudizio del Comandante, il servizio può subire variazioni o essere sospeso. È facoltà del comandante, per motivi inerenti alla sicurezza dei viaggiatori, interrompere la navigazione, diminuire la velocità o sostare in luoghi non previsti dal programma di esercizio. Per le sospensioni del servizio per cause meteo-marine, per le linee marittime stagionali Trieste – Grado – Lignano e Trieste – Sistiana – Duino - Monfalcone viene attivato un servizio sostitutivo su gomma mediante autobus con carrello portabici in partenza nei pressi dell'area di approdo. Gli utenti in possesso del titolo di viaggio andata e ritorno viaggiano sul mezzo sostitutivo mediante tale titolo di viaggio. Gli utenti privi di titolo di viaggio avranno la possibilità di acquistare il titolo in loco prossimità della fermata dell'autobus oppure di effettuare l'acquisto online. Le informazioni in merito all'attivazione del servizio sostitutivo sono fornite sul canale WhatsApp DelfinoVerde e sul sito web.

4 Documenti di viaggio

4.1 Sistema tariffario

Ai sensi dell'articolo 9 della legge regionale 20 agosto 2007, numero 23, il sistema tariffario del servizio di trasporto pubblico locale in Friuli Venezia Giulia è di competenza della Regione. Delfino Verde Navigazione non può introdurre autonomamente gratuità, agevolazioni o sconti non previsti o non autorizzati dalla Regione. Le tariffe vigenti sono pubblicate sul sito internet www.delfinoverde.it. La Regione, con deliberazione della Giunta definisce le tariffe e stabilisce gli adeguamenti periodici.

4.2 Titoli di viaggio

Per viaggiare sui servizi marittimi di Delfino Verde Navigazione è necessario essere in possesso di un titolo di viaggio in corso di validità, corrispondente al servizio utilizzato. Il titolo deve essere conservato integro per tutta la durata del viaggio e mantenuto con sé anche dopo la discesa: i controlli possono essere effettuati sia a bordo sia a terra, in prossimità di fermate o capolinea. In caso di verifica, il titolo deve essere esibito al personale incaricato insieme con un documento di identità, qualora richiesto. Non sono considerati validi i titoli di viaggio alterati, imbrattati, strappati, tagliati o non leggibili. I titoli non hanno scadenza, anche in presenza di variazioni tariffarie, e possono essere utilizzati anche negli anni successivi all'acquisto, purché non siano già stati convalidati.

4.3 Tariffe e tipologie di biglietti

Le tariffe dei biglietti si distinguono in tariffe per residenti FVG e tariffe per non residenti FVG. I residenti hanno la possibilità di acquistare anche gli abbonamenti pluricorse.
Le tipologie dei titoli di viaggio sono le seguenti per ogni linea marittima stagionale:

- **biglietto di corsa singola**
  ha validità per un solo viaggio dalla località di partenza a quella di arrivo indicate sul titolo e non può essere sostituito o rimborsato (salvo quanto indicato nella sezione rimborsi);
- **biglietto andata e ritorno**
  valido per il viaggio dalla località di partenza a quella di arrivo indicate sul titolo e il ritorno. Per la Linea

marittima Trieste – Grado – Lignano i biglietti andata e ritorno sono validi solo nel giorno di utilizzo del biglietto di andata.

- **abbonamento nominativo 10 corse**
  l'abbonamento è nominativo e non cedibile. E' utilizzabile senza scadenza temporale anche in presenza di variazioni tariffarie. È valido solo sulla tratta indicata sul titolo. Per verificare le corse residue basta consultare il portale www.delfinoverde.it nella sezione dedicata.
- **biglietto bici**
  valido per un solo viaggio.
- **biglietto bagaglio**
  valido per un solo viaggio. È utilizzato per bagagli che superano le dimensioni consentite al bagaglio gratuito e per i bagagli aggiuntivi.

4.4 Modalità di acquisto

I biglietti per i collegamenti marittimi i possono essere acquistati direttamente a bordo. I biglietti elettronici possono essere acquistati:

per il collegamento Trieste – Muggia

- via App Tpl Fvg e App Glimble

per i collegamenti stagionali:

- via portale di vendita (https://delfinoverde.mercuriotpl.it/app/#/home)
- via App Glimble.

La prenotazione non è consentita. Gli abbonamenti si acquistano esclusivamente a bordo.

4.5 Modalità di convalida

La convalida è obbligatoria e deve essere effettuata subito dopo la salita a bordo. Le modalità di convalida variano in base al titolo utilizzato:

(a) I biglietti cartacei devono essere convalidati mediante lettura ottica del QR code oppure da parte dell'operatore di bordo;

(b) I biglietti elettronici acquistati tramite app o travel planner devono essere convalidati inquadrando il QR code affisso a bordo. La validità decorre dal momento della convalida.

4.6 Rimborsi

In base a quanto disposto dalla lettera m) articolo 47 del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, il diritto di recesso non si applica ai titoli di viaggio del trasporto pubblico locale. I biglietti e gli abbonamenti di Delfino Verde, pertanto, non sono di norma rimborsabili (il testo completo della norma è disponibile sul sito dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti). Al momento dell'acquisto, il cliente è tenuto a verificare che i dati riportati sul titolo siano corretti, con particolare riferimento alla tariffa, alla tratta e al tipo di servizio. I biglietti di Delfino Verde non hanno scadenza e possono essere utilizzati anche in caso di variazioni tariffarie, indipendentemente dal canale di acquisto. L'unica eccezione riguarda il titolo di andata e ritorno sulla linea marittima Trieste – Grado – Lignano che deve essere utilizzato nella giornata di emissione.

In alcune circostanze specifiche, Delfino Verde Navigazione può valutare il rimborso di uno o più biglietti. Questi i casi:

- disservizi direttamente imputabili a Delfino Verde Navigazione (cancellazione del servizio, partenza dal capolinea con un ritardo superiore ai 30', partenza dal capolinea in anticipo);
- per anomalie e malfunzionamenti del servizio di vendita online o via App (il biglietto non si materializza correttamente sul dispositivo);

Non sono invece previsti rimborsi in caso di:

- servizio marittimo sospeso, ritardato, interrotto per cause di forza maggiore (condizioni meteo avverse o calamità naturali) ovvero non direttamente imputabile a Delfino Verde Navigazione;
- affollamento mezzi;
- provvedimenti delle autorità competenti;
- utilizzo parziale o mancato utilizzo dell'abbonamento per motivi personali (malattia, infortunio, altro).

Per richiedere il rimborso, sul portale www.delfinoverde.it è reperibile apposito modulo per la compilazione. Nel modulo devono essere compiutamente documentati i fatti (località, giorno, ora, linea), la spesa sostenuta e le motivazioni della richiesta. La domanda di rimborso va inoltrata entro 72 ore dall'evento. All'utente viene fornita una risposta entro 20 giorni lavorativi. L'importo è restituito tramite bonifico.

4.7 Gratuità, libera circolazione e bambini

Salvo quanto previsto dall'art.34 L.R. 23/2027 hanno libera e gratuita circolazione sui servizi marittimi stagionali i bambini di età inferiore ai 10 anni non compiuti, purché accompagnati da un familiare in possesso di un regolare titolo di viaggio: si intendono per familiari i genitori naturali, i genitori affidatari e i parenti di secondo grado (nonni, fratelli e sorelle, purché abbiano compiuto il quattordicesimo anno d'età). Su richiesta del personale di bordo, l'età dei minori deve essere certificata con un valido documento di riconoscimento

I bambini di età inferiore ai 12 anni devono sempre viaggiare a bordo delle motonavi accompagnati da un adulto.

Non opera la FVG Card.

5

Informazione, comunicazione e customer service

5.1 Informazione

Delfino Verde Navigazione mette a disposizione della clientela un insieme di canali informativi finalizzati a garantire l'accesso tempestivo e aggiornato alle informazioni su orari, tariffe e modalità di acquisto dei titoli di viaggio. I canali sono progettati per essere complementari tra loro e per assicurare continuità informativa tra strumenti digitali, assistenza telefonica e comunicazione a bordo e in banchina.

5.2 Sito internet

Il sito internet di Delfino Verde Navigazione è stato oggetto di una revisione completa che ha interessato l'architettura delle informazioni, i percorsi di navigazione e l'organizzazione dei contenuti. Il sito è stato integralmente tradotto in lingua inglese. La ristrutturazione si è basata su tre criteri principali: chiarezza nella struttura delle pagine; riduzione delle ridondanze informative e coerenza terminologica fra sito, regolamenti, modulistica e comunicazioni operative.
Il sito www.delfinoverde.it costituisce la fonte primaria delle informazioni ufficiali sul servizio. Il sito è progettato in modalità responsive ed è fruibile da dispositivi fissi e mobili.
Attraverso il sito è possibile:

- consultare gli orari e le tariffe;
- consultare Regolamento di viaggio e Carta dei servizi;
- accedere al web shop MyDelfino per acquistare i titoli di viaggio;
- accedere al sito per la prenotazione delle fermate (DelfinoOnDemand);
- presentare reclami o inviare richieste, segnalazioni e suggerimenti;
- richiedere un rimborso mediante apposito modulo;
- trovare aggiornamenti in tempo reale sul servizio;
- trovare supporto mediante un agente digitale integrato in grado di fornire risposte personalizzate e di supportare la consultazione dei contenuti.

5.3 Piattaforma di webticketing

La piattaforma di webticketing MyDelfino, consente di acquistare tutti i titoli di viaggio dei collegamenti marittimi stagionali (ad eccezione degli abbonamenti) pagando con carta di credito.
La prenotazione non è consentita.

5.4 Glimble FVG (MaaS FVG)

Glimble FVG è la mobile app sviluppata nell'ambito del progetto MaaS FVG, promosso e finanziato dalla Regione Friuli Venezia Giulia. L'app integra in un unico ambiente digitale diversi operatori e modalità di trasporto attivi sul territorio regionale, consentendo di pianificare, acquistare e utilizzare soluzioni di viaggio multimodali. Attraverso l'app è possibile pianificare, acquistare e utilizzare: servizi urbani, extraurbani e transfrontalieri di Tpl Fvg; servizi marittimi; treni regionali di Trenitalia; servizio di bike sharing BiTS del Comune di Trieste; i parcheggi P7 e P8 del Trieste Airport.

5.5 Call center

Il call center è operativo dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00 al numero verde 800662299. Gli operatori forniscono informazioni in merito ai collegamenti marittimi stagionali solo nella stagione estiva. L'operatore può raccogliere segnalazioni, richieste e reclami, nel rispetto delle procedure previste. L'assistenza clienti per la linea Trieste-Muggia è fornita dalla Società Tpl Fvg. Tutte le informazioni sono reperibili sul sito www.tplfvg.it

5.6 Totem e tabelle informative

Presso tutte le fermate sono presenti le tabelle informative con orari e prezzi dei rispettivi collegamenti marittimi. Al capolinea è presente la tabella con tutte le informazioni dei 4 collegamenti marittimi in partenza da quella fermata. In piazza Borsa è presente un Monitor digitale con informazioni in merito a tutti i collegamenti marittimi e video rappresentativi delle Motonavi.

5.7 Canale WhatsApp

Il canale DelfinoVerde è utilizzato per fornire modifiche del servizio ed eventuali attivazioni di servizi sostitutivi.

5.8 Social media

Delfino Verde Navigazione è presente su Facebook e Instagram. I canali social sono utilizzati per comunicare: aggiornamenti operativi, iniziative, eventi e informazioni di carattere generale.

5.9 Reclami

Il reclamo è uno strumento strutturato di ascolto e di verifica della qualità del servizio. Attraverso le segnalazioni ricevute, Delfino Verde Navigazione analizza criticità, individua ricorrenze, verifica il rispetto degli standard operativi e attiva gli approfondimenti necessari. Ogni reclamo viene esaminato sulla base delle informazioni fornite e, quando necessario, attraverso controlli incrociati su orari programmati, dati di esercizio, report del personale e ulteriori elementi disponibili. L'analisi dei reclami è parte integrante dei processi di controllo e di evoluzione del servizio.

È possibile presentare un reclamo attraverso:

- il numero verde 800662299 attivo dal lunedì al venerdì negli orari 9:00 - 13:00 / 14:00 - 17:00;
- inviando una e-mail a info@delfinoverde.it;

Non vengono gestiti i reclami inviati tramite chat o social media.

Per consentire verifiche puntuali è necessario indicare con precisione data, ora, linea, fermata e descrizione dell'evento. Segnalazioni prive di elementi oggettivi non permettono una ricostruzione completa dei fatti.

5.10 Oggetti smarriti

La gestione degli oggetti smarriti e rinvenuti a bordo delle Motonavi è disciplinata ai sensi degli articoli 927 e 928 del codice civile. I beni deperibili, in cattivo stato di conservazione o per i quali non sia stato possibile indivi-

duare il proprietario in tempo utile vengono distrutti o smaltiti secondo le procedure previste per i normali rifiuti urbani. Per chiedere informazioni in merito a oggetti smarriti è possibile inviare un'email a info@delfinoverde.it

5.11 Trattamento dei dati personali e privacy

Delfino Verde Navigazione gestisce i dati relativi ai propri clienti ai sensi dell'articolo 26 del regolamento (UE) 2016/679, attraverso un accordo di contitolarità per il trattamento dei dati personali.
L'utente può sempre esercitare i diritti esplicitati negli articoli 13, 15, 18, 19 e 21 del regolamento (UE) n. 679/2016, ovvero:
(a) ha il diritto di ottenere la conferma dell'esistenza di dati che lo riguardano, anche se non ancora comunicati, e di averne comunicazione in forma intelligibile;
(b) ha il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali, l'integrazione, la rettifica, la cancellazione degli stessi o la limitazione dei trattamenti che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati;
(c) ha il diritto di proporre un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, seguendo le procedure e le indicazioni pubblicate sul sito web ufficiale dell'Autorità.

Gli utenti possono esercitare i propri diritti in qualsiasi momento inviando una mail all'indirizzo info@delfinoverde.it. L'esercizio dei diritti non è soggetto ad alcun vincolo di forma ed è sempre gratuito.

5.12 Indagine sulla clientela

Delfino Verde Navigazione realizzerà nel corso della stagione estiva indagini demoscopiche per valutare le prestazioni del servizio, analizzare le percezioni e le aspettative della clientela e approfondire le dinamiche della mobilità regionale, per orientare le scelte organizzative e operative. Negli anni precedenti, le attività di analisi sono state effettuate direttamente dalle aziende consorziate alla Tpl Fvg S.c.a r.l. L'impianto metodologico utilizzato nell'indagine consentirà di:
misurare i livelli di soddisfazione e di qualità percepita;
verificare la coerenza tra standard dichiarati ed esperienza effettiva di viaggio;
individuare punti di forza, criticità e ambiti di intervento.