

bits

Il servizio di bike sharing a Trieste

REGOLAMENTO E CARTA DEI SERVIZI

versione	autore	data rilascio	rivista da	data revisione
versione 1.0	ms	18/12/2023		
versione 1.1	ms	18/12/2023	mg, cf	
versione 1.2	ms	3/1/2024		
versione 1.3	DI	3/1/2026		

bits

Il servizio di bike sharing a Trieste

REGOLAMENTO E CARTA DEI SERVIZI

Il bike sharing in Italia

I servizi di bike sharing sono uno degli elementi più distintivi, maggiormente percepiti e territorialmente radicati della sharing mobility in Italia. Insieme con il trasporto pubblico locale, contribuiscono a migliorare la qualità della vita, a rendere accessibili le aree periferiche, a formare abitudini e modelli sociali e culturali. Con più di otto milioni di noleggi all'anno, il bike sharing incontra a livello nazionale l'apprezzamento di segmenti di clientela sempre più ampi e diversificati. Dopo le prime esperienze agli inizi degli anni Duemila, i servizi di bike sharing possono oggi contare in Italia su quasi due milioni di iscritti, 15 milioni di chilometri di percorrenze all'anno e più di 110 milioni di minuti di utilizzo. Integrati con i servizi di trasporto pubblico locale, i servizi di bike sharing sono largamente utilizzati per gli spostamenti casa-lavoro, per svago e turismo e per gli spostamenti di ultimo miglio.

Il bike sharing a Trieste

BiTS è il servizio di bike sharing del Comune di Trieste (anche *proprietario* da qui in poi). Nato nel febbraio del 2020, il servizio è gestito dal 2021 da Trieste Trasporti (anche *gestore* da qui in poi), una delle quattro società che, consorziate in Tpl Fvg, gestiscono i servizi urbani, extraurbani e marittimi di trasporto pubblico locale in Friuli Venezia Giulia. Al 31 dicembre 2025, il servizio conta 26 ciclostazioni sul territorio comunale di Trieste con 368 stalli e 7861 utenti attivi.

Le ciclostazioni

Il sistema mette a disposizione un centinaio di biciclette muscolari che possono essere prelevate presso una delle ciclostazioni del circuito e riconsegnate presso una qualunque altra ciclostazione. Di seguito, l'elenco delle ciclostazioni al 31 dicembre 2025.

NUMERO	DENOMINAZIONE	POSIZIONE
01	piazza Libertà (stazione)	piazza della Libertà
02	Oberdan	piazza Oberdan (via Carducci)
03	Teatro Romano	via del Teatro Romano
04	Stazione Marittima	riva del Mandracchio (palazzo dei congressi)
05	piazza Hortis	piazza Hortis (biblioteca civica)
06	Stazione Rogers	via Ottaviano Augusto
07	Barcola	piazzale 11 Settembre
08	Teatro Rossetti	viale XX Settembre (via Zovenzoni)
09	Cumano (musei)	via Cumano (musei civici)
10	Park Bovedo	viale Miramare (parcheeggio di Bovedo)
11	Porto Vecchio (polo museale)	Porto Vecchio
12	Porto Vecchio (viale Miramare)	viale Miramare

13	largo Barriera	largo della Barriera Vecchia
14	piazza Foraggi	piazza dei Foraggi
15	Foro Ulpiano	Foro Ulpiano
16	largo Sonnino	largo Sonnino
17	Battisti	via Cesare Battisti
18	Rotonda del Boschetto	via Giulia (rotonda del Boschetto)
19	Campi Elisi	viale dei Campi Elisi (ponte ferroviario)
20	Miramare	viale Miramare (caserma dei Carabinieri)
21	Roiano	largo Roiano
22	Irneri	largo Irneri
23	Duca degli Abruzzi	piazza Duca degli Abruzzi
24	Porto Vecchio (centro impiego)	Porto Vecchio
25	Piazza tra i Rivi	piazza tra i Rivi
26	San Giacomo (via Frausin)	via Frausin

A chi si rivolge il servizio

Per registrarsi al servizio, sottoscrivere un abbonamento e noleggiare una bicicletta è necessario essere maggiorenni. In caso di minori, la registrazione e l'abbonamento devono essere intestati a uno dei genitori o a chi ne fa le veci. È ad ogni modo sempre proibito l'utilizzo di BiTS a chi non abbia ancora compiuto i 16 anni di età. La persona intestataria dell'abbonamento è responsabile, per l'intera durata del noleggio, degli eventuali danni causati a sé stesso, a terzi, ad animali o cose, alla bicicletta e alle ciclostazioni di BiTS.

Quando è attivo il servizio

Il servizio è di norma attivo tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24. Può tuttavia essere sospeso, a discrezione del proprietario e del gestore di BiTS, quando, per qualsiasi ragione, non vi siano le condizioni per assicurare la sicurezza degli utenti o dei beni (per esempio, in caso di eventi che condizionino la viabilità oppure in presenza di condizioni meteo avverse).

Come si accede al servizio

Per utilizzare BiTS è necessario scaricare la mobile app Weelo, che è uno dei primi circuiti di bike sharing in Italia. L'app è gratuitamente disponibile per Android e iOS ed è sviluppata da Bicincittà Italia.

Per registrarsi e utilizzare l'app, occorre che il localizzatore sul proprio dispositivo sia attivo. Al primo accesso, ci si deve registrare facendo clic su *Aggiungi un abbonamento* oppure sulla voce *Accedi* del menù principale. Dopo aver indicato il proprio indirizzo di posta elettronica e selezionato una password, bisogna autenticarsi con il codice a sei cifre che viene inviato via mail e scegliere un pin code con cui sarà possibile sganciare le biciclette dalle ciclostazioni.

Infine, è necessario inserire i propri dati: nome, cognome, luogo e data di nascita e numero di telefono. Automaticamente il sistema verifica la correttezza delle informazioni e genera il codice fiscale del cliente. Una volta data conferma, è possibile scegliere e acquistare un abbonamento con carta di credito o carta prepagata e iniziare il noleggio.

Credenziali di accesso al servizio

È responsabilità del cliente conservare con cura le credenziali di accesso all'app Weelo e non cederle a terzi.

Come si preleva una bicicletta

Dopo aver acquistato un abbonamento, dal menù principale dell'app è possibile accedere alla lista delle ciclostazioni e, per ciascuna di esse, verificare le biciclette disponibili, gli stalli liberi e quelli eventualmente fuori servizio. L'app indica la distanza delle ciclostazioni dal punto in cui ci si trova. Per noleggiare una bicicletta, occorre fare clic sul pulsante *Share* in corrispondenza della colonnina di proprio interesse e digitare il pin code personale a quattro cifre. La colonnina emetterà prima dei bip lenti e poi dei bip più veloci: quando si sentono i bip più veloci, la bicicletta può essere sganciata. Dal momento dello sgancio, scatta il conteggio dei minuti in base al quale si pagherà il noleggio.

Come si restituisce una bicicletta

Le biciclette possono essere restituite in una qualunque delle 26 ciclostazioni sul territorio, a condizione che ci sia uno stallo libero. Per restituire una bicicletta, è sufficiente riagganciarla a una delle colonnine disponibili e attendere i tre bip di conferma. Dopo aver riagganciato la bicicletta, è buona norma assicurarsi che la stessa sia correttamente e saldamente ancorata allo stallo. In caso contrario, il timer continuerà a considerare attivo il noleggio e ad addebitarne il costo al cliente.

Condizioni di utilizzo: responsabilità, divieti, prescrizioni

Le biciclette devono essere utilizzate esclusivamente come mezzo di trasporto e trattate e condotte con buon senso, prudenza e diligenza, nel rispetto del codice della strada e delle norme e dei regolamenti vigenti. Sono vietate le competizioni, le manovre spericolate e le esibizioni di qualunque tipo. Su ciascuna bicicletta può viaggiare un'unica persona. La persona intestataria dell'abbonamento è responsabile, per l'intera durata del noleggio, degli eventuali danni causati a sé stesso, a terzi, a cose o animali, alla bicicletta e alle ciclostazioni di BiTS. Le biciclette non sono assicurate: Trieste Trasporti e il Comune di Trieste declinano ogni responsabilità in caso di utilizzo improprio delle biciclette, di incidenti o di mancato rispetto del codice della strada. L'uso della bicicletta presuppone l'idoneità fisica e psicofisica e la perizia tecnica di chi intende condurla: qualsiasi fatto, danno o infortunio conseguente all'uso della bicicletta e delle ciclostazioni è imputabile al solo intestatario dell'abbonamento.

È proibito cedere le biciclette a terzi, fatta eccezione per gli abbonamenti intestati a un genitore quando la bicicletta venga utilizzata da un minore (a condizione che quest'ultimo abbia compiuto i 16 anni di età). L'intestatario dell'abbonamento è responsabile di qualunque danno causato, durante l'utilizzo, a persone, animali o cose: al proprietario e al gestore non potrà essere richiesta alcuna forma di indennizzo.

Al termine del noleggio, il cliente è tenuto a riagganciare la bicicletta e ad assicurarsi che la stessa sia correttamente e saldamente ancorata allo stallo. Qualora la bicicletta non venga correttamente riagganciata dopo il noleggio o venga abbandonata dal cliente in aree diverse da quelle preposte, l'intestatario dell'abbonamento è obbligato a corrispondere una penale al gestore del servizio, oltre a pagare per intero i costi del noleggio. Nel caso in cui la bicicletta non venga rinvenuta, l'intestatario dell'abbonamento è obbligato a risarcire il costo del bene in base a quanto specificato nei successivi paragrafi, fatto salvo il risarcimento di eventuali maggiori danni.

Manomissione delle biciclette e segnalazioni di anomalie o danni

È proibito manomettere le biciclette, le ciclostazioni o qualunque componente del servizio. Prelevando una bicicletta, il cliente dichiara che la stessa è in perfetto stato d'uso e si impegna a restituirla nelle medesime condizioni. Una volta che la bicicletta sia stata prelevata, il cliente è tenuto a verificare la funzionalità dei freni e della bicicletta stessa, e potrà utilizzarla solo se idonea all'uso. In caso contrario, dovrà riposizionare la bicicletta nell'apposito stallo. Nel caso si ravvisino malfunzionamenti, anomalie o danni, durante o dopo il noleggio, non riconducibili alla propria negligenza o responsabilità, il cliente è tenuto ad avvisare tempestivamente il servizio di customer care, anche inviando, tramite il canale Whatsapp, una fotografia di quanto rilevato.

Area di operatività del servizio

Le biciclette possono essere utilizzate esclusivamente sui territori dei comuni di Trieste, Muggia, San Dorligo della Valle, Monrupino, Sgonico e Duino-Aurisina.

Violazioni alle condizioni di utilizzo e penali

Il mancato rispetto da parte del cliente delle condizioni di utilizzo del servizio comporta l'applicazione di una penale di 35,00 euro, oltre al pagamento per intero delle tariffe e dei costi di noleggio della bicicletta, degli eventuali danni a persone, animali o cose e delle sanzioni previste dal codice della strada o da altre norme e regolamenti vigenti. Il controllo e l'accertamento di eventuali violazioni compete al proprietario del servizio attraverso la polizia locale. L'intestatario dell'abbonamento si impegna a manlevare e tenere indenni il proprietario e il gestore del servizio da qualsiasi azione o pretesa proveniente da terzi o da pubbliche autorità in conseguenza di fatti direttamente o indirettamente riconducibili all'intestatario dell'abbonamento o al conduttore della bicicletta.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, sono violazioni sanzionabili ai sensi di questo regolamento:

- viaggiare in due su una bicicletta;
- cedere a terzi una bicicletta noleggiata a proprio nome, fatta eccezione per gli abbonamenti intestati a un genitore per un minore (a condizione che quest'ultimo abbia compiuto i 16 anni di età);
- non riagganciare la bicicletta alle apposite colonnine al termine di un noleggio;
- abbandonare le biciclette al di fuori delle ciclostazioni;
- manomettere le biciclette, le ciclostazioni o qualunque componente del servizio;
- utilizzare le biciclette al di fuori dei territori dei comuni di Trieste, Muggia, San Dorligo della Valle, Monrupino, Sgonico e Duino-Aurisina.

Incidenti stradali

In caso di incidenti stradali, infortuni, danni causati a sé, a terzi, a cose o animali, alla bicicletta o alle ciclostazioni di BiTS, l'intestatario dell'abbonamento è tenuto ad avvisare tempestivamente la polizia locale del Comune di Trieste (+39 040366111) oppure, laddove la gravità dell'evento lo richieda, le autorità competenti tramite il numero di emergenza 112. Il fatto, inoltre, deve quanto prima essere riferito al servizio di customer care di BiTS.

Danni alle biciclette e alle ciclostazioni, furti, smarrimenti e mancate restituzioni

Nel caso di danni o rotture causate alle biciclette o alle ciclostazioni, al cliente intestatario dell'abbonamento potranno essere addebitati i danni che saranno quantificati dal proprietario e dal gestore del servizio, ai sensi

dell'articolo 2043 del codice civile. In caso di furto della bicicletta, di mancata restituzione o di danno irreparabile, il cliente dovrà indennizzare il danno con la somma di euro 850,00 (settecento/00) per ciascuna bicicletta. L'intestatario dell'abbonamento è sollevato da ogni responsabilità connessa all'eventuale furto esclusivamente nel caso in cui il cliente sia vittima di un'aggressione e certifichi l'accaduto tramite apposita denuncia agli organi competenti.

Responsabilità del proprietario e del gestore

Il gestore e il proprietario di BiTS non sono mai responsabili per i danni provocati al conduttore della bicicletta da altre persone, animali o cose prima, durante o dopo l'utilizzo del servizio, né per qualunque danno, perdita, distruzione o furto di oggetti o animali a bordo della bicicletta.

Costi e tariffe

Sono vigenti quattro diverse tipologie di abbonamento:

1) **ABBONAMENTO GIORNALIERO**

TARIFFA: 8,00 euro

VALIDITÀ: 24 ore a partire dal primo noleggio

NOTE: è possibile viaggiare per sei ore, anche non consecutive, a partire dal momento dell'acquisto; l'abbonamento è rinnovabile tutte le volte che si vuole. Attenzione a non superare le 6 ore di utilizzo: scadute le 6 ore, l'account del cliente sarà bloccato e la bicicletta dovrà essere restituita alla più vicina ciclostazione. Per riattivare l'account sarà necessario contattare il servizio di customer care di BiTS.

2) **ABBONAMENTO RICARICABILE**

TARIFFA: 5,00 euro di ricarica alla prima attivazione; non ci sono scadenze né ulteriori costi fissi: si paga solo quando si preleva una bicicletta.

COSTO DI NOLEGGIO: 0,50 euro per la prima mezz'ora o frazione di mezz'ora; dopo il trentesimo minuto, un euro per ogni mezz'ora o frazione di mezz'ora.

NOTE: i primi 3 minuti di noleggio sono gratuiti: se la bicicletta viene restituita entro 3 minuti, non viene scalato alcun importo.

3) **ABBONAMENTO ANNUALE**

TARIFFA: 9,00 euro all'anno + 3,00 euro di ricarica alla prima attivazione

VALIDITÀ: 365 giorni a partire dal primo noleggio

COSTO DI NOLEGGIO: fino al 120esimo minuto: 0,50 euro per ogni mezz'ora o frazione di mezz'ora; dopo il 120esimo minuto: 1,00 euro per ogni mezz'ora o frazione di mezz'ora.

NOTE: l'abbonamento è rinnovabile e ricaricabile tutte le volte che si vuole; i noleggi inferiori ai trenta minuti sono gratuiti.

4) **ABBONAMENTO GIORNALIERO PLUS**

TARIFFA: 17,00 euro

VALIDITÀ: fino alla mezzanotte del giorno di acquisto, senza vincoli di durata o prelievi.

Comunicazioni del gestore e modifiche ai propri dati

L'intestatario dell'abbonamento acconsente che qualsiasi comunicazione relativa alle condizioni contrattuali o alle modalità di svolgimento del servizio venga effettuata all'indirizzo di posta elettronica indicato al momento della registrazione, tramite le piattaforme di Bicincittà Italia (Weelo) o di Trieste Trasporti. Nel caso

in cui vi siano modifiche ai propri dati, il cliente si impegna a correggere il proprio profilo o a comunicare le variazioni al servizio di customer care di BiTS.

Cancellare il proprio account

Per cancellare il proprio account è sufficiente entrare nell'app Weelo, fare clic sulla voce *Profilo* del menù principale e poi sulla voce *Cancella account*. L'account e tutti i dati del cliente saranno rimossi entro 48 ore da tutte le piattaforme di Bicincittà Italia e di Trieste Trasporti. Potranno essere unicamente conservati, in forma anonima e per soli fini statistici, i metadati relativi ai tempi e alle modalità di noleggio.

Customer care e social media

Il customer care di BiTS è gestito da Bicincittà Italia per conto del Comune di Trieste e di Trieste Trasporti. Il servizio risponde tutti i giorni dalle 7:00 alle 21:00 ai seguenti recapiti:

- **WHATSAPP** | +39 3485103240;
- **EMAIL** | help@weelo.it;
- **NUMERO DI TELEFONO** | 0110142607 (il costo della chiamata è quello di una telefonata urbana).

Sul sito www.triestetrasporti.it è disponibile una sezione specificatamente dedicata a BiTS, da cui è possibile raggiungere la landing page sul servizio al link: <https://api.weelo.it/urlguide/Trieste/ita.html>

Trieste Trasporti gestisce inoltre un canale Instagram dedicato al servizio (@bits_trieste).

Reclami

Al fine di tutelare i clienti e garantire il miglioramento continuo del servizio, il gestore di BiTS mette a disposizione un indirizzo di posta elettronica attraverso cui è possibile sporgere un reclamo. L'indirizzo a cui inviare i reclami è complaint_bits@triestetrasporti.it. Il reclamo deve contenere ogni informazione utile a ricostruire compiutamente l'evento. I reclami sono direttamente gestiti dal personale di Trieste Trasporti e ottengono riscontro, salvo eccezioni, entro 20 giorni lavorativi.

Trattamento dei dati personali e privacy

Il Comune di Trieste e Trieste Trasporti considerano prioritaria la tutela della privacy dei propri clienti. Il trattamento dei dati personali, improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, avviene mediante procedure e strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza dell'interessato e a evitare il rischio di perdita, accesso non autorizzato, uso illecito e diffusione dei dati.

I dati personali comunicati dall'intestatario dell'abbonamento vengono trattati da Trieste Trasporti, in qualità di titolare del trattamento, in quanto necessari all'esecuzione del contratto di noleggio. I dati vengono inoltre trattati dalla società Bicincittà Italia in qualità di responsabile del trattamento, nominato ai sensi dell'articolo 28 del Regolamento UE 2016/679. L'informativa completa sulla privacy è disponibile sul sito www.triestetrasporti.it.

In ogni momento, il cliente ha la facoltà di esercitare i diritti disciplinati dagli articoli 13, 15, 18, 19 e 21 del Regolamento UE 2016/679, e in particolare:

- 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;
- ha il diritto di richiedere 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;

- ha il diritto alla portabilità dei dati;
- 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 dell’Autorità.

I clienti possono esercitare i propri diritti inviando una mail all’indirizzo privacy@triestetrasporti.it. L’esercizio dei diritti non è soggetto ad alcun vincolo di forma ed è sempre gratuito

Foro competente

Per qualunque controversia dovesse insorgere relativamente all’utilizzo di BiTS o all’interpretazione o alla esecuzione di questo regolamento, deve intendersi competente in via esclusiva il foro di Trieste.

Indagine di customer satisfaction

Trieste Trasporti, in quanto gestore del servizio, svolge una costante attività di monitoraggio del sentiment della clientela al fine di rilevare eventuali aree di criticità e di pianificare e attuare, insieme con il Comune di Trieste, azioni correttive o di miglioramento. Tale attività è resa possibile da una pluralità di strumenti, tra cui l’analisi dei reclami e dei contatti e un’indagine annuale di customer satisfaction.

Quest’ultima, svolta da un istituto demoscopico indipendente che si avvale di personale specializzato e adeguatamente formato, valuta le aspettative e il livello di soddisfazione della clientela sul servizio erogato. Gli obiettivi sono promuovere e mantenere un approccio orientato alla qualità e al miglioramento continuo del servizio e focalizzare l’attenzione sulle esigenze e sulle aspettative dei clienti. La prima edizione dell’indagine di customer satisfaction di BiTS è stata condotta dall’istituto Demos Marketing International dal 3 luglio al 15 settembre 2023. Le interviste complessivamente realizzate sono state 957, di cui 102 in modalità CAPI in corrispondenza delle principali ciclostazioni del servizio e 855 in modalità CATI, ovvero contattando telefonicamente altrettanti clienti occasionali o abituali del servizio. L’indagine ha riguardato esclusivamente persone maggiorenni. I questionari e il data base delle risposte sono conservati presso la sede dell’istituto demoscopico. Per l’elaborazione e l’analisi statistica delle informazioni sono stati impiegati i software Spss e Nps.

La dimensione del campione ha consentito di rilevare la soddisfazione dei clienti del servizio con un margine di errore massimo del 3% e un intervallo di confidenza del 95%: in altri termini, l’indagine garantisce una probabilità del 95% che il campione intervistato risponda come avrebbe risposto l’intera coorte degli utilizzatori di BiTS, con un margine di errore pari a $\pm 3\%$.

Di seguito sono riportati i risultati dell’indagine.

COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE

GENERE

MASCHI	606	63,3%
FEMMINE	351	36,7%
TOTALE	957	100%

RESIDENZA

TRIESTE	771	80,6%
ALTRO	186	19,4%
TOTALE	957	100%

ETÀ

18-25 ANNI	263	27,5%
25-40 ANNI	311	32,5%
41-60 ANNI	313	32,7%
OVER 60	70	7,3%
TOTALE	957	100%

PROFESSIONE

LAVORATORE	675	70,5%
STUDENTE	193	20,2%
PENSIONATO	54	5,6%
NON OCCUPATO	35	3,7%
TOTALE	957	100%

UTILIZZO DEL SERVIZIO

COME HA CONOSCIUTO IL SERVIZIO?

(RISPOSTA MULTIPLA CONSENTITA)

PASSAPAROLA	362	26,8%
SOCIAL MEDIA O SITI INTERNET	290	21,5%
TESTATE GIORNALISTICHE LOCALI	245	18,1%
URP, PUNTI TURISTICI DI INFORMAZIONE, STRUTTURE RICETTIVE	154	11,4%
EVENTI	33	2,4%
ALTRO	268	19,8%
TOTALE	1.352	100%

CON QUALE FREQUENZA UTILIZZA O HA UTILIZZATO IL SERVIZIO?

ABITUALMENTE, OGNI VOLTA CHE NE HO BISOGNO	334	34,9%
OCCASIONALMENTE, DUE O TRE VOLTE AL MESE	277	28,9%
MOLTO OCCASIONALMENTE	190	19,9%
L'HO UTILIZZATO IN PASSATO MA NON LO UTILIZZO PIÙ	90	9,4%
L'HO UTILIZZATO (O LO STO UTILIZZANDO) SOLO DURANTE IL MIO SOGGIORNO A TRIESTE	66	6,9%
TOTALE	957	100%

PERCHÉ HA SMESSO DI UTILIZZARE IL SERVIZIO?

LE TARIFFE SONO TROPPE ELEVATE	22	12,8%
CI SONO POCHE CICLOSTAZIONI	20	11,6%
L'APP È DIFFICILE DA UTILIZZARE	21	12,2%
LE BICICLETTE SONO SCOMODE E POCO MANUTENUTE	40	23,3%
IL SERVIZIO È POCO ADATTO ALLE MIE ESIGENZE DI MOBILITÀ	23	13,4%
ALTRO	46	26,7%
TOTALE	172	100%

QUAL È IL MOTIVO PREVALENTE PER CUI UTILIZZA O HA UTILIZZATO BITS?

SPOSTAMENTI DI LAVORO	240	25,1%
-----------------------	-----	-------

SPOSTAMENTI PER STUDIO	53	5,5%
TURISMO	17	1,8%
SVAGO O TEMPO LIBERO	405	42,3%
COMMISSIONI PERSONALI	212	22,2%
ALTRO	30	3,1%
TOTALE	957	100%

QUALI SONO I PRINCIPALI PROBLEMI CHE RILEVA NELL'UTILIZZO DEL SERVIZIO, SE NE RILEVA?

(RISPOSTA MULTIPLA CONSENTITA)

A VOLTE NON CI SONO BICICLETTE DISPONIBILI	272	16,3%
A VOLTE NON CI SONO STALLI LIBERI	136	8,2%
DIFFICOLTÀ NELLE OPERAZIONI DI PRELIEVO DELLE BICICLETTE	452	27,2%
DIFFICOLTÀ NELLE OPERAZIONI DI RESTITUZIONE DELLE BICICLETTE	191	11,5%
DIFFICOLTÀ NELL'UTILIZZO DELL'APP	152	9,1%
MANUTENZIONE DELLE BICICLETTE	421	25,3%
SCARSA CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI SUL FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO	41	2,4%
TOTALE	1.665	100%

TRA LE ZONE INDICATE DI SEGUITO, DOVE AGGIUNGEREBBE UNA O PIÙ CICLOSTAZIONI?

(RISPOSTA MULTIPLA CONSENTITA)

ALTIPIANO OVEST	46	3,0%
ALTIPIANO EST	63	4,0%
ROIANO - GRETTA - BARCOLA - COLOGNA - SCORCOLA	434	28,0%
CITTÀ NUOVA - BARRIERA NUOVA - SAN VITO - CITTÀ VECCHIA	382	24,6%
BARRIERA VECCHIA - SAN GIACOMO	222	14,3%
SAN GIOVANNI - CHIADINO - ROZZOL	180	11,6%
SERVOLA - CHIARBOLA - VALMAURA - BORGO SAN SERGIO	88	5,7%
COMUNE DI MUGGIA	86	5,5%
COMUNE DI SAN DORLIGO DELLA VALLE - DOLINA	1	0,1%
COMUNE DI MONRUPINO	0	0,0%
COMUNE DI DUINO-AURISINA	25	1,6%
COMUNE DI SGONICO	24	1,6%
TOTALE	1.551	100%

GRADIMENTO DEL SERVIZIO

HA MAI AVUTO BISOGNO DI CONTATTARE IL CUSTOMER CARE DI BITS?

SÌ	671	70,1%
NO	286	29,9%
TOTALE	957	100%

QUAL È IL SUO GIUDIZIO SULLA QUALITÀ DELL'ASSISTENZA RICEVUTA DAL CUSTOMER CARE DI BITS?

POSITIVO, IL CUSTOMER CARE HA RISPOSTO CORRETTAMENTE E IN TEMPI ADEGUATI ALLE RICHIESTE DI ASSISTENZA	512	76,3%
NEGATIVO, NON MI È STATA FORNITA UNA ADEGUATA ASSISTENZA	159	23,7%
TOTALE	671	100%

Nella tabella che segue sono riportate le valutazioni medie espresse dal campione intervistato rispetto a una serie di indicatori che riguardano rispettivamente la facilità di utilizzo del servizio, la facilità di utilizzo della mobile app Weelo, la disponibilità di informazioni sul servizio, la chiarezza delle informazioni sul servizio, la manutenzione delle biciclette, le ciclostazioni e la segnaletica e le tariffe. Tutte le valutazioni sono espresse in decimi, sia per quanto riguarda la qualità percepita e sia per quanto riguarda la qualità attesa. Per ciascun item sono inoltre riportati:

- 1) la frequenza percentuale delle risposte con una valutazione della qualità percepita positiva (ovvero compresa fra 6 e 10);
- 2) il customer satisfaction score (css), ovvero la differenza fra la qualità percepita e la qualità attesa (indicatore che viene ritenuto neutro o positivo quando è superiore a -2 e critico quando è inferiore o uguale a -2).

La qualità percepita è il livello di qualità percepita dal cliente: la percezione che i clienti hanno della qualità erogata dipende dall'esperienza personale, dalla conoscenza e dalle informazioni sul servizio (non necessariamente fornite dal proprietario o dal gestore del servizio), dalla frequenza di utilizzo e, non ultimo, dallo status sociale del cliente (occupazione, età, titolo di studio). Si tratta di un valore che può ampiamente discostarsi dai livelli di qualità effettivamente erogati.

La qualità attesa è invece il livello di qualità esplicitamente o implicitamente richiesto dal cliente. Anche in questo caso il valore dipende dalle esperienze personali del cliente.

RISPETTO AGLI INDICATORI RIPORTATI DI SEGUITO, IN UNA SCALA DA 1 A 10 (DOVE 1 È IL VALORE MINIMO E 10 È IL VALORE MASSIMO), QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO E QUANTO RITIENE IMPORTANTE CIASCUNO DEI PUNTI INDICATI?

	QUALITÀ PERCEPITA (A)	% RISPOSTE 6-10	QUALITÀ ATTESA (B)	CSS (A-B)
FACILITÀ DI UTILIZZO DEL SERVIZIO	7,75	91,85%	8,95	-1,20
FACILITÀ DI UTILIZZO DELLA MOBILE APP WEELO	7,60	87,10%	8,81	-1,21
DISPONIBILITÀ DI INFORMAZIONI SUL SERVIZIO	7,49	88,92%	8,10	-0,61
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI SUL SERVIZIO	7,63	90,40%	8,27	-0,64
MANUTENZIONE DELLE BICICLETTE	6,58	71,80%	9,19	-2,61
CICLOSTAZIONI E SEGNALETICA	7,03	80,70%	8,78	-1,75
TARIFFE	8,28	92,89%	8,91	-0,63

INDICI GENERALI

IN UNA SCALA DA 1 A 10 (DOVE 1 È IL VALORE MINIMO E 10 È IL VALORE MASSIMO), COME GIUDICA BITS NEL SUO COMPLESSO?

VALORE MEDIO	7,03
% RISPOSTE 6-10	86,31%
TOTALE RISPOSTE	957

IN UNA SCALA DA 1 A 10 (DOVE 1 È IL VALORE MINIMO E 10 È IL VALORE MASSIMO), QUANTO È PROBABILE CHE LEI POSSA RACCOMANDARE L'UTILIZZO DI BITS AD ALTRE PERSONE?

VALORE MEDIO	7,61
% RISPOSTE 6-10	87,67%

TOTALE RISPOSTE **957**

COME TROVA LA NUOVA APP WEELO RISPETTO ALLA PRECEDENTE APP BICINCITTÀ?

MIGLIORATA	564	82,9%
PEGGIORATA	116	17,1%
TOTALE ⁽¹⁾	680	100%

(1) la domanda è stata rivolta solamente a coloro che hanno dichiarato, al momento dell'intervista, di aver già scaricato l'app Weelo

INTERMODALITÀ

OLTRE A BITS, PER I SUOI SPOSTAMENTI UTILIZZA O HA UTILIZZATO ANCHE GLI AUTOBUS DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DI TPL FVG? ⁽²⁾

Sì	830	86,7%
NO	127	13,3%
TOTALE	957	100%

(2) Tpl Fvg è la società consortile che gestisce il servizio di trasporto pubblico locale in Friuli Venezia Giulia, di cui Trieste Trasporti è membro

BiTS

whatsapp | +39 3485103240

email | help@weelo.it

telefono | +39 0110142607

Comune di Trieste

piazza dell'Unità d'Italia 4

34121 Trieste

<https://www.comune.trieste.it>

Trieste Trasporti Spa

via dei Lavoratori 2

34144 Trieste

www.triestetrasporti.it

Trieste | 31 dicembre 2025