CARTA DEI SERVIZI 2023

FERROTRAMVIARIA SPA

www.ferrovienordbarese.it

FERROTRAMVIARIA SpA

www.ferrovienordbarese.it

CARTA DEI SERVIZI

2023

INDICE

NUMERI UTILI E CONTATTI

FERROTRAMVIARIA SpA
DIREZIONE GENERALE TRASPORTO
Ferrovie del Nord Barese e Autolinee
Piazza Aldo Moro, 50/B – 70122 BARI

Centralino	080 5299111
Fax	080 5235480
E-mail	info@ferrovienordbarese.it
Sito web	www.ferrotramviaria.it

Reclami, segnalazioni, suggerimenti

Ufficio Relazioni con la Clientela	080 5299348 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00
Fax	080 5235480
E-mail	reclami@ferrovienordbarese.it
Sito web	www.ferrotramviaria.it/servizi/tuteladelviaggiatore

Richiesta assistenza disabili

Ufficio Relazioni con la Clientela	080 5299348 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00
E-mail	servizi@ferrovienordbarese.it

L'assistenza del personale aziendale, ove necessaria, deve essere richiesta con un anticipo di almeno 24 ore;

Informazioni
È possibile ottenere informazioni sui servizi offerti
Presso le biglietterie delle stazioni e delle fermate
Telefonando al numero 080 5299111 - Tasto 1
il servizio di Customer Care è operante tutti i giorni, festivi compresi, dalle ore 5.00 alle ore 24.00
Collegandosi al sito web aziendale www.ferrotramviaria.it
dove sono pubblicate periodicamente comunicazioni, aggiornamenti sul servizio, notizie, orari e tariffe in versione stampabile. Il servizio di Newsletter offre agli utenti la possibilità di essere sempre informati tramite la propria casella di posta elettronica.
Utilizzando i social networks della Ferrotramviaria, twitter, facebook, linkedin e instagram
dove sono pubblicate notizie e avvisi riguardanti anche il servizio.

/Ferrotramviaria **/ferrotramviariaspa** **/ferrotramviariaspa** **/ferrotramviaria.spa**

Servendosi della App "Ferrotramviaria SpA" per dispositivi mobili
consente di acquistare online il biglietto di corsa semplice per treno o autobus, di consultare orari, news, avvisi, mappe, punti vendita titoli di viaggio, contatti telefonici, inoltrare reclami, segnalare un oggetto smarrito, oltre che visualizzare link utili per ottenere informazioni sui luoghi di maggiore interesse turistico presenti nel territorio servito da Ferrotramviaria.

Su tutti i mezzi di Ferrotramviaria è operativo Il sistema **PMA - People Movement Analyzer**.
Il People Movement Analyzer sfrutta l'intelligenza artificiale per la **rilevazione in tempo reale del grado di affollamento a bordo dei mezzi**. I dati rilevati dal sistema sono a disposizione dei passeggeri che attraverso il sito internet di Ferrotramviaria possono conoscere, in qualsiasi momento ed in tempo reale, l'affollamento dell'autobus in arrivo, oppure il vagone del treno meno affollato sulla quale salire. È possibile consultare il grado d'affollamento di tutti i mezzi tramite la sezione **"Real Time" presente nella homepage** della App.

Collegandosi a Google Transit
dove è possibile cercare gli orari e pianificare i propri viaggi.
Consultando la Relazione Annuale sulla Qualità dei Servizi
Consultando le Condizioni Generali di Trasporto
Consultando la Carta dei Servizi
che contiene notizie, informazioni, statistiche sia qualitative che quantitative sui servizi di trasporto.

PREMESSA

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta un importante momento di dialogo tra l'Azienda e il suo Cliente.
Questo documento, prodotto annualmente, è realizzato con lo scopo:

- di illustrare gli impegni che l'Azienda si assume per migliorare i servizi erogati, consentendo al Cliente di verificarne la qualità a fronte degli obiettivi dichiarati e di esprimere il proprio livello di soddisfazione;
- di presentare gli indicatori di qualità che misurano le principali caratteristiche del servizio per l'anno di riferimento;
- di fornire notizie e informazioni chiare ed esaurienti perché il Cliente possa fruire in modo consapevole del servizio di trasporto.

La distribuzione della Carta dei Servizi è gratuita.

Contesto Normativo

La Carta dei Servizi è redatta in conformità alle seguenti disposizioni di legge:

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994
"Principi sull'erogazione dei 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 nel Settore
Trasporti (Carta della Mobilità)"

Legge 281 del 30 luglio 1998
"Disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti".

Regolamento (CE) N. 1371 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007
"Diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario".

Regolamento (CE) N. 782 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 29 aprile 2021
"Diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario".

Delibera CiVIT n° 88/2010
"Linee guida per la definizione degli standard di qualità".

Decreto Legge 50 del 24 aprile 2017 – Titolo IV Capo I
"Misure nel settore dei trasporti e delle infrastrutture".

Delibera ART n. 16/2018
"Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico, ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214"

Delibera ART n. 106/2018
"Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie".

Delibera ART n. 28/2021
"Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami

Contratto di Servizio stipulato con la Regione Puglia
Regola i rapporti tra Regione Puglia e Ferrotramviaria rispetto alla quantità e alla qualità dei servizi erogati.

La Carta dei Servizi delle Ferrovie del Nord Barese è disponibile:

- in formato cartaceo, versione “Estratto” (sia in lingua italiana che inglese), presso le biglietterie delle stazioni e delle fermate della linea ferroviaria e presso i punti vendita esterni autorizzati al rilascio dei titoli di viaggio;
- in formato cartaceo, versione integrale, previa richiesta da parte dell’interessato, presso Ferrotramviaria SpA – Direzione Generale Trasporto – Piazza Aldo Moro 50/B – 70122 BARI;
- in formato elettronico, versione integrale, sul sito web aziendale www.ferrotramviaria.it e sull’App di Ferrotramviaria SpA.

La presente Carta dei Servizi è aggiornata al 3 aprile 2023 e ha validità fino alla pubblicazione della prossima edizione.
Ogni variazione dei dati in essa contenuti sarà tempestivamente comunicata ai Clienti attraverso gli appositi canali di informazione.

FERROTRAMVIARIA SPA
FERROVIE DEL NORD BARESE – AUTOLINEE

LA SOCIETÀ E L'AZIENDA

La Ferrotramviaria gestisce dal 1937 un servizio di Trasporto Pubblico Locale su ferrovia e su autolinee nel nord barese, inizialmente con la Tramvia Bari-Barletta (rilevata dalla Società Generale dei Tramways di Bruxelles) e dal 1965 con una nuova infrastruttura, la Ferrovia Bari Nord, denominata dal 2001 Ferrovie del Nord Barese.

Attualmente, su un territorio di 1.400 km2, per un bacino di utenza di circa 700.000 abitanti, muove in media ogni giorno circa 20.000 viaggiatori (17.000 su ferrovia + 3.000 su autobus). L'impresa Ferroviaria opera grazie a un "Contratto di Servizio", rinnovato sino al 2033, stipulato con la Regione Puglia, che regolamenta i servizi offerti, di seguito descritti.

Ferrovia Bari-Barletta Il servizio sulla linea Bari-Barletta è stato aperto all'esercizio nel 1965 e collega a Bari importanti Comuni del nord barese: Bitonto, Terlizzi, Ruvo, Corato, Andria, Barletta e il quartiere di Bari Palese con due fermate ai margini periferici. Si snoda su un percorso lungo 70 km su linea

elettrificata, a semplice binario sul tratto Bari-Fesca San Girolamo, a doppio binario sul tratto Fesca San Girolamo-Andria Sud (circa 52 km).
La linea è attualmente interrotta tra Andria Sud e Barletta per lavori infrastrutturali di ammodernamento e potenziamento. Il servizio è garantito con autobus sostitutivi.

Ferrovia Bari - Quartiere San Paolo Il 22 dicembre 2008 è stata aperta all'esercizio la Ferrovia Metropolitana Bari Centrale-Quartiere San Paolo, un importante traguardo per le Ferrovie del Nord Barese nell'ambito del Trasporto Pubblico Locale Regionale. È stata la prima linea ferroviaria metropolitana di Bari; in soli 15 minuti collega il centro della Città al Quartiere periferico San Paolo. La linea è elettrica. Da Bari Centrale a Fesca San Girolamo utilizza la linea a semplice binario della ferrovia Bari Barletta. Oltre Fesca San Girolamo si sviluppa, a doppio binario, la nuova infrastruttura, un percorso di 5,724 km lungo il quale sono attive cinque fermate: Tesoro, Cittadella, San Gabriele, Ospedale e la fermata di testa Cecilia, nell'omonimo quartiere periferico del Comune di Modugno.

Ferrovia Bari-Aeroporto Karol Wojtyla Il 19 luglio 2013 è stato aperto all'esercizio il passante ferroviario che collega l'Aerostazione di Bari-Palese, sia verso Bari Centrale sia verso Bitonto, con la linea ferroviaria Bari-Barletta. È una delle opere ingegneristiche più all'avanguardia realizzate in Puglia e Bari è una delle poche città in Italia ad avere un collegamento ferroviario diretto con l'Aeroporto, raggiungibile in 15 minuti dalla Stazione Centrale. La linea è elettrica. Da Bari Centrale a Fesca San Girolamo utilizza la linea a semplice binario della ferrovia Bari Barletta. Oltre Fesca San Girolamo si sviluppa, a doppio binario, la nuova infrastruttura, un percorso di 7,679 km lungo il quale sono attive due fermate: Europa, nel Quartiere San Paolo di Bari, e Aerostazione all'interno dello scalo di Palese, direttamente connessa attraverso un tunnel di 300 metri all'area "arrivi". Quando verranno completate le opere di interconnessione con la Rete Ferroviaria Italiana nelle stazioni RFI di Bari C.le e Barletta C.le grazie al "Grande Progetto" finanziato dalla Comunità Europea, l'Aeroporto sarà accessibile da tutte le città della Puglia e delle Regioni limitrofe.

Ferrotramviaria, inoltre, effettua i seguenti servizi:

Il servizio automobilistico delle Ferrovie del Nord Barese sviluppa una rete lunga 133 km ed è svolto prevalentemente su percorso parallelo alla ferrovia, da Bari a Barletta, collegando i centri del nord barese già serviti dalla stessa.

Il Trasporto Merci su RFI Da dicembre 2007 Ferrotramviaria SpA si è dotata del Certificato di Sicurezza per effettuare servizio di passeggeri e merci su Rete Ferroviaria Italiana. Attualmente Ferrotramviaria SpA ha avviato in collaborazione con Lugo Terminal SpA un nuovo collegamento ferroviario intermodale tra Parma e Giovinazzo con sosta commerciale a Lugo, a partire da Luglio 2022 effettua tre coppie di treni la settimana dal porto di Gioia Tauro all'Interporto di Bologna per conto della Società MedLog del Gruppo MSC.

I NOSTRI NUMERI

ANNO 2022	
Forza lavoro media	519
Corse ferroviarie	75.208
Corse automobilistiche	30.888
Treni/km	2.014.792,04
Autobus/km	914.007
Viaggiatori ferrovia e autolinee	5.168.090
Viaggiatori/km ferrovia e autolinee	88.613.371
Posti/km offerti (seduti) ferrovia e autolinee	361.576.934,13

LA NOSTRA FLOTTA*	
Elettrotreni CAF CIVITY a 4 casse (M+R+R+M)	5 (omologati alla circolazione su RFI)
Elettrotreni STADLER FLIRT a 4 casse (M+R+R+M)	3 (omologati alla circolazione su RFI)
Elettrotreni ALSTOM CORADIA a 3 casse (M+R+M)	6
Elettrotreni ALSTOM CORADIA a 4 casse (M+R+R+M)	5
Locomotore BOMBARDIER E483	4 (trasporto merci su RFI)
Autobus IVECO**	28

* Ferrotramviaria S.p.A ha firmato un contratto di acquisto da Alstom per la fornitura di 6 ulteriori nuovi elettrotreni "Pop" a media capacità di tipo bidirezionale, a composizione bloccata monopiano con alimentazione elettrica a 3.000 V c.c., ciascuno costituito da 4 casse intercomunicanti, da utilizzarsi per il trasporto ferroviario regionale passeggeri sull'infrastruttura ferroviaria Bari-Barletta. I nuovi 6 convogli, che si aggiungono ai 5 già ordinati in data 28/10/2021, rispettano tutte le caratteristiche di sostenibilità ambientale e sono dotati delle più evolute ed efficaci soluzioni tecniche, andranno a completare il rinnovo della flotta come previsto dal Piano Economico Finanziario del Contratto di Servizio – IF 2022-2033 con la Regione Puglia. I primi 5 convogli saranno consegnati tutti entro la prima parte del 2023.

** Prevista la fornitura di 8 nuovi autobus di ultima generazione destinati al trasporto pubblico regione e locale.

CERTIFICAZIONI

- Il 6 febbraio 2004 la Ferrotramviaria S.p.A. ha ottenuto, da parte dell'Ente di certificazione DNV, la certificazione del proprio Sistema di Gestione della Qualità, in conformità con la norma internazionale **ISO 9001**, valida per l'erogazione del servizio di Trasporto Pubblico su rotaia e su gomma. Il 5 gennaio 2006 la certificazione è stata estesa anche alle attività di progettazione e gestione delle infrastrutture ferroviarie.
- Il 12 luglio 2005, sempre da parte dell'Ente di certificazione DNV, la Ferrotramviaria S.p.A. ha conseguito la certificazione del proprio Sistema di Ge-

stione della Responsabilità Sociale, in conformità alla norma **SA8000**. Tale certificazione, che esprime il riconoscimento del rispetto dei principi dell'etica del lavoro, evidenzia all'esterno l'impegno sociale dell'Azienda, con particolare riferimento al miglioramento delle condizioni lavorative (salute e sicurezza, assenza di discriminazioni e di lavoro forzato o obbligato, libertà di associazione e contrattazione collettiva, etc.). Il rispetto dei singoli requisiti della norma si evince anche dal bilancio SA8000, redatto annualmente e a disposizione sul sito web aziendale www.ferrotramviaria.it.

- Ferrotramviaria SpA si è attivata nell'ambito del processo di liberalizzazione del trasporto su rotaia, proponendosi come impresa ferroviaria per **Trasporto merci e passeggeri** sull'infrastruttura ferroviaria nazionale. Per l'effettuazione di tali servizi ha progettato e attuato un Sistema di Gestione per la Sicurezza, certificato dall'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie e delle Infrastrutture Stradali e Autostradali (ANSFISA) a partire dal 2009.
- A gennaio 2019 l'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie e delle Infrastrutture Stradali ed Autostradali (ANSFISA) ha rinnovato alla Ferrotramviaria SpA il Certificato di Sicurezza per i servizi merci e passeggeri su Rete Ferroviaria Italiana e, contestualmente, ha esteso la validità del certificato ai servizi di trasporto passeggeri sulla Rete Ferroviaria Regionale gestita dalla stessa Ferrotramviaria. Con il rilascio del Certificato di Sicurezza esteso alla rete regionale in qualità di impresa ferroviaria, la Società completa, in poco più di due anni, il percorso autorizzativo avviato a seguito del DM 5 Agosto 2016, emanato in ottemperanza di quanto previsto dal d.lgs. 112/2015, che ha sancito il passaggio di competenze sulle ferrovie regionali dal Ministero dei Trasporti all'ANSF (oggi ANSFISA). Mentre il 28 gennaio 2021 ha ottenuto l'ennesimo rinnovo da parte dell'ANSFISA, questa volta in conformità con quanto previsto dalle normative costituenti il "quarto pacchetto ferroviario" emanato dal Parlamento Europeo.
- Il 28 giugno del 2018 Ferrotramviaria SpA, in qualità di Gestore della Rete Bari-Barletta e diramazioni per l'Aeroporto Karol Wojtyla e il Quartiere San Paolo, ha ottenuto da ANSF (oggi ANSFISA) l'Autorizzazione di Sicurezza, documento che "attesta l'accettazione del sistema di gestione della sicurezza e l'accettazione delle misure adottate dal gestore dell'infrastruttura per soddisfare i requisiti specifici necessari per la sicurezza della progettazione, della manutenzione e del funzionamento dell'infrastruttura ferroviaria, compresi se del caso la manutenzione ed il funzionamento del sistema di controllo del traffico e di segnalamento sulla rete in questione, conformemente alla normativa nazionale applicabile".
  L'Autorizzazione di Sicurezza è stata rinnovata il 28 aprile 2022.
- Il 15 gennaio 2016 la Ferrotramviaria S.p.A. si è certificata in conformità ai requisiti dello standard OHSAS 18001; in seguito ad un aggiornamento normativo la certificazione è ora in conformità ai requisiti della norma **ISO 45001**. Tale certificazione garantisce l'esistenza di un sistema di gestione

per la sicurezza sul lavoro efficace ed efficiente che aiuta a identificare i rischi, definisce obiettivi e responsabilità, facilitando così l'opera di prevenzione degli incidenti nei luoghi di lavoro. La certificazione, inoltre, dimostra la conformità delle pratiche aziendali a quanto previsto dal DLgs 81/2008 e dalle altre principali norme di legge in ambito di salute e sicurezza.

- Il 20 ottobre 2021 Certifer Italia ha rilasciato a Ferrotramviaria SpA - per le proprie attività da Impresa Ferroviaria - il Certificato di Conformità del Soggetto Responsabile della Manutenzione (ECM).
  Si tratta della conferma dell'accettazione del sistema di manutenzione di un soggetto responsabile della manutenzione (ECM) all'interno dell'Unione Europea in conformità alla Direttiva (UE) 2016/798 del Parlamento Europeo e del Consiglio e al Regolamento di Esecuzione (UE) 2019/779 della Commissione.
- La Ferrotramviaria S.p.A. ha conseguito la certificazione ambientale in conformità ai requisiti dello standard ISO 14001 in data 21 marzo 2022; Tale certificazione garantisce l'esistenza di un sistema di gestione per l'ambiente che aiuta a identificare i rischi, definisce obiettivi e responsabilità, facilitando così l'opera di prevenzione degli eventi negativi. La Certificazione è attualmente valida per alcuni dei siti gestiti dall'azienda, il processo di estensione della certificazione a tutte le sedi è prevista entro il 2025.

PROGETTI

Ferrotramviaria S.p.A. ricopre il ruolo di Soggetto Attuatore di numerosi interventi per il potenziamento, l'ammodernamento e la messa in sicurezza della rete delle Ferrovie del Nord Barese.

INTERVENTI ULTIMATI

Tra gli interventi recentemente ultimati, si annoverano:

- raddoppio delle tratte Ruvo - Corato e Corato - Andria Sud della linea Bari - Fesca San Girolamo - Bitonto - Barletta;
- attrezzaggio tecnologico delle tratte Ruvo - Corato e Corato - Andria Sud della linea Bari - Fesca S. Girolamo - Bitonto - Barletta con tecnologia SCMT (Sistema di Controllo della Marcia dei Treni);
- ammodernamento del sistema di segnalamento della tratta Bari-Ruvo;
- realizzazione della nuova stazione di Andria Sud e della nuova fermata Corato Sud della linea Bari - Fesca San Girolamo - Bitonto - Barletta;
- attrezzaggio della nuova officina locomotori di Bitonto;
- realizzazione di sovrappassi, sottopassi e complanari necessari alla soppressione dei Passaggi a Livello localizzati nella tratta Ruvo - Corato - Andria della linea Bari - Fesca San Girolamo - Bitonto - Barletta;

INTERVENTI IN CORSO DI ESECUZIONE

Tra gli interventi in corso di esecuzione, si citano:

- interramento della linea e della stazione nel centro urbano di Andria e costruzione della nuova fermata Andria nord;
- fornitura di n. 11 elettrotreni 3 KV c.c. a composizione bloccata monopiano (M+R+R+M);
- realizzazione del secondo fronte di stazione di Barletta Centrale;
- soppressione del passaggio a livello al km 29+555 della linea Bari-Barletta, mediante la costruzione di un sottopasso ferroviario su viale del Lilium a Terlizzi;
- realizzazione del parcheggio di scambio della Stazione Fesca San Girolamo (Bari).

INTERVENTI DI PROSSIMA REALIZZAZIONE

Di seguito si riportano gli interventi di prossima realizzazione:

INTERVENTI DI ATTREZZAGGIO TECNOLOGICO E SICUREZZA FERROVIARIA

Tali interventi riguardano l'estensione dell'attrezzaggio della linea con dispositivi di controllo-comando e segnalamento:

- integrazione ed adeguamento agli schemi di principio vigenti nella logica dell'ACCM di Fesca San Girolamo per n. 3 PL di stazione al km 3+827, km 18+359, km 29+555 della linea ferroviaria Bari - Fesca San Girolamo - Bitonto - Barletta;
- integrazione dei PL di linea con il sistema di distanziamento esistente (BABcc) attraverso la realizzazione di n. 12 SPL23 al km 9+504, km 16+524, km 19+316, km 21+934, km 24+348, km 26+777, km 27+311, km 28+429, km 31+576, km 32+915, km 34+916, km 35+649, con conseguente adeguamento del sistema SCMT, nella tratta Bari-Bitonto-Terlizzi-Ruvo della linea ferroviaria Bari-Fesca S.G.-BitontoBarletta;
- attrezzaggio dell'infrastruttura esistente della tratta Fesca San Girolamo (FNB) – Binario V ovest (RFI) con un sistema BCA e SCMT oltre l'adeguamento degli impianti esistenti dell'ACEI di Bari Centrale (RFI) e ACCM di Fesca San Girolamo (FNB) finalizzato alla interconnessione delle reti RFI-Ferrotramviaria;
- rimodulazione delle distanze dei PBA, rimozione del sistema Train Stop ed attrezzaggio con sistema SCMT della tratta a doppio binario Fesca San Girolamo - Cecilia della linea ferroviaria Bari - Fesca San Girolamo - Quartiere San Paolo;

- realizzazione di n. 3 impianti di Rilevamento Temperature Boccole/Freni, da installare rispettivamente in prossimità della stazione di Fesca e della stazione di Bitonto (due Punti di Rilevamento monodirezionali) e della Stazione di Barletta (un Punto di Rilevamento bidirezionale) sulla linea ferroviaria Bari - Fesca San Girolamo - Bitonto - Barletta;
- realizzazione di n. 5 impianti di Protezione Automatica Integrativa – Passaggi a Livello (PAI-PL), da installare ai PP.L. progressive 3+827, 18+359, 27+311, 29+555 34+916, della linea ferroviaria Bari - Fesca San Girolamo - Bitonto - Barletta.

PROLUNGAMENTO TRATTA METROPOLITANA BARI-S. PAOLO FINO ALLA STAZIONE "DELLE REGIONI"

L'intervento consta nella realizzazione delle seguenti opere:

- tratto di ferrovia a doppio binario in galleria, a partire dalla stazione "Cecilia" fino all'ingresso della stazione "delle Regioni", per una estesa pari a circa 620 m;
- stazione "delle Regioni", con livello accessi a quota strada e livello banchine di accesso ai treni interrato;
- piazzale di manovra realizzato in trincea per una estesa di circa 315 m, in cui è inserita una doppia comunicazione.

La realizzazione dell'opera è subordinata all'interramento della linea elettrica ad alta tensione 150 kV Molfetta – Bari Parco Nord, di proprietà Terna Rete Italia (soggetto interferito).

RADDOPPIO DELLA TRATTA ANDRIA-BARLETTA DELLA LINEA BARI-BARLETTA

L'intervento consta nel raddoppio della tratta ferroviaria Andria-Barletta, attualmente a singolo binario.

Le modifiche interesseranno le opere prettamente legate agli impianti ferroviari (armamento, trazione elettrica e segnalamento), oltre alle opere civili:

- demolizione e adeguamento di n. 21 tombini idraulici presenti sulla tratta interessata;
- soppressione di n. 4 passaggi a livello alle progg. km 66+009,77, km 65+141,39, km 61+796,38 e km 60+627,84;
- realizzazione di n. 3 complanari necessarie a garantire l'accessibilità ai fondi ed adeguamento, in parte, della viabilità esistente;
- demolizione delle Case Cantoniere nn. 21 e 22.

STAZIONE DI FESCA S. GIROLAMO: INTERCONNESSIONE INFRASTRUTTURA FERROVIARIA RETE FNB-RFI, COLLEGAMENTO STAZIONI E REALIZZAZIONE PARCHEGGIO DI SCAMBIO

Sono in corso le procedure tecnico-amministrative finalizzate alla realizzazione del collegamento dell'infrastruttura ferroviaria regionale e nazionale in prossimità della stazione di Fesca S. Girolamo (FNB) e la stazione di Bari Centrale di RFI.

Il suddetto collegamento garantirà l'interoperabilità della rete FNB e l'aumento della capacità trasportistica offerta da Ferrotramviaria S.p.A..

La stazione di Fesca S. Girolamo (FNB) sarà interessata anche dalla realizzazione del parcheggio di scambio con ampliamento della destinazione alla sosta degli autobus ed il collegamento pedonale con la stazione Bari Lamasinata (RFI).

SOPPRESSIONE DI PASSAGGI A LIVELLO

- Comune di Bitonto: l'intervento prevede l'eliminazione del passaggio a livello ubicato alla progressiva km 16+524 della linea ferroviaria Bari-Barletta, in agro del Comune di Bitonto. L'intervento, la cui progettazione è in corso, prevede la realizzazione di un sottopasso ferroviario e pedonale in corrispondenza dell'intersezione di viale Giovanni XXIII con la strada provinciale n. 91 (via S. Spirito).

RINNOVO BINARIO STORICO TRATTA CORATO-ANDRIA

L'intervento consta nel rinnovo dell'armamento del binario storico della tratta Corato-Andria con rotaie tipo 60E1, attacco elastico tipo Wossloh W14 e traverse in c.a.p. RFI 230 V. Inoltre, è previsto il risanamento con asportazione totale della massicciata.

SOSTITUZIONE TRAVATA METALLICA CRISPI (BARI)

L'intervento prevede la sostituzione dell'attuale travata metallica, ubicata al km 1+897 della linea Bari-Barletta, con il nuovo impalcato metallico a cassone di lunghezza pari a 18,40 m.

IL CONTRATTO DI SERVIZIO CON LA REGIONE PUGLIA

FERROTRAMVIARIA S.P.A. IMPRESA FERROVARIA (IF)

La Ferrotramviaria SpA (IF) svolge il servizio di trasporto sulla base del Contratto di Servizio 2022-2033, tra Società e Regione Puglia, alla quale compete per legge la funzione di programmare e amministrare il servizio di Trasporto Pubblico Regionale Locale e, inoltre, quella di vigilare sulla regolarità, qualità e sicurezza dello stesso.

Il Contratto di Servizio disciplina gli obblighi reciproci tra Regione Puglia e Ferrotramviaria e regola le modalità di effettuazione del servizio di trasporto gestito dalla Società.

Attraverso il Contratto di Servizio, la Regione Puglia, tenendo conto delle esigenze di mobilità dei cittadini delle aree interessate, determina i servizi minimi di trasporto che la Società deve offrire, definendo il programma di esercizio, gli orari, le fermate, le tariffe, l'idoneità del materiale rotabile.

Individua, inoltre, le caratteristiche del livello qualitativo minimo che il servizio erogato deve garantire, in termini di regolarità del servizio e di puntualità, nonché di sicurezza, comfort, pulizia, informazione e assistenza alla clientela.

Nel Contratto di Servizio la Ferrotramviaria si impegna ad effettuare il servizio di trasporto nel rispetto degli indicatori minimi definiti dalla Regione Puglia, e a migliorare le proprie prestazioni, specificando gli standard di qualità individuati come obiettivi da raggiungere.

A tal fine, con il Contratto di Servizio le parti convengono di attuare frequenti azioni di controllo, attraverso rilevazioni sistematiche sulla produzione programmata ed effettiva del servizio e attraverso ispezioni e verifiche svolte da personale incaricato dalla Regione, e azioni di monitoraggio sulla qualità percepita dall'utenza, attraverso indagini conoscitive sulla soddisfazione dei viaggiatori.

Con il Contratto di Servizio, inoltre, sono stabilite sanzioni e premi collegati alla misura del rispetto, da parte della Società, degli obblighi relativi al servizio da erogare sottoscritti nel Contratto di Servizio e degli impegni nei confronti dell'utenza enunciati nella Carta dei Servizi.

Inoltre, a Ferrotramviaria S.p.A. Gestore Infrastruttura (IF) la Regione Puglia ha prorogato sino al 31/12/2026 il Contratto di servizio per l'esercizio delle ferrovie ex art. 8 D. Lgs n. 422/2008, mentre a Ferrotramviaria S.p.A. Autolinee la Regione Puglia ha prorogato sino al 31/12/2026 il Contratto di Servizio per l'esercizio dei servizi di trasporto pubblico automobilistico integrativo e/o sostitutivo.

IL SERVIZIO OFFERTO

MISSION E I PRINCIPI FONDAMENTALI

MISSION

Diventare un modello nel settore della mobilità, contribuendo attivamente al **miglioramento della qualità di vita dei nostri passeggeri, grazie a un servizio incentrato sul cliente, innovativo, efficiente e sostenibile**.

La Ferrotramviaria SpA eroga il servizio di trasporto ferroviario e automobilistico nel rispetto dei principi enunciati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

Eguaglianza e imparzialità
I servizi e le infrastrutture possono essere utilizzati da tutti senza alcuna distinzione. L'Azienda è impegnata a consentire un più facile accesso ai disabili e agli anziani. Nei confronti degli utenti vengono adottati criteri di imparzialità.

Continuità del servizio
L'Azienda si impegna a erogare il servizio con continuità e regolarità. Nella eventualità di funzionamento irregolare o di interruzione, l'impegno è di ridurre al massimo il disagio agli utenti. In caso di necessità o di interruzioni programmate, l'Azienda interverrà con servizi sostitutivi. In caso di sciopero, darà la massima divulgazione, preventiva e tempestiva, dei programmi minimi garantiti.

Partecipazione
L'Azienda auspica la partecipazione della propria utenza, proponendo confronti e dibattiti sul miglioramento del servizio, fornendo informazioni, accogliendo osservazioni e valutando i suggerimenti.

Efficienza ed efficacia
L'Azienda persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più adeguate a tale scopo.

Libertà di scelta
L'Azienda garantisce il diritto alla mobilità dei cittadini, facilitando la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

Sostenibilità ambientale e sociale
Nell'ottica del miglioramento continuo delle performance di efficienza e sicurezza della rete ferroviaria, Ferrotramviaria si impegna ad integrare, con quote sempre crescenti, la sostenibilità ambientale all'interno di strategie ed operatività aziendali.

Il sistema di trasporto ferroviario che di per sé ha già il vantaggio di diminuire l'impatto del traffico privato sull'ambiente, in Ferrotramviaria è reso ancora più performante dal fatto che tutti i treni dedicati al trasporto passeggeri sono a trazione elettrica e, quindi, con costi ridotti per la collettività in termini di emissioni.

IL SERVIZIO FERROVIARIO

Il programma di esercizio ferroviario della Ferrotramviaria SpA prevede l'effettuazione del servizio sulle linee

FR1 Bari Centrale-Barletta via Palese Macchie
FR2 Bari Centrale-Barletta via Aeroporto
FM1 Bari Centrale-Quartiere San Paolo
FM2 Bari Centrale-Bitonto via Aeroporto

N° TRENI GIORNALIERI ORARIO			
	Lun/Sab	Domenica	Festivi
FR1	26	-- *	-- *
FR2	82	-- *	-- *
FM1	46	44	-- **
FM2	-	46	46
Totale corse giornaliere	**154**	**90**	**46**
Arco orario del servizio		Do	Fs
Partenza prima corsa Arrivo ultima corsa	04:37 00:00	ore 5.05 ore 23.40	ore 5.05 ore 23.40

Nelle giornate feriali si effettua sulla linea Bari-Barletta il Servizio sostitutivo automobilistico, con 17 corse dal lunedì al sabato, di cui 13 scolastiche, nell'arco dalle ore 4.50 (partenza prima corsa) alle ore 16.00 (arrivo ultima corsa).

* La domenica e nei giorni festivi si effettua il Servizio sostitutivo automobilistico, relativamente alla tratta Bitonto-Barletta, nell'arco dalle ore 4.20 (partenza prima corsa) alle ore 23.50 (arrivo ultima corsa). Il servizio prevede l'effettuazione di 34 corse.

** Il servizio si effettua solo nella giornata festiva dell'8 dicembre.

La circolazione dei treni è interrotta sulla tratta Andria Sud-Barletta per lavori infrastrutturali nell' abitato di Andria e sulla tratta Andria-Barletta. Per garantire la circolazione è stato istituito un servizio di bus sostitutivi.

A settembre 2016 le Ferrovie del Nord Barese sono passate, come altre ferrovie locali, sotto la diretta sorveglianza dell'Agenzia Nazionale per la Sicurezza Ferroviaria (ANSF), oggi diventata Agenzia Nazionale per la Sicurezza Ferroviaria e Infrastrutture Stradali e Autostradali (ANSFISA).

A partire dal 1° ottobre 2016, una nuova normativa dell'ANSF, oggi ANFISA, ha imposto a tutte le aziende ferroviarie le cui reti non sono dotate di SCMT (Sistema di Controllo Marcia Treno) il limite di velocità di 50 km/h.

Ad oggi, tutti i treni della flotta aziendale sono dotati di SCMT. Sulla rete gestita dalla Ferrotramviaria il sistema di sicurezza è stato già installato e attivato sulla tratta Bari C.le-Andria Sud. Pertanto, su detta tratta è stata ripristinata la velocità di linea.

INTERAZIONE INTERMODALE

Dagli esiti del sondaggio sulla soddisfazione dei viaggiatori nell'ultima indagine conoscitiva effettuata si rileva che:

- oltre il 36,7% degli utenti della ferrovia prosegue il viaggio, per completarlo, utilizzando un altro mezzo di trasporto pubblico;
- questa fascia di utenti percepisce positivamente il grado di interazione intermodale esprimendo un livello di soddisfazione di circa il 59,8%.

Rispondendo alla necessità di una integrazione tra i gestori di TPL, tesa a sviluppare le potenzialità di mobilità dei cittadini e a incentivare l'utilizzo del trasporto pubblico, la Ferrotramviaria ha sottoscritto:

- nel 2014 una convenzione con le Ferrovie Appulo Lucane, con la quale è stata attivata l'emissione del "biglietto unico integrato" che consente di viaggiare su tratti ferroviari combinati dei due gestori (vedi pag. 78);
- a dicembre 2015, unitamente alle FAL, un accordo con l'AMTAB, l'azienda che gestisce il servizio di trasporto urbano di Bari, con il quale è stata attivata l'emissione di biglietti di corsa semplice e di doppia corsa integrati a un titolo di viaggio AMTAB (vedi pag. 78);
- a febbraio 2023 è stato sottoscritto un Protocollo d'intesa con Aeroporti di Puglia in quanto è intenzione comune delle Parti incoraggiare i passeggeri in transito presso l'Aeroporto Civile Bari-Palese all'utilizzo del treno, quale più efficiente forma di mobilità eco-friendly, a tutela del patrimonio ambientale, e all'ampliamento del bacino di utenza aeroportuale.

Nel corso del 2020 è stato inaugurato il progetto "Vendita combinata in Puglia". Il progetto permette la vendita combinata da parte di Trenitalia di abbonamenti, di servizi ferroviari e di singoli biglietti delle altre società di trasporto ferroviario operanti sul territorio regionale, tra cui la Ferrotramviaria, unitamente ai propri (vedi pag. 78).

L'11 ottobre 2019 è stato inaugurato il nuovo tunnel di collegamento fra le stazioni di Bari Centrale di Rete Ferroviaria Italiana, delle Ferrovie del Nord Barese e delle Ferrovie del Sud Est.

Si completa così il progetto di integrazione fisica tra le stazioni baresi dei vari gestori di infrastruttura ferroviaria, avviato nel 2014 con l'apertura dell'ascensore di collegamento tra il piano banchina delle Ferrovie del Nord Barese e il piano banchina delle Ferrovie Appulo Lucane.

Nella stazione di Bari Centrale si incontrano quattro stazioni interconnesse fra di loro; i viaggiatori e i pendolari possono spostarsi da un servizio ferroviario all'altro rimanendo all'interno del perimetro ferroviario, grazie a un moderno sistema di ascensori e scale mobili.

IL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

Il servizio automobilistico della Ferrotramviaria SpA si svolge su un percorso parallelo alla Ferrovia da Bari a Barletta, e prevede i seguenti servizi

Servizio ordinario
Servizio scolastico
Servizio sostitutivo del servizio ferroviario
Servizio di intensificazione estiva

N° CORSE GIORNALIERE ORARIO INVERNALE				
	Lu/Ve	Sa	Do	Fs
SERVIZIO ORDINARIO	82	62	--	--
SERVIZIO SCOLASTICO	32	34	--	--
SERVIZIO SOSTITUTIVO DEL SERVIZIO FERROVIARIO	4 + 13	4 + 13	34	34
Totale corse giornaliere	**131**	**113**	**34**	**34**
Arco orario del servizio	Lu/Ve	Sa	Do	Fs
Partenza prima corsa Arrivo ultima corsa	ore 4.50 ore 20.20	ore 4.50 ore 19.25	ore 4.20 ore 23.50	ore 4.20 ore 23.50

N° CORSE GIORNALIERE INTENSIFICAZIONE ESTIVA				
	Lu/Ve	Sa	Do	Fs
ANDRIA - BARLETTA LIDO	19	19	29	29
Arco orario del servizio	Lu/Ve	Sa	Do	Fs
Partenza prima corsa Arrivo ultima corsa	ore 7.35 ore 19.10	ore 7.35 ore 19.10	ore 7.35 ore 19.10	ore 7.35 ore 19.10

La velocità commerciale è di 35 km/h.

INTERAZIONE INTERMODALE

Dagli esiti del sondaggio sulla soddisfazione dei viaggiatori nell'ultima indagine conoscitiva effettuata si rileva che:

- circa il 42,9% degli utenti delle autolinee prosegue il viaggio, per completarlo, utilizzando un altro mezzo di trasporto pubblico;
- questa fascia di utenti percepisce positivamente il grado di interazione intermodale esprimendo un livello di soddisfazione di oltre l'60,3%.

LA QUALITÀ

FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO FERROVIARIO

PREMESSA

Nelle more del processo di ammodernamento cosi come descritto nella sezione PROGETTI del presente documento, attualmente la linea ferroviaria risulta essere interrotta nella tratta Andria Sud-Barletta Centrale, sostituita da un servizio automobilistico con autobus per minimizzare il disservizio agli utenti

SICUREZZA DEL VIAGGIO

La Società è impegnata ad assicurare un viaggio sicuro e regolare in modo da evitare incidenti, interruzioni o ritardi riconducibili a responsabilità aziendali.

La sicurezza del viaggio è garantita:

- **dall'adozione di dispositivi e sistemi di controllo e di sicurezza della circolazione dei treni.** (Allegato D – Caratteristiche tecniche della linea);
- **dall'adozione di tecnologie telematiche all'avanguardia per ottimizzare l'efficacia della comunicazione interna**;
- **dal controllo dell'affidabilità del materiale rotabile**.
  L'Azienda garantisce tutta la manutenzione ordinaria e straordinaria del materiale rotabile, necessaria a mantenere lo stesso in condizioni ottimali di sicurezza ed efficienza operativa. I treni di ultima generazione, serie ELT, CAF e CIVITY, dispongono di un sistema (SCMT) ad elevata protezione della marcia dei treni. Tale sistema di sicurezza, di cui è già dotata la linea da Bari C.le a Ruvo, è attivo da luglio 2017 sulla tratta Bari C.le – Bitonto, e da dicembre 2017 sulla linea da Bitonto a Ruvo.
- **dal miglioramento continuo della formazione e dell'aggiornamento del personale**.
  A ciò si aggiunge che, per la sicurezza dell'esercizio ferroviario, in ottemperanza alle disposizioni di legge, il personale addetto direttamente alla produzione ferroviaria, è sottoposto, con cadenza almeno annuale, sia a sessioni formative per il mantenimento delle competenze, sia a sorveglianza sanitaria per il mantenimento dei requisiti di idoneità alla mansione, oltre che per rischi derivanti dall' assunzione di sostanze stupefacenti e da alcool.
- **dalla progressiva chiusura di passaggi a livello e l'utilizzo di soluzioni tecnologiche per il controllo dei passaggi a livello ancora aperti**.

Da anni la Ferrotramviaria ha avviato un importante progetto di riduzione dei passaggi a livello, ad oggi non ancora terminato. Sull'Infrastruttura ferroviaria attualmente sono presenti 27 passaggi a livello sulla tratta Bari C.le – Barletta, di cui 12 nel breve, medio e lungo periodo verranno soppressi, per il dettaglio si rimanda alla sezione **PROGETTI**.

SICUREZZA E COMFORT NELLE STAZIONI

Tutte le stazioni e le fermate:

- **sono presenziate da personale aziendale** (tranne le stazioni Fesca San Girolamo, Palese e Corato, e le fermate F. Crispi, SS. Medici, Sovereto);
- **sono dotate di chiusure di sbarramento** per il controllo degli accessi durante le ore di sospensione dell'esercizio ferroviario (ad eccezione della stazione di Andria e delle fermate di Sovereto e Barletta Centrale);
- **sono dotate del sistema di videosorveglianza**.
  Tale sistema, oltre a permettere il controllo in tempo reale dell'andamento del servizio, garantisce un elevato standard di sicurezza in quanto consente l'immediata individuazione della localizzazione degli allarmi e delle richieste di soccorso e la possibilità di intervenire con opportuni messaggi sonori attraverso l'impianto audio collegato. Inoltre, la consultazione, da parte delle forze di polizia, carabinieri e organi di PG, delle immagini registrate e archiviate consente l'accertamento di reati e l'individuazione dei responsabili.

L'Azienda è impegnata ad assicurare un buon livello di comfort in tutte le stazioni e le fermate:

- i fabbricati delle stazioni e gli spazi attrezzati a verde sono assoggettati a manutenzione periodica;
- quasi tutte le stazioni e le fermate sono dotate:
  - di macchine di emissione biglietti *self service*
  - di monitor per le informazioni al pubblico sugli orari dei treni e sul servizio;
  - di rastrelliere porta bici;
  - di impianti di diffusione della web radio;
- la Stazione di Bari Centrale, completamente ristrutturata nel corso del 2015, è dotata di moderni impianti tecnologici, una nuova scala mobile, "percorsi tattili" in banchina e hall viaggiatori. Ad ottobre 2019 Grandi Stazioni Rail ha inaugurato il nuovo sottopasso "giallo", prolungato sino alle banchine della stazione di Bari Centrale della Ferrotramviaria con l'apertura di un varco. Il tunnel sotterraneo collega piazza Moro a via Capruzzi; senza uscire dallo scalo, si possono raggiungere i binari di RFI, FSE e Ferrotramviaria, a sua volta già connessa alle banchine delle Ferrovie Appulo Lucane tramite un ascensore;

- nella Fermata Europa a gennaio 2018 è stato realizzato un varco pedonale che consente l'accesso alla Fermata da Viale Europa;
- nella Stazione di Bitonto ad ottobre 2018 è stato aperto il nuovo ingresso pedonale che consente, da inizio a fine servizio, l'accesso diretto al secondo binario, lato via Grecia.

Free WiFi Zone Accogliendo anche le richieste della clientela, la Ferrotramviaria ha messo a disposizione dei propri viaggiatori un ulteriore servizio. Dal 19 giugno 2018 nella Stazione di Bari Centrale e all'interno della Fermata Aeroporto è attiva la Free WiFi Zone che consente di navigare gratuitamente su Internet con un proprio PC portatile o smartphone predisposti per connessioni senza fili.
Chiunque voglia usufruirne dovrà registrarsi, ma solo per la prima volta, sulla piattaforma "Ferrotramviaria WiFi" (portale di autenticazione "Guglielmo"), inserendo la propria mail o accedendo tramite un social account.
Ogni utente avrà a disposizione un massimo di 60 minuti di connessione al giorno (anche frazionati).
La connessione, che sarà possibile da qualsiasi apparecchio mobile (smartphone o tablet) o computer, sarà operativa sette giorni su sette.
Le Free WiFi Zone sono contrassegnate da appositi cartelli.

Tutte le caratteristiche di cui sono dotate le stazioni e le fermate sono evidenziate nell'Allegato G.

SICUREZZA SUL MEZZO DI PERSONE E COSE

La Società si impegna a garantire la sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore attuando interventi mirati al raggiungimento di tale obiettivo.

- A bordo di tutti gli elettrotreni in esercizio è attivo un sistema di videosorveglianza finalizzato a garantire la sicurezza delle persone e la tutela dei beni aziendali utilizzati per l'esercizio del trasporto pubblico.
- Tutto il materiale rotabile è dotato una postazione citofonica a disposizione degli utenti per le comunicazioni di emergenza da rivolgere al personale viaggiante presente in una qualsiasi cabina di guida, finalizzata a garantire ai viaggiatori l'assistenza del personale di scorta ai treni.
- Sugli elettrotreni serie ELT 200 è attivo un sistema di collegamento terra-treno di emergenza che consente ai viaggiatori di chiedere assistenza al personale di bordo. In caso di mancata risposta, la chiamata è deviata al posto Centrale del DCC/DCO (Dirigente Coordinatore Centrale/Dirigente Centrale Operativa), che, a sua volta, può stabilire un collegamento bidirezionale con la cabina di guida del rotabile o direttamente con i passeggeri. Sui FLIRT 340, CIVITY 452 e i POP il collegamento è consentito tra passeggeri e personale di bordo.

- Per gli agenti appartenenti alle Forze dell'Ordine, non in uniforme, è prevista una agevolazione del 60% sulla tariffa regionale degli abbonamenti (per l'Esercito, invece, è prevista un'agevolazione del 50%). Tale provvedimento si integra con la necessità di prevenire episodi di vandalismo a bordo dei treni e di garantire un più elevato livello di sicurezza all'utenza e al personale della ferrovia durante il viaggio.
- L'Azienda è dotata di un Piano di Gestione delle Emergenze valido e utile ai fini di soccorrere i treni fermi in linea o in stazione incidentati e di prestare soccorso ai viaggiatori o al personale della Ferrovia in caso di incidente e/o malore e/o infortunio. Nelle stazioni e nelle fermate sulla base di quanto disposto dal Piano di Gestione delle Emergenze, sono affisse le planimetrie di emergenza contenenti tutte le informazioni utili ai viaggiatori sui comportamenti da adottare in caso di necessità.
- Sui tablet ad uso del personale di accompagnamento del treno è attiva l'applicazione "MY SERVICE" utilizzata per segnalare le anormalità e/o avarie relative al decoro e al comfort del materiale rotabile, al fine di migliorarne il monitoraggio e la gestione e rendere i processi aziendali inerenti la qualità e la sicurezza della circolazione ferroviaria più efficaci ed efficienti.

REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO

L'impegno aziendale è quello di svolgere il servizio ferroviario con continuità e regolarità.

In caso di sciopero, sono garantite sino a destinazione le corse in partenza dalle Stazioni di origine dalle ore 5.00 sino alle ore 8.00 e dalle ore 12.00 alle ore 15.00.

La regolarità e la puntualità del servizio di trasporto offerto nel 2022, nonostante i condizionamenti derivanti dai lavori in corso di potenziamento e ammodernamento infrastrutturale e tecnologico della linea ferroviaria, hanno comunque registrato un andamento che non si discosta dalle percentuali che l'Azienda si era posta come obiettivi da raggiungere, essendo contenuta sia la percentuale di corse soppresse per cause imputabili all'Azienda, sia la percentuale di corse con ritardo in arrivo maggiore di 5 minuti.

Nel rispetto degli indicatori della regolarità e puntualità del servizio stabiliti dalla Regione Puglia nel Contratto di servizio 2022/2033 stipulato con Ferrotramviaria (IF), la Società si impegna nel 2023:

a mantenere la percentuale di treni effettuati al di sopra del limite minimo del 99,87% dei treni programmati;

a mantenere la percentuale dei treni arrivati in orario o con ritardi non superiori a 5 minuti al di sopra del limite minimo:

del 98,60%* dei treni programmati sull'intero servizio;

dell'98,60%* dei treni programmati su ciascuna linea ferroviaria

* Come stabilito nell'Allegato 3 del CdS - IF la CMQ al 98.60% può essere estesa agli anni successivi se il dato di consuntivo 2022 è < a 98.60%, mentre se il dato a consuntivo sarà >= a 98.6% dall'anno successivo si applica l'aumento dello 0.1%.

L'Azienda si impegna ad attuare tutte le misure necessarie per garantire lo svolgimento del servizio minimizzando i disagi all'utenza.

Il servizio è garantito ogni giorno nell'arco orario dalle 4.07 alle 00.55 circa, con una frequenza del traffico ferroviario più accentuata nelle ore di punta.

> Con una frequenza media di circa 50 minuti dalla stazione di Bari Centrale partono, in successione, 4 treni con diverse destinazioni (Barletta, Ruvo-via Aeroporto, Ruvo-via Palese, Quartiere San Paolo).
>
> Il servizio ferroviario per l'Aeroporto prevede una offerta di 63 treni al giorno dal lunedì al sabato e 46 treni la domenica e i giorni festivi.

PULIZIA

L'organizzazione della pulizia e dell'igiene dei mezzi ferroviari e degli impianti è affidata a ditte specializzate. Il programma degli interventi prevede i seguenti servizi:

PULIZIA E IGIENE DEI TRENI

I cicli di pulizia programmati nel contratto tra Ferrotramviaria e il fornitore sono conformi rispetto a quanto definito dalla Delibera Art 16/2018 e dalle CMQ del contratto di Servizio 2022-2033 con la Regione Puglia.

- Pulizia variabile, in relazione a necessità e tempi di sosta finalizzato a garantire il ripristino di una condizione di pulizia accettabile di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contatto con l'utenza durante il servizio.
- Pulizia giornaliera finalizzata a garantire l'eliminazione della sporcizia di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contatto con l'utenza.
- Pulizia settimanale accurata dei componenti maggiormente a contatto con l'utenza, durante le soste prolungate.
- Pulizia semestrale finalizzata a garantire il ripristino della migliore condizione igienica e di decoro di tutte le componenti del rotabile, durante le soste prolungate (nei cantieri attrezzati per l'intervento).

PULIZIA E IGIENE DEI LOCALI

- Pulizia giornaliera delle stazioni, delle sale di attesa, dei marciapiedi, e dei servizi igienici.
- Pulizia radicale a scadenze prefissate (settimanali, mensili, quadrimestrali).
- Disinfestazione e la derattizzazione, con una incidenza di 10 interventi per ciascun impianto nel corso dell'anno.

La verifica sistematica, effettuata dall'Azienda, di tutte le attività svolte ottimizza la qualità del servizio erogato.
L'impegno dell'Azienda è quello di potenziare gli interventi in caso di necessità. Infatti, da marzo 2020 le attività di pulizia e sanificazione ordinaria sono state intensificate in concomitanza dell'Emergenza Sanitaria da Covid-19 e nel rispetto della normativa vigente.

COMFORT DEL VIAGGIO

I dati del servizio offerto nel 2022, posti-km a sedere offerti 314.584.504,13 e viaggiatori-km trasportati 83.909.830,00, evidenziano che l'affollamento dei mezzi per la totalità delle corse programmate è ancora notevolmente ridotto a causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19.
La Ferrotramviaria oggi ha a disposizione 19 treni di ultima generazione, con conseguente riduzione dell'età media del parco rotabile, che non ha più di 20 anni.
I treni confortevoli e moderni, sono dotati anche:

- ✓ di impianto di climatizzazione;
- ✓ di un impianto di informazione al pubblico e un sistema di videosorveglianza con telecamere interne e monitor di controllo;
- ✓ di un sistema (SCMT) ad elevata protezione della marcia del treno;
- ✓ di appositi dispositivi in grado di amplificare il segnale GSM, con l'obiettivo di migliorare la comunicazione telefonica mobile, utile in primo luogo per il personale aziendale di bordo e, di conseguenza, anche per i viaggiatori;
- ✓ di un sistema di comunicazione Cab Radio GSM R esclusivamente dedicato al controllo e all'esercizio del traffico ferroviario.

- Nelle stazioni e a bordo dei treni già dal 2012 è stata messa in onda la web radio Bari Nord che, oltre a intrattenere gli utenti, diffonde notizie e promozioni aziendali.
  Attualmente è attiva in tutte le stazioni e le fermate della linea (esclusa la fermata di Sovereto) e su tutti i treni della flotta aziendale.

Ferrotramviaria S.p.A ha firmato un contratto di acquisto da Alstom per la fornitura di 6 ulteriori nuovi elettrotreni "Pop" a media capacità di tipo bidirezionale, a composizione bloccata monopiano con alimentazione elettrica a 3.000 V c.c., ciascuno costituito da 4 casse intercomunicanti, da utilizzarsi per il trasporto ferroviario regionale passeggeri sull'infrastruttura ferroviaria Bari-Barletta.
I nuovi 6 convogli, che si aggiungono ai 5 già ordinati in data 28/10/2021, rispettano tutte le caratteristiche di sostenibilità ambientale e sono dotati delle più evolute ed efficaci soluzioni tecniche, andranno a completare il rinnovo della flotta come previsto dal Piano Economico Finanziario del Contratto di Servizio – IF 2022-2033 con la Regione Puglia.
I primi 5 convogli saranno consegnati, uno per mese, a partire da fine dicembre del 2022.
Ferrotramviaria e la Regione Puglia proseguono così nel loro impegno finalizzato nell'aumentare sempre di più il livello di qualità del servizio di trasportoofferto, continuando ad abbassare l'età media del materiale rotabile e rispondendo, nel contempo, alle esigenze dei viaggiatori.
Infine, Ferrotramviaria nel corso del 2021 ha dotato la sua intera flotta del sistema "People Movement Analyzer" di Telesia per la gestione dei flussi dei passeggeri su autobus e treni. Infatti, Attraverso l'app ed il sito di Ferrotramviaria i dati rilevati dal People Movement Analyzer saranno messi a disposizione dei

passeggeri che così potranno conoscere in tempo utile l'affollamento dell'autobus in arrivo oppure il vagone del treno meno affollato su cui salire. Un valido supporto quindi al lavoro svolto dal personale viaggiante, per raggiungere una distribuzione ottimale a bordo dei mezzi della propria flotta e creare le migliori condizioni perché si assumano comportamenti responsabili orientati alla prevenzione del rischio.

SERVIZI PER PASSEGGERI CON MOBILITÀ RIDOTTA

Ferrotramviaria, per rispondere alle esigenze dei propri viaggiatori, offre servizi di assistenza ai clienti con disabilità e/o a mobilità ridotta in un'ottica di miglioramento continuo, nel rispetto delle indicazioni fornite dal Regolamento CE 1371/2007 e dal Regolamento (UE) 782/2021 sui diritti e gli obblighi dei passeggeri del trasporto ferroviario.

Come richiedere assistenza
L'assistenza del personale aziendale deve essere richiesta con un anticipo di almeno 24 ore.

Per richiedere il servizio di assistenza, il viaggiatore può:
- inviare una e-mail a **servizi@ferrovienordbarese.it**, indicando tutte le informazioni relative al viaggio.
  Le mail di richiesta dovranno pervenire entro le ore 15.00,
- telefonare al numero dell'Ufficio Relazioni con la Clientela **080 5299348**.

Il servizio è operante i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

Per usufruire dell'assistenza del personale aziendale, al fine di agevolare il servizio, occorre presentarsi in stazione 30 minuti prima della partenza del treno.

ATTENZIONE: le sedie a ruote in dotazione dei passeggeri con disabilità devono essere di larghezza non superiore a 700mm, lunghezza non superiore a 1200mm e peso a pieno carico non superiore a 250kg.

Cosa indicare nelle prenotazioni
Nelle richieste di assistenza è necessario indicare:
- le stazioni e/o le fermate di partenza e di arrivo;
- le date di andata e ritorno con le fasce orarie preferite o il treno desiderato;
- il tipo di assistenza richiesto (con o senza carrello elevatore, con sedia a ruote e ogni altra informazione utile);
- un recapito telefonico presso il quale, se necessario, il cliente potrà essere contattato per l'organizzazione del viaggio.

LE STAZIONI E LE FERMATE

Le Stazioni e le Fermate delle Ferrovie del Nord Barese presentano differenti livelli di visitabilità, ossia di fruibilità da parte di persone con ridotta o impedita capacità motoria.

Di seguito l'elenco delle stazioni accessibili sulla rete Ferrotramviaria e si evidenziano le specifiche caratteristiche di ciascuna.

ACCESSIBILITÀ ALLE STAZIONI E AI SERVIZI PER I PASSEGGERI CON MOBILITÀ RIDOTTA		
LEGENDA	AU	Accesso autonomo ai binari
	AS	Accesso assistito con personale di servizio ai binari
	NV	Accesso non consentito - Stazione non visitabile
	*	Circolazione sospesa e pertanto Stazioni non visitabili

STAZIONE	ACCESSIBILITÀ ALLA STAZIONE	ASCENSORI	RAMPE/ SERVOSCALA
BARI Centrale	AU	SI	
QUINTINO SELLA	NV		
BRIGATA BARI	NV		
F. CRISPI	NV		
FESCA S.G.	NV		SI
TESORO	AU	SI	
CITTADELLA	AU	SI	
SAN GABRIELE	AU	SI	
OSPEDALE	AU	SI	
CECILIA	AU	SI	
PALESE	NV		
MACCHIE	NV		SI
EUROPA	AU	SI	
AEROPORTO	AU	SI	
SANTI MEDICI	AS		SI
BITONTO	AS		SI
SOVERETO	NV		
TERLIZZI	AS		SI
RUVO	AS		SI
CORATO SUD - OSPEDALE	AU	SI	SI
CORATO	AS / AU	SI	SI
ANDRIA SUD	AU	SI	SI

- **Le Stazioni di Bari Centrale, Corato, Andria Sud e le Fermate Tesoro, Cittadella, San Gabriele, Ospedale, Cecilia, Corato Sud - Ospedale e Aeroporto ed Europa sono visitabili**, ossia offrono alla clientela la possibilità di accedere autonomamente alla biglietteria e ai marciapiedi. Tutti gli spostamenti di persone con ridotta o impedita capacità motoria all'interno degli spazi di relazione del Fabbricato Viaggiatori e ai servizi igienici avvengono in assenza di barriere architettoniche e/o tramite ascensore. L'incarrozzamento e la discesa dai treni passeggeri con mobilità ridotta in carrozzina nelle suddette

Fermate della linea FM1 avviene a raso; nelle Fermate Aeroporto ed Europa, ad esclusione degli elettrotreni FLIRT, CIVITY E POP, e nella Stazione di Bari Centrale avviene mediante assistenza da parte del personale aziendale, che è autorizzato unicamente a predisporre l'utilizzo della piattaforma di sollevamento delle carrozzine.

La Stazione di Bari Centrale

- ✓ **è visitabile dalle ore 5.00 alle ore 24.00**. Vi si può accedere **ogni giorno** dal sottopasso "Giallo" se si proviene dalla Stazione di Bari Centrale di RFI o da via Giuseppe Capruzzi;
- ✓ **dal lunedì al sabato** vi si può accedere anche dall'ascensore che collega la stazione stessa con Corso Italia o piazza Aldo Moro, previo passaggio dalla stazione delle Ferrovie Appulo Lucane.
- ✓ **L'ascensore** collega inoltre il piano binari delle stazioni di Bari Centrale delle Ferrovie Appulo Lucane e di Ferrotramviaria; **è utilizzabile** unicamente ed in modo autonomo dai viaggiatori con difficoltà di deambulazione;
- ✓ i viaggiatori che proseguono il proprio viaggio con treni in partenza dalla stazione RFI possono richiedere assistenza contattando preventivamente la sala blu (02323232; salablu.BARI@rfi.it).

Presso la Fermata **Aeroporto**, previa richiesta pervenuta con un preavviso di almeno **24 ore**, verrà messa a disposizione degli **accompagnatori una carrozzina** per facilitare il trasporto dei passeggeri con mobilità ridotta all'interno della struttura.

- **Le Stazioni di Bitonto, Terlizzi, Ruvo, Corato e la Fermata SS. Medici[1] sono caratterizzate da visitabilità condizionata**, ossia offrono ai viaggiatori con difficoltà di deambulazione la possibilità di accedere alla biglietteria, ai marciapiedi della stazione e a bordo treni, nonché nella fase di discesa dagli stessi, mediante assistenza da parte del personale aziendale che è autorizzato unicamente all'uso della piattaforma di sollevamento e non al trasporto su di essa.
- Le stazioni con sottopassi sono munite di piattaforma servoscala per passeggeri con mobilità ridotta.
- Per la salita e la discesa dai treni nelle stazioni caratterizzate da visitabilità condizionata è previsto un carrello di sollevamento delle carrozzine per passeggeri con mobilità ridotta.
- Nelle località di Corato, Corato Sud e Andria Sud l'accessibilità ai treni per i PMR è possibile solo con gli elettrotreni FLIRT, CIVITY e POP.
- Le Stazioni di Bari Centrale, Bitonto, Terlizzi, Ruvo, Corato, Andria Sud, Fesca S.G., Cecilia e le Fermate Tesoro, Cittadella, San Gabriele, Ospedale, Aeroporto, Europa, SS. Medici, Macchie, Corato Sud - Ospedale sono dotate di servizi igienici per passeggeri con mobilità ridotta.

1 Di domenica e nei giorni festivi la Fermata Santi Medici non è visitabile.

SERVIZI A BORDO

Tutto il materiale rotabile attualmente in esercizio è attrezzato per il trasporto dei passeggeri con mobilità ridotta in carrozzina. I treni sono dotati di apposite postazioni di stazionamento con aggancio, due sugli elettrotreni ELT e CIVITY, una sugli elettrotreni FLIRT. Gli elettrotreni ALSTOM POP, FLIRT e CIVITY sono dotati anche di servizi igienici ad uso passeggeri con mobilità ridotta e pedane che consentono l'entrata a raso rispetto alla banchina.

INFORMAZIONI

Gli orari dei treni esposti al pubblico riportano l'indicazione delle Stazioni e delle Fermate visitabili o caratterizzate da visitabilità condizionata e l'indicazione dei treni effettuati con materiale rotabile dotato di postazioni di stazionamento con aggancio destinato al trasporto dei passeggeri con mobilità ridotta in carrozzina.
Le porte dei treni, in corrispondenza della postazione adibita al trasporto dei passeggeri con mobilità ridotta in carrozzina, sono contraddistinte da apposito pittogramma dei disabili.

È possibile ottenere informazioni relative ai vari servizi per i viaggiatori passeggeri con mobilità ridotta con le seguenti modalità:

- **presso le biglietterie delle stazioni e delle fermate della rete ferroviaria**
- **telefonando al numero 080 5299111 - Tasto 1**
  il servizio di Customer Care è operante tutti i giorni dalle ore 5.00 alle ore 24.00
- **telefonando al numero 080 5299348**
  Ufficio Relazioni con la Clientela operante i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00
- **collegandosi al sito internet aziendale www.ferrotramviaria.it**
- **consultando la Carta dei Servizi**
- **consultando le Condizioni Generali di Trasporto**

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Ferrotramviaria S.p.A. offre alla clientela una puntuale informazione sul servizio offerto in conformità a quanto previsto dall'Allegato A della Delibera Art. 16/2018.

INFORMAZIONI A TERRA

- L'orario ferroviario ha una validità annuale.
- In ogni stazione e fermata è esposto l'orario di partenza dei treni.
- In ogni stazione e fermata sono esposte le Condizioni Generali di Trasporto.
- In caso di variazione del servizio e, di conseguenza, degli orari, vengono

esposti gli avvisi al pubblico, almeno 24 ore prima della adozione delle modifiche. Le variazioni programmate più rilevanti vengono comunicate anche a mezzo stampa tramite i propri canali di comunicazione.

- Tutte le stazioni e le fermate sono dotate di impianti di diffusione sonora di messaggi vocali, per fornire informazioni in merito all'andamento dei treni, con particolare riferimento ai ritardi e alle eventuali motivazioni.
- Un sistema informatico di localizzazione dei treni permette di fornire in tempo reale informazioni all'utenza, da parte del personale delle stazioni e delle fermate, principalmente in corso di andamento irregolare della circolazione dei treni (ritardi, avarie, interruzioni di linea, ecc.).
- Tutte le stazioni, fatta eccezione per Sovereto e le stazioni chiuse per lavori di ammodernamento (Andria-Barletta), e le fermate sono dotate di monitor che visualizzano gli orari delle partenze dei treni nell'arco delle due ore e un testo scorrevole di informazioni sul servizio.
- Le stazioni di Bari C.le, Bitonto, Terlizzi, Ruvo, Corato e Andria e le fermate di Quintino Sella, Brigata Bari, Francesco Crispi, Macchie, SS. Medici, Barletta Centrale e tutte le fermate della linea FM1 sono dotate di un ulteriore monitor di informazioni al pubblico che visualizza avvisi e news speculari a quelle pubblicate sul sito web aziendale.

SERVIZIO INFO POINT

- Presso la Stazione di Bari C.le e presso la Fermata Aeroporto sono attivi due Info Point che svolgono funzione informativa e divulgativa sul collegamento ferroviario con l'Aeroporto e sui biglietti unici integrati per viaggiare su tutto il territorio regionale e dove è possibile acquistare titoli di viaggio mediante pagamento con carte bancomat e carte di credito. L'assistenza al pubblico è fornita anche in lingua inglese.
- Oltre che fornire informazioni sul nostro servizio, il personale presente supporta i clienti anche per l'acquisto dei biglietti tramite le emettitrici automatiche installate presso gli Info Point.
- Presso la fermata Aeroporto è attivo un dispositivo telefonico di collegamento tra i varchi di accesso/uscita alle banchine e la postazione informativa dell'Info Point che consente al cliente di inoltrare richieste di assistenza.

INFORMAZIONI A BORDO

- A bordo treno oltre ad essere presenti, sia in lingua italiana che inglese, tutte le informazioni statiche minime previste dalla succitata delibera ART, in caso di perturbazioni alla circolazione le informazioni sono fornite dal personale di bordo direttamente, attraverso il sistema di diffusione sonora, ovvero tramite sistemi automatici di diffusione sonora e monitor in base alle caratteristiche dei treni.

- Il sistema informatico di localizzazione dei treni permette la diffusione sonora a bordo dei treni di messaggi automatici di destinazione e successiva fermata.
- Le informazioni in tempo reale sulla circolazione ferroviaria sono sempre disponibili nella sezione "Real Time" del sito web aziendale www.ferrotramviaria.it

SITO WEB AZIENDALE WWW.FERROTRAMVIARIA.IT

- Il sito web aziendale pubblica periodicamente comunicazioni, aggiornamenti sul servizio, notizie, orari e tariffe in versione stampabile. Il servizio di Newsletter offre agli utenti la possibilità di essere sempre informati tramite la propria casella di posta elettronica.
- Sul sito web della Ferrotramviaria è possibile consultare, sia da pc che da dispositivi mobili, la marcia dei nostri treni in tempo reale, per essere sempre più aggiornati sulla puntualità dei servizi.
- Sui social networks della Ferrotramviaria, twitter, facebook e linkedin, sono pubblicate notizie e avvisi riguardanti anche il servizio.

Inoltre, sul sito internet aziendale sono presenti le informazioni minime all'utenza in ottemperanza a quanto previsto dall'Allegato A della Delibera Art. n. 16/2018.

APP "FERROTRAMVIARIA SPA" PER DISPOSITIVI MOBILI

È disponibile l'applicazione per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS), che consente le seguenti funzioni:

- acquistare online il biglietto di corsa semplice per tutte le destinazioni, compreso l'Aeroporto, con riconoscimento automatico su dispositivo mobile senza stampa;
- memorizzare i biglietti acquistati;
- consultare gli orari (treni, autobus o autobus+treno) in modalità online;
- consultare gli orari di oggi in modalità rapida e off-line (solo treno);
- visualizzare avvisi e news;
- compilare il form per gli oggetti smarriti;
- visualizzare i contatti e inviare segnalazioni;
- consultare la mappa e l'elenco dei punti vendita;
- consulta le condizioni generali di trasporto;
- visualizzare link utili per ricercare i punti di interesse turistico presenti nel territorio servito da Ferrotramviaria.

Sul sito aziendale sono disponibili i QR Code per il riconoscimento automatico del link attraverso lo smartphone e il collegamento diretto al relativo store.

Inoltre, sono presenti le informazioni minime all'utenza in ottemperanza a quanto previsto dall'Allegato A della Delibera Art. n. 16/2018.

È possibile ottenere informazioni sui servizi offerti
telefonando al numero 080 5299111 - Tasto 1
Il servizio di Customer Care è operante tutti i giorni
dalle ore 5.00 alle ore 24.00.

LA TUTELA AMBIENTALE

Nell'ottica del miglioramento continuo delle performance di efficienza e sicurezza della rete ferroviaria, Ferrotramviaria si impegna ad integrare, con quote sempre crescenti, la sostenibilità ambientale all'interno di strategie ed operatività aziendali.

Il sistema di trasporto ferroviario che di per sé ha già il vantaggio di diminuire l'impatto del traffico privato sull'ambiente, in Ferrotramviaria è reso ancora più performante dal fatto che tutti i treni dedicati al trasporto passeggeri sono a trazione elettrica e, quindi, con costi ridotti per la collettività in termini di emissioni.

Tutta le attività svolte da Ferrotramviaria vengono costantemente monitorate sotto il profilo ambientale.

Nello specifico è posta particolare attenzione ai seguenti processi:

- Gestione Rifiuti
- Gestione Scarichi idrici
- Gestione Emissioni atmosferiche
- Gestione Sostanze chimiche
- Gestione Efficienza energetica
- Implementazione di soluzioni per la Mobilità sostenibile

In linea con quanto annunciato nella politica del Sistema di Gestione Integrato, lo sforzo dell'azienda è teso a:

- agire sull'implementazione dei processi aziendali che riducano gli impatti sull'ambiente;
- impiegare in maniera razionale le risorse naturali incrementando la percentuale di utilizzo di fonti energetiche rinnovabili;
- salvaguardare il territorio, monitorando i processi riportati all'elenco di cui sopra.

Sul sito internet aziendale è inoltre possibile consultare il documento di rendicontazione attestante i risultati ambientali ottenuti nelle attività e nell'organizzazione aziendale redatto secondo i criteri e i modelli della Corporate Social Responsability. Il documento in oggetto è denominato "La Responsabilità Verso L'ambiente" e si trova nella sezione "Servizi".

FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

SICUREZZA DEL VIAGGIO

Gli incidenti registrati negli ultimi due anni sono stati di lievissima entità, senza alcun danno alle persone e, per lo più, senza alcuna responsabilità del personale e dei mezzi aziendali.

La sicurezza del viaggio è garantita:

- **dal controllo dell'affidabilità dei veicoli.**
  L'Azienda garantisce tutta la manutenzione ordinaria e straordinaria dei veicoli, necessaria a mantenere lo stesso in condizioni ottimali di sicurezza ed efficienza operativa.
  L'Azienda si preoccupa di avere una flotta veicoli sempre efficiente e aggiornata, acquistando nuovi veicoli e dismettendo i vecchi, mantenendo cosi l'età media della flotta bassa.
- **dalla capacità del personale addetto alla guida e dal rispetto delle norme che regolano la circolazione stradale.**
  A ciò si aggiunge che, per la sicurezza dell'esercizio automobilistico, i conducenti di autobus sono sottoposti, con cadenza almeno annuale, in ottemperanza alle disposizioni di legge, a sorveglianza sanitaria per il mantenimento dei requisiti di idoneità alla mansione, oltre che per rischi derivanti dall' assunzione di sostanze stupefacenti e da alcool.

SICUREZZA SUL MEZZO DI PERSONE E COSE

- Nel 2022 non è pervenuta, da parte degli utenti, alcuna segnalazione per infortuni, furti o molestie, su un totale di 380.386,00 viaggiatori. Questo rivela che la sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore è garantita.
- Per gli agenti appartenenti alle Forze dell'Ordine, non in uniforme, è prevista una agevolazione del 60% sulla tariffa regionale degli abbonamenti (per l'Esercito, invece, è prevista un'agevolazione del 50%). Tale provvedimento si integra con la necessità di prevenire episodi di vandalismo a bordo dei mezzi sociali e di garantire un più elevato livello di sicurezza all'utenza e al personale durante il viaggio.

REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO

L'Azienda si impegna ad erogare il servizio automobilistico con continuità e regolarità.

> In caso di sciopero, sono garantite sino a destinazione le corse in partenza dai Capolinea di origine dalle ore 5.00 sino alle ore 8.00 e dalle ore 12.00 alle ore 15.00.

Il servizio di trasporto nel 2022 è stato effettuato con regolarità e puntualità, essendo minima la percentuale di corse non effettuate per cause imputabili

all'Azienda, e pari al 100% la percentuale di corse partite in orario o con ritardi non superiori ai 5 minuti.

Su tutto il parco rotabile è attivo il sistema di controllo e monitoraggio del servizio che consente, mediante un dispositivo GPS a bordo degli autobus sociali, la localizzazione immediata, attraverso il satellite, dei mezzi. Il sistema permette di fruire di un servizio di informazioni sul parco rotabile e sul servizio svolto mediante visualizzazione del percorso su cartografia digitale. Tale sistema garantisce all'Azienda di poter certificare le attività svolte in tempo reale e di intervenire in caso di variazioni impreviste sul servizio.

Nel rispetto degli indicatori della regolarità e puntualità del servizio stabiliti dalla Regione Puglia nel Contratto di servizio stipulato con Ferrotramviaria, la Società si impegna nel 2023:

> a mantenere la percentuale di corse effettuate al di sopra del limite minimo del 99% delle corse programmate;
>
> a mantenere la percentuale delle corse partite in orario o con ritardi non superiori a 5 minuti al di sopra del limite minimo del 98,5% delle corse programmate.

PULIZIA

L'organizzazione della pulizia è affidata a imprese specializzate, che provvedono:

- alla pulizia giornaliera di tutti i veicoli in circolazione;
- alla pulizia radicale periodica di tutti gli autobus;
- un intervento di sanificazione e di decontaminazione ambientale per ciascun autobus ogni 4 mesi.

L'impegno aziendale è quello di migliorare il servizio attraverso un attento controllo, affinché le imprese appaltate svolgano il servizio di pulizia secondo quanto prescritto nel contratto, e un potenziamento degli interventi in caso di necessità, infatti da marzo 2020 le attività di pulizia e sanificazione ordinaria sono state intensificate in concomitanza dell'Emergenza Sanitaria da Covid-19.

COMFORT DEL VIAGGIO

I dati del servizio offerto nel 2022, posti-km a sedere offerti 46.992.430,00 e viaggiatori-km trasportati 4.703.541,00, evidenziano che l'affollamento dei mezzi per la totalità delle corse programmate si è notevolmente ridotto a causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19.

- Oltre il 50% del parco autobus negli ultimi anni è stato rinnovato con nuovi mezzi per l'acquisto dei quali si è posta particolare attenzione alle nuove tecnologie atte a migliorare la qualità ambientale e il comfort del viaggio.

Ad ottobre 2022 è stato pubblicato il bando di gara per la fornitura di n. 8 autobus di ultima generazione destinati al trasporto pubblico regionale e locale (con opzione per la fornitura di un massimo di altri n. 8 autobus). Ferrotramviaria e la Regione Puglia proseguono nel loro impegno finalizzato nel migliorare sempre di più il livello di qualità del servizio offerto, continuando il percorso di rinnovo della flotta automobilistica e mettendo in atto tutte le precauzioni possibili per ridurre l'impatto ambientale dei propri mezzi utilizzati per il trasporto pubblico regionale e locale.
Infatti, i nuovi 8 autobus rispettano tutte le caratteristiche di sostenibilità ambientale e sono dotati delle più evolute ed efficaci soluzioni tecniche. Una volta in servizio i nuovi mezzi contribuiranno ad abbassare ulteriormente l'età media del materiale rotabile su gomma, andando a sostituire gli unici 7 autobus aventi motorizzazione Euro 2, e 1 autobus avente motorizzazione Euro 3.

- Su tutte le linee servite, 133 km, sono previste 216 fermate nei due sensi di marcia, in media 1 fermata circa ogni chilometro. Nei centri urbani le fermate sono poste ad una distanza, l'una dall'altra, non superiore ai 300 m.

Lungo il percorso degli autobus sono installate, in corrispondenza delle fermate ubicate nei centri urbani, 13 pensiline (con seduta fissa), di cui 5 a Terlizzi, 4 a Corato, 2 a Ruvo, 2 a Barletta.

Ferrotramviaria nel corso del 2021 ha dotato la sua intera flotta del sistema "People Movement Analyzer" di Telesia per la gestione dei flussi dei passeggeri su autobus e treni. Infatti, Attraverso l'app ed il sito di Ferrotramviaria i dati rilevati dal People Movement Analyzer saranno messi a disposizione dei passeggeri che così potranno conoscere in tempo utile l'affollamento dell'autobus in arrivo oppure il vagone del treno meno affollato su cui salire. Un valido supporto quindi al lavoro svolto dal personale viaggiante, per raggiungere una distribuzione ottimale a bordo dei mezzi della propria flotta e creare le migliori condizioni perché si assumano comportamenti responsabili orientati alla prevenzione del rischio.

SERVIZI PER PASSEGGERI CON MOBILITÀ RIDOTTA

L'Azienda si impegna a migliorare le condizioni di viaggio mediante la progressiva immissione in esercizio di autobus predisposti per l'incarrozzamento dei passeggeri con mobilità ridotta.

Attualmente, il 64%[2] degli autobus in esercizio è dotato di pedana estraibile ed elevatore idraulico per la salita a bordo dei disabili in carrozzina e di 1 apposita postazione di stazionamento munita di aggancio.

2 Prevista la fornitura di 8 nuovi autobus di ultima generazione destinati al trasporto pubblico regionale e locale.

Come richiedere assistenza
L'assistenza del personale aziendale deve essere richiesta con un anticipo di almeno 24 ore;
Per richiedere il servizio di assistenza, il viaggiatore può:
- inviare una e-mail a **servizi@ferrovienordbarese.it**, indicando tutte le informazioni relative al viaggio.
  Le mail di richiesta dovranno pervenire entro le ore 15.00,
- telefonare al numero dell'Ufficio Relazioni con la Clientela
  080 5299348.

Il servizio è operante i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

- Per il servizio automobilistico (autolinee), nel periodo invernale, viene pubblicato un orario che coincide normalmente con il periodo scolastico, mentre nel periodo estivo sono istituiti dei servizi tra Andria e Barletta Lido.
- Le variazioni del servizio e dell'orario delle corse vengono rese pubbliche attraverso i propri canali di comunicazione, almeno 24 ore prima delle modifiche.
- I gestori dei punti vendita titoli di viaggio esporranno gli orari del servizio all'esterno e/o all'interno dell'esercizio.
- Tutti i capolinea sono forniti di quadri orario. Lungo il percorso della linea Bari-Barletta sono installate 178 paline di fermata con l'indicazione degli orari delle corse, dei punti vendita titoli di viaggio e altre utili informazioni.
- **Tutte le fermate/stazioni sono dotate di pannelli riportanti le Condizioni Generali di Trasporto (italiano e inglese).**
- **Tutte le Biglietterie Self Service sono dotate di un adesivo avente un QR Code per consultare le Condizioni Generali di Trasporto (italiano e inglese).**
- **Tutte le paline delle fermate del servizio automobilistico sono dotate di un adesivo avente un QR Code per consultare le Condizioni Generali di Trasporto (italiano e inglese).**
- Tutti i mezzi sociali sono dotati di pannello elettronico indicante il numero della linea e il percorso che effettua.
- Dispositivi AVM/AVL (Automatic Vehicle Monitoring/Automatic Vehicle Location), attivi su tutto il parco rotabile, garantisce all'Azienda, in caso di variazioni impreviste sul servizio, di informare tempestivamente i viaggiatori.

- Il dispositivo di localizzazione satellitare, attivo su tutto il parco rotabile, garantisce all'Azienda, in caso di variazioni impreviste sul servizio, di informare tempestivamente i viaggiatori.
- Il sito web aziendale pubblica periodicamente comunicazioni, aggiornamenti sul servizio, notizie, orari e tariffe in versione stampabile. Il servizio di Newsletter offre agli utenti la possibilità di essere sempre informati tramite la propria casella di posta elettronica.
- Sui social networks della Ferrotramviaria, twitter facebook e linkedin e instagram, sono pubblicate notizie e avvisi riguardanti anche il servizio.
- L'APP "Ferrotramviaria SpA", per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS), consente di acquistare online il biglietto di corsa semplice, di consultare orari, news, avvisi, mappe, punti vendita, contatti telefonici, di inoltrare reclami e segnalare un oggetto smarrito, oltre che visualizzare link utili per ottenere informazioni sui luoghi di interesse turistico presenti nel territorio servito da Ferrotramviaria.

  Sul sito aziendale sono disponibili i QR Code per il riconoscimento automatico del link attraverso lo smartphone e il collegamento diretto al relativo store.

È possibile ottenere informazioni sui servizi offerti
telefonando al numero 080 5299111 - Tasto 1
Il servizio di Customer Care è operante tutti i giorni
dalle ore 5.00 alle ore 24.00.

LA TUTELA AMBIENTALE

La Ferrotramviaria mette in atto tutte le precauzioni possibili per ridurre l'impatto ambientale dei propri mezzi, cercando di contenerne le emissioni di inquinanti in atmosfera e il rumore.

Gli autobus in dotazione vengono sottoposti a costante manutenzione che garantisce il rispetto dei limiti di legge sia per le emissioni sonore del motore che le emissioni dei gas di scarico.

Attualmente, la maggior parte del parco mezzi, risulta dotato di motori che rispettano i più recenti standard di emissione previsti delle norme europee.

IL PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENZA

La Ferrotramviaria per espletare il servizio di trasporto utilizza personale dotato dei requisiti previsti da norme e regolamenti in vigore, in quantità sufficiente alla regolare effettuazione del servizio.

LA COMPETENZA

La Ferrotramviaria cura la formazione del personale dipendente, mirando all'efficacia del servizio e alla soddisfazione del viaggiatore. La selezione del personale da assumere in ruoli che prevedono il contatto diretto con il pubblico è finalizzata a garantire la preparazione e l'adeguatezza alla comunicazione.

LA RICONOSCIBILITÀ

I dipendenti in contatto con il pubblico sono dotati di cartellino di identificazione, con l'indicazione della mansione svolta, del numero di matricola e della fotografia.

I dipendenti degli uffici, in caso di comunicazioni telefoniche, sono tenuti a fornire, a richiesta, il cognome, la qualifica e l'ufficio di appartenenza.

LA PRESENTABILITÀ

Il personale a contatto con il pubblico, nell'esercizio delle mansioni, indossa la divisa aziendale ed è tenuto a prestare particolare attenzione alla cura personale. Non sono ammesse forme di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità.

COMPORTAMENTI, MODI E LINGUAGGIO

Il personale è sensibilizzato a utilizzare, per le informazioni e le comunicazioni con il pubblico, un linguaggio chiaro e comprensibile. In particolare, i dipendenti a contatto con l'utenza sono tenuti a essere pronti e disponibili, e a trattare l'utente con rispetto e cortesia, in modo da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione.

IL MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

La Ferrotramviaria si impegna a rilevare il grado di soddisfazione dei viaggiatori attraverso la verifica interna degli indicatori posti come obiettivo della presente Carta dei Servizi e il sondaggio sistematico delle opinioni del pubblico, analizzate mediante indici idonei a valutare la soddisfazione dell'utente.

L'indagine conoscitiva sulla soddisfazione dei viaggiatori si svolge, come previsto dal Contratto di Servizio, due volte l'anno attraverso un soggetto terzo, specializzato di riconosciuta esperienza e professionalità in conformità ai requisiti della Misura 5 della Delibera Art n. 16/2018.

Le indagini sono finalizzate alla misurazione dell'indice di soddisfazione della clientela ed all'individuazione dei necessari adeguamenti degli standard qualitativi di erogazione del servizio rispetto alle esigenze della domanda.

I risultati di tali rilevazioni sono messi annualmente a disposizione del pubblico sul sito internet aziendale, sono inseriti nella Relazione Annuale sulla Qualità dei Servizi ed è possibile consultarli negli Allegati A e B della presente Carta dei Servizi.

Gli esiti del sondaggio sulla soddisfazione dei viaggiatori nell'ultima indagine conoscitiva effettuata sono risultati positivi, attestandosi su valori medi di oltre il 70% per il servizio ferroviario e di oltre l'69% per il servizio automobilistico.

LA TUTELA DEL VIAGGIATORE

In linea con gli obiettivi di salvaguardia della soddisfazione dei viaggiatori la Ferrotramviaria si impegna a garantire la più ampia tutela degli utenti in caso di presentazione di reclami, osservazioni e richieste circa i servizi offerti, e a prevedere forme di rimborso o di indennizzo a seguito di eventuali disservizi e irregolarità riscontrate nello svolgimento del servizio.

RECLAMI

Reclami, richieste di rimborso/indennizzo, segnalazioni, suggerimenti possono essere inoltrati all'Azienda nei seguenti modi

- **di persona, presso la Direzione Generale Trasporto in Piazza Aldo Moro n. 50/B - Bari**
  consegnando a mano la comunicazione
  all'Ufficio Relazioni con la Clientela operante nei giorni feriali
  dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00
- **telefonando al numero 080 5299348**
  Ufficio Relazioni con la Clientela operante nei giorni feriali
  dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00
- **tramite fax al numero 080 5235480**
- **per posta ordinaria** all'indirizzo:
  FERROTRAMVIARIA SpA - Ferrovie del Nord Barese e Autolinee
  DIREZIONE GENERALE TRASPORTO
  Ufficio Relazioni con la Clientela
  Piazza Aldo Moro n. 50/B - 70122 BARI
- **per posta elettronica** inviando una e-mail all'indirizzo
  reclami@ferrovienordbarese.it
  info@ferrovienordbarese.it
- **online** utilizzando e/o scaricando i form presenti nel sito web aziendale
  www.ferrovienordbarese.it/servizi/tuteladel viaggiatore
- **servendosi della App "Ferrotramviaria SpA"** per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS), cliccando sull'icona Contatti/Segnalazioni

Perché il reclamo sia preso in considerazione, è necessario che lo stesso riporti almeno:

a) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;

b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio;

c) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale o dalla carta dei servizi.

L'Azienda risponderà entro 30 giorni, o in casi giustificati entro 3 mesi, dall'invio del reclamo/richiesta di rimborso. Decorsi inutilmente i suddetti termini il viaggiatore può rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (via Nizza 230, 70126 - Torino; pec@pec.autorita.trasporti.it) e/o intraprendere procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Inoltre, decorso il novantesimo giorno senza risposta al reclamo da parte dell'Azienda, come previsto dalla Carta dei Servizi (vedi pag. 51), è previsto un indennizzo automatico a favore del cliente.

Per maggiori informazioni relative a modalità, termini e condizioni per la presentazione di reclami all'Autorità si invita a consultare il sito **www.autorita-trasporti.it**.

Nell'anno 2022 i reclami/rimborsi arrivati sono stati 856, tutti risolti positivamente entro i termini previsti (il tempo medio di risposta è stato di 16,9 giorni).

ANALISI RECLAMI 2022	
Richieste di rimborso	59,7%
Livello del servizio	12,5%
Regolarità e puntualità	16,6%
Sicurezza	4,5%
Personale a contatto con l'utenza	3,4%
Informazioni	1,4%
Comfort	1,9%

Motivi di reclamo relativi ai servizi OSP (Delibera ART. n. 106/2018)	Numero	Percentuale
Puntualità regolarità e frequenza del servizio	142	16,6%
Informazioni presso stazioni/fermate/a bordo	12	1,4%
Comportamento personale front line	29	3,4%
Comfort e sicurezza	55	6,4%
Linea stazioni e fermate	7	0,8%
Anomalie app e sito web	19	2,2%
Anomalie Self	4	0,5%
Tariffe	0	0%
Orari biglietterie	2	0,2%
Customer	1	0,1%
Richieste rimborso per anomalie acquisto online/app/self	264	30,8%
Richieste rimborso per anomalia circolazione	169	19,7%
Richieste rimborso per motivi personali	78	9,1%
Varie	74	8,6%
Totale	**856**	**100%**

RIMBORSI

RIMBORSO PER ANOMALIE NELL'ACQUISTO DEI TITOLI DI VIAGGIO

Rimborso per anomalie nell'acquisto titoli di viaggio effettuato "online" o tramite "app" mediante carta di credito

Per ottenere il rimborso del biglietto acquistato e non utilizzato a causa di anomalie verificatisi nell'acquisto titoli di viaggio effettuato "online" (biglietti di corsa semplice/abbonamenti) o tramite "app" (biglietti di corsa semplice) mediante carta di credito, il Cliente, entro le 48 ore successive all'evento che ha generato la richiesta di rimborso, dovrà inoltrare alla Ferrotramviaria una richiesta scritta, indicando il numero identificativo del biglietto o la data e l'ora di acquisto del titolo di viaggio.

Entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta, dopo aver proceduto alle ulteriori verifiche ed accettata la richiesta, l'Azienda invierà una comunicazione al Cliente per informarlo sul diritto al rimborso.

La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento.

Il rimborso è effettuato con storno se l'iter di richiesta rimborso si conclude entro il giorno 5 del mese successivo alla data di emissione del biglietto, con bonifico bancario se tale iter si conclude dopo il giorno 5 del mese successivo alla data di emissione del biglietto.

In alternativa al rimborso del costo del biglietto in denaro, su richiesta del Cliente l'Azienda emette un biglietto sostitutivo.

Rimborso per anomalie nell'acquisto titoli di viaggio effettuato presso le biglietterie automatiche

Per ottenere il rimborso del biglietto acquistato e non utilizzato a causa di anomalie verificatisi nell'acquisto titoli di viaggio effettuato presso le biglietterie automatiche (mancata emissione del biglietto e/o altro), il Cliente, entro le 48 ore successive all'evento che ha generato la richiesta di rimborso, dovrà inoltrare alla Ferrotramviaria una richiesta scritta, indicando l'ubicazione della emettitrice automatica, la data e l'ora di acquisto del titolo di viaggio e l'anomalia verificatasi.

Entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta, dopo aver proceduto alle ulteriori verifiche ed accettata la richiesta, l'Azienda invierà una comunicazione al Cliente per informarlo sul diritto al rimborso.

La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento.

Il rimborso in contanti avviene presso la biglietteria di stazione più idonea a facilitare il Cliente, che dovrà presentarsi munito della lettera ricevuta da Ferrotramviaria e copia del documento di identità.

Il Cliente viene rimborsato:

- presso le biglietterie di stazione per gli acquisti effettuati dalle self ubicate a Bitonto, SS. Medici, Terlizzi, Ruvo, Corato, Andria e Barletta Centrale e nelle fermate di Aeroporto, Europa e Macchie;
- presso l'Ufficio Cassa ubicato in Bari - Piazza A. Moro n. 50/B, il martedì o il venerdì dalle ore 9.30 alle ore 13.00, per gli acquisti effettuati dalle self ubicate a Bari Centrale, Fermate della Metropolitana per il Quartiere San Paolo, Quintino Sella, Brigata Bari, Crispi e Palese.

In alternativa al rimborso del costo del biglietto in denaro, su richiesta del Cliente l'Azienda emette un biglietto sostitutivo.

RIMBORSO PER MANCATA EFFETTUAZIONE DEL VIAGGIO

Motivi per chiedere il rimborso

Come disciplinato dal Regolamento CE N.1371/2007, in caso di servizi irregolari, per cause di inadempienze attribuibili alla Ferrotramviaria, per cui sia prevedibile un ritardo in arrivo alla destinazione finale del viaggio superiore a 60 minuti, il Cliente può ottenere il rimborso del costo del biglietto acquistato:

- per la parte di viaggio non ancora effettuata;
- per l'intero viaggio qualora il Cliente non intenda iniziare il viaggio;
- per l'intero viaggio (compresa la parte già effettuata) se la prosecuzione del viaggio non è più utile in relazione al programma iniziale, nel qual caso il Cliente ha la possibilità di tornare al punto di partenza non appena possibile, prima di raggiungere la destinazione finale.

Per ottenere il rimborso il biglietto di corsa semplice deve risultare obliterato in partenza non prima di 15 minuti dall'inizio della perturbazione che ha causato il disservizio e non oltre l'orario in cui la stessa termina.

Per il biglietto A/R il rimborso, in caso di soppressione o ritardo nella tratta di andata o in quella di ritorno, è calcolato rispetto alla metà del prezzo del biglietto.

Per i titolari di abbonamento il rimborso è pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento.

Come chiedere il rimborso
Per ottenere il rimborso del biglietto acquistato e non utilizzato, per le suddette ragioni, il Cliente, entro le 48 ore successive all'evento che ha generato la richiesta di rimborso, nel caso di biglietti di corsa semplice e di corsa A/R, oppure entro le 48 ore successive alla scadenza di validità del titolo di viaggio, nel caso di abbonamenti settimanali e mensili, dovrà inoltrare alla Ferrotramviaria una richiesta scritta, allegando il biglietto non utilizzato in originale.

In caso di biglietto acquistato online o tramite App "Ferrotranviaria SpA" e abbonamento caricato sulla "tessera e-via", deve essere indicato il numero identificativo del biglietto o la data e l'ora di acquisto del titolo di viaggio.

Inoltre, il Cliente dovrà dichiarare: giorno, luogo, ora e linea oggetto del mancato servizio e specificare la forma di pagamento del rimborso, a scelta tra l'emissione di un biglietto sostitutivo o la corresponsione in denaro.

In caso di invio tramite Servizio Postale farà fede il timbro dell'Ufficio Postale accettante.

Riscontro alla richiesta di rimborso
Entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta di rimborso, dopo aver proceduto alle ulteriori verifiche ed accettata la richiesta, l'Azienda procederà all'invio presso il domicilio o indirizzo e-mail indicato dal richiedente di un biglietto sostitutivo o di una credenziale per il ritiro del rimborso del costo del biglietto in denaro. Il rimborso è effettuato in denaro su richiesta del Cliente.

La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento.

Non si ha diritto al rimborso
Non è prevista alcuna forma di rimborso:

- per servizi saltati o irregolari per cause di forza maggiore, come ad esempio calamità naturali, eventi atmosferici, imprevisti del veicolo, scioperi, interruzioni stradali o, comunque, per cause derivanti da situazioni non imputabili all'Azienda;
- se il suo importo risulta inferiore ai 4 Euro;
- in caso di furto, smarrimento, deterioramento del biglietto e in caso di mancato utilizzo dipendente da fatto proprio del Cliente;
- per i biglietti e gli abbonamenti a tariffa promozionale.

INDENNIZZI

INDENNIZZO DA RITARDO

Motivi per chiedere l'indennizzo
In caso di servizi irregolari, per cause di inadempienze attribuibili alla Ferrotramviaria, per cui sia prevedibile un ritardo in arrivo alla destinazione finale del viaggio superiore a 60 minuti, ove il Cliente non abbia chiesto il rimborso secondo le regole riportate nello specifico capitolo e abbia proseguito il viaggio verso la destinazione finale, non appena possibile, con gli autoservizi sostitutivi messi eventualmente a disposizione o con la prima corsa utile, oppure seguendo un itinerario alternativo senza pagamento dell'eventuale differenza di prezzo, ai sensi del Regolamento CE N.1371/2007 è previsto il riconoscimento di una indennità da ritardo pari:

- al 25% del prezzo del biglietto di corsa semplice per un ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
- al 50% del prezzo del biglietto di corsa semplice per un ritardo pari o superiore a 120 minuti.

Per ottenere l'indennizzo il biglietto deve essere obliterato oltre che nella località di partenza anche nella località di arrivo.

Per il biglietto A/R l'indennizzo, in caso di ritardo nella tratta di andata o in quella di ritorno, è calcolato, nelle percentuali sopra specificate, rispetto alla metà del prezzo del biglietto.

Per i titolari di abbonamento l'indennizzo è calcolato, nelle percentuali sopra specificate, rispetto alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento.

Come chiedere l'indennizzo
Per ottenere il risarcimento il Cliente entro le 48 ore successive all'evento che ha generato la richiesta di indennizzo, nel caso di biglietti di corsa semplice e di corsa A/R, oppure entro le 48 ore successive alla scadenza di validità del titolo di viaggio, nel caso di abbonamenti settimanali e mensili, dovrà inoltrare una richiesta scritta alla Ferrotramviaria, corredata da titolo di viaggio in originale.

In caso di biglietto acquistato online o tramite App "Ferrotranviaria SpA" e abbonamento caricato sulla "tessera e-via", deve essere indicato il numero identificativo del biglietto o la data e l'ora di acquisto del titolo di viaggio.

Inoltre, il Cliente dovrà dichiarare: giorno, luogo, ora e linea oggetto del ritardo.

In caso di invio tramite Servizio Postale farà fede il timbro dell'Ufficio Postale accettante.

Riscontro alla richiesta di indennizzo
Entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta di indennizzo, dopo aver

proceduto alle ulteriori verifiche ed accettata la richiesta, l'Azienda procederà all'invio presso il domicilio o indirizzo e-mail indicato dal richiedente di una credenziale per il ritiro dell'indennità in denaro.

La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento.

Non si ha diritto all'indennizzo
L'indennità da ritardo non è riconosciuta:

- ai possessori di biglietti gratuiti;
- ai possessori di biglietti e abbonamenti a tariffa promozionale;
- per servizi saltati o irregolari per cause di forza maggiore, come ad esempio calamità naturali, eventi atmosferici, imprevisti del veicolo, scioperi, interruzioni stradali o, comunque, per cause derivanti da situazioni non imputabili all'Azienda;
- se il Cliente al momento dell'acquisto del biglietto è stato adeguatamente informato del ritardo;
- se il ritardo nell'ora di arrivo prevista proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base a itinerario alternativo rimane inferiore a 60 minuti;
- se il suo importo risulta inferiore ai 4 Euro.

INDENNIZZO PER GLI ABBONAMENTI MENSILI E ANNUALI IN CASO DI RIPETUTI SERVIZI IRREGOLARI

I passeggeri muniti di abbonamento mensile o annuale hanno diritto ad un indennizzo nell'ipotesi in cui, nel periodo di validità dello stesso, incorrano in un susseguirsi di ritardi o soppressioni non sostituite con corse automobilistiche.

Entro il 20 del mese successivo a quello di emissione dell'abbonamento Ferrotramviaria pubblica sul proprio sito il c.d. indice di affidabilità delle seguenti linee:

- Bari Centrale - Andria Sud
- Bari Centrale - Cecilia.

L'indice di affidabilità tiene conto delle soppressioni effettuate e gli eventuali ritardi in relazione al servizio programmato.

Motivi per chiedere l'indennizzo
In caso di servizi irregolari, per cause di inadempienze attribuibili alla Ferrotramviaria, per gli abbonati mensili e annuali è riconosciuto un indennizzo per ciascun mese se l'indice di affidabilità pubblicato sul sito web è inferiore o uguale al 90%.

Detto indennizzo è pari al 10% del costo dell'abbonamento mensile e a 1/12 del 10% dell'abbonamento annuale.

Come chiedere l'indennizzo
Per ottenere l'indennizzo dell'abbonamento mensile o annuale entro la fine del mese successivo a quello in cui avviene la pubblicazione dell'indice di affidabilità il viaggiatore dovrà inoltrare a Ferrotramviaria una richiesta scritta, allegando l'abbonamento in originale e copia del documento di identità.

In caso di abbonamento caricato sulla "tessera e-via", il viaggiatore dovrà indicare il numero identificativo del biglietto.

In caso di invio tramite Servizio Postale farà fede il timbro dell'Ufficio Postale accettante.

Riscontro alla richiesta di indennizzo
Entro 30 giorni dalla data ricezione della richiesta di indennizzo, dopo aver proceduto alle ulteriori verifiche ed accettata la richiesta, l'Azienda procederà all'invio presso il domicilio o indirizzo e-mail indicato dal richiedente una comunicazione relativa al riconoscimento o al mancato riconoscimento dell'indennizzo.

L'indennizzo viene effettuato con l'emissione di un bonus che si applica all'atto del rinnovo dell'abbonamento (mensile o annuale).

Il rimborso è effettuato in denaro su richiesta del viaggiatore.

Non si ha diritto all'indennizzo
L'indennità da ritardo non è riconosciuta:

- ai possessori di biglietti gratuiti;
- per gli abbonamenti relativi alle tratte Bari Centrale-Corato e Bari Centrale-Cecilia che non abbiano un indice di affidabilità uguale o inferiore al 90%;
- per servizi saltati o irregolari per cause di forza maggiore, come ad esempio calamità naturali, eventi atmosferici, imprevisti del veicolo, scioperi, interruzioni stradali o, comunque, per cause derivanti da situazioni non imputabili all'Azienda.

INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEI TEMPI COMUNICATI DI RIPRISTINO DELLA DISPONIBILITÀ DI INFRASTRUTTURE O DOTAZIONI DELLE STAZIONI

In ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera n. 106 del 25 ottobre 2018 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, Ferrotramviaria si impegna a riconoscere un indennizzo ai viaggiatori con disabilità e a mobilità ridotta che utilizzano servizi di trasporto nel caso in cui, in presenza di dotazioni non funzionanti, non è segnalato il mancato funzionamento o non sono rispettati i tempi di ripristino comunicati o rettificati.

Come chiedere l'indennizzo
Per ottenere l'indennizzo, per le suddette ragioni, il viaggiatore, entro le 48 ore successive all'evento che ha generato la richiesta di indennizzo, dovrà inol-

trare a Ferrotramviaria una richiesta scritta, allegando il biglietto obliterato in originale e copia del documento di identità.

In caso di biglietto acquistato online, tramite App "Ferrotramviaria SpA" o caricato sulla "tessera e-via", deve essere indicato il numero identificativo del biglietto o la data e l'ora di acquisto del titolo di viaggio.
Inoltre, il viaggiatore dovrà dichiarare: giorno, luogo, ora e linea oggetto del mancato servizio.

In caso di invio tramite Servizio Postale farà fede il timbro dell'Ufficio Postale accettante.

Modalità di calcolo dell'indennizzo
L'indennizzo viene calcolato secondo i criteri riportati nella tabella, elaborati prendendo a riferimento i parametri indicati dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

CRITERI DI CALCOLO DELL'INDENNIZZO				
PARAMETRO A		PARAMETRO B		PARAMETRO C
Ritardo nel ripristino della disponibilità delle dotazioni rispetto ai tempi comunicati/rettificati da Ferrotramviaria		**Distanza da percorrere con il treno per raggiungere la prima stazione accessibile e funzionale al viaggio programmato dal viaggiatore**		**Assenza di un mezzo di trasporto pubblico locale alternativo, accessibile ed economicamente equivalente al treno, per raggiungere la stazione di destinazione del viaggio programmato**
≥ 48'	25% del costo del biglietto	0-15km	25% del costo del biglietto per la 1^ stazione accessibile	In caso di assenza di alternative di viaggio - da dimostrare a carico del viaggiatore - è riconosciuto un rimborso forfettario pari ad € 4,00
≤ 48'	50% del costo del biglietto	>15km	50% del costo del biglietto per la 1^ stazione accessibile	

L'ammontare dell'indennizzo è dato dalla somma del valore calcolato per ciascuno dei tre parametri (A+B+C). I criteri di calcolo sono definiti secondo principi di ragionevolezza, proporzionalità e gradualità.

Riscontro alla richiesta di indennizzo
Entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta di rimborso, dopo aver proceduto alle necessarie verifiche, il viaggiatore riceverà comunicazione dell'esito della richiesta e, nel caso in cui la stessa venga accolta, le modalità e le tempistiche di erogazione dell'indennizzo.

La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento. Trascorsi 30 giorni senza aver ricevuto risposta, o nel caso la risposta non sia ritenuta soddisfacente, il viaggiatore può rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (per informazioni: www.autorita-trasporti.it)

INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DELLE INDICAZIONI FORNITE IN RELAZIONE ALLA FRUIBILITÀ DEL MATERIALE ROTABILE

Nel caso in cui una corsa indicata sull'orario pubblicato come fruibile da utenti con disabilità o a mobilità ridotta venga resa con materiale non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo, l'utente con disabilità o a mobilità ridotta che abbia già acquistato un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata ha diritto, oltre al rimborso del biglietto, ove il viaggiatore non abbia usufruito delle agevolazioni previste dall'art. 30 della Legge Regionale n. 18/2003, ad un indennizzo pari a 4 €.

Come chiedere l'indennizzo
Per ottenere l'indennizzo, per le suddette ragioni, il viaggiatore, entro le 48 ore successive all'evento che ha generato la richiesta di indennizzo, dovrà inoltrare a Ferrotramviaria una richiesta scritta, allegando il biglietto obliterato in originale e copia del documento di identità.

In caso di biglietto acquistato online, tramite App "Ferrotramviaria SpA" o caricato sulla "tessera e-via", deve essere indicato il numero identificativo del biglietto o la data e l'ora di acquisto del titolo di viaggio.

Inoltre, il viaggiatore dovrà dichiarare: giorno, luogo, ora e linea oggetto del mancato servizio.

In caso di invio tramite Servizio Postale farà fede il timbro dell'Ufficio Postale accettante.

Riscontro alla richiesta di indennizzo
Entro 30 giorni dalla data ricezione della richiesta di indennizzo, dopo aver proceduto alle ulteriori verifiche ed accettata la richiesta, l'Azienda procederà all'invio presso il domicilio o indirizzo e-mail indicato dal richiedente una comunicazione relativa al riconoscimento o al mancato riconoscimento dell'indennizzo.

L'indennizzo viene effettuato con l'emissione di un bonus che si applica all'atto del rinnovo dell'abbonamento (mensile o annuale).

Il rimborso è effettuato in denaro su richiesta del viaggiatore.

INDENNIZZO IN CASO DI MANCATA RISPOSTA ENTRO I TERMINI PREVISTI DALLA DELIBERA ART N. 28/2021

Per tutti i reclami che richiedono una risposta, l'Azienda, si rivolgerà agli interessati per iscritto, rispondendo alla presente entro un periodo di tempo non superiore ai 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo o, in casi di giustificati, di 3 mesi. Decorsi inutilmente i suddetti termini, il Cliente può presentare il reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti o può avvalersi di procedure di risoluzione extragiudiziali delle controversie.
Inoltre, decorso il novantesimo giorno senza risposta al reclamo da parte dell'Azienda, è previsto un indennizzo automatico a favore del cliente.

L'utente infatti ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio/abbonamento acquistato in misura non inferiore al:

a) 10% nel caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo;

b) 20% nel caso di risposta non fornita entro il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo.

Come chiedere l'indennizzo

Per ottenere l'indennizzo, per le suddette ragioni, il viaggiatore, entro le 48 ore successive all'evento che ha generato la richiesta di indennizzo, dovrà inoltrare a Ferrotramviaria una richiesta scritta, allegando il biglietto obliterato in originale e copia del documento di identità.

In caso di biglietto acquistato online, tramite App "Ferrotramviaria SpA" o caricato sulla "tessera e-via", deve essere indicato il numero identificativo del biglietto o la data e l'ora di acquisto del titolo di viaggio.

Inoltre, il viaggiatore dovrà dichiarare: giorno, luogo, ora e linea oggetto del mancato servizio.

In caso di invio tramite Servizio Postale farà fede il timbro dell'Ufficio Postale accettante.

Riscontro alla richiesta di indennizzo

Entro 30 giorni dalla data ricezione della richiesta di indennizzo, dopo aver proceduto alle ulteriori verifiche ed accettata la richiesta, l'Azienda procederà all'invio presso il domicilio o indirizzo e-mail indicato dal richiedente una comunicazione relativa al riconoscimento o al mancato riconoscimento dell'indennizzo.

L'indennizzo viene effettuato con l'emissione di un bonus che si applica all'atto del rinnovo dell'abbonamento (mensile o annuale).

Il rimborso è effettuato in denaro su richiesta del viaggiatore.

Non si ha diritto all'indennizzo

L'indennità da ritardo non è riconosciuta:

- ai possessori di biglietti gratuiti;
- per servizi saltati o irregolari per cause di forza maggiore, come ad esempio calamità naturali, eventi atmosferici, imprevisti del veicolo, scioperi, interruzioni stradali o, comunque, per cause derivanti da situazioni non imputabili all'Azienda;
- l'importo dello stesso è inferiore a 4 euro;
- il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche previsti dalla Carta dei Servizi;
- all'utente è già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

RECLAMI ALL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI (ART)

L'Autorità di regolazione dei trasporti (ART) è stata istituita ai sensi dell'art. 37 del Decreto Legge 6 dicembre 2011, n. 201 (convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214). L'ART, tra l'altro, è responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario e dell'irrogazione delle sanzioni previste, in base al Decreto legislativo 17 aprile 2014 n. 70. L'ART, pertanto, può procedere all'accertamento di eventuali inadempienze da parte delle imprese ferroviarie d'ufficio o a seguito di reclamo presentato dai passeggeri, anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi (ove legittimate). Il reclamo all'Autorità è procedibile solo qualora sia già stato presentato un reclamo all'impresa ferroviaria e siano inutilmente decorsi i termini di trenta giorni o, in casi giustificati, di tre mesi, previsti dalla procedura avviata a seguito del reclamo all'impresa.

I passeggeri possono presentare reclami all'ART mediante il Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe), accessibile dal sito www.autorita-trasporti.it, ovvero inviando l'apposito "Modulo di reclamo" - disponibile sullo stesso sito Internet dell'ART – all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 - Torino, o tramite posta elettronica all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it.

All'esito degli accertamenti e qualora siano verificate eventuali inadempienze, l'ART può irrogare sanzioni all'impresa ferroviaria.

OGGETTI SMARRITI

La segnalazione di un oggetto smarrito può essere inoltrata con le seguenti modalità

- **Telefonando al numero 080 5299342** i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 14.30 alle ore 15.30
- **Online** utilizzando l'apposito modulo presente nel sito web aziendale www.ferrovienordbarese.it/servizi/oggetti smarriti
- **App "Ferrotramviaria SpA"** per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS), cliccando sull'icona Oggetti smarriti

Gli oggetti smarriti possono essere reclamati e ritirati dai proprietari:

- presso la Stazione di Bari Centrale,
  tutti i giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 14.00
- presso l'Impianto Autolinee di Bitonto,
  tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

Nel caso sia certa la proprietà dell'oggetto smarrito, per la presenza di carta di

identità o altro documento, e il proprietario sia rintracciabile, si provvederà a informare l'interessato per il ritiro.

Questi, all'atto della consegna, apporrà nell'apposito registro oggetti smarriti la firma per ricevuta, dietro esibizione di un documento di riconoscimento.

Negli altri casi, all'atto della richiesta di restituzione di un oggetto smarrito, l'addetto annoterà le generalità del richiedente, rilevandole da un documento di riconoscimento, ed esigerà dal medesimo una descrizione dettagliata dell'oggetto reclamato. In caso di corrispondenza tra la descrizione e l'oggetto reclamato, il richiedente potrà ritirare l'oggetto dopo aver sottoscritto il registro oggetti smarriti.

Decorso il termine di deposito di 1 mese, nel rispetto di quanto stabilito dalla normativa prevista dal Codice Civile, provvederemo a consegnare gli oggetti non reclamati, rispettivamente, all'Ufficio Oggetti Rinvenuti del Comune di Bari e del Comune di Bitonto.

COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE E ALLE COSE

Il viaggiatore munito di regolare titolo di viaggio è tutelato da copertura assicurativa durante il trasporto e nelle aree ferroviarie in cui è consentito l'accesso.

Per i danni a persone o cose per i quali l'utente ravvede la responsabilità dell'Azienda, sarà cura dello stesso informare tempestivamente il personale in servizio al momento dell'accaduto, fornendo i propri dati, generalità e danni subiti.

L'utente dovrà, altresì, inoltrare la denuncia del danno subìto alla Ferrotramviaria SpA - Ferrovie del Nord Barese e Autolinee - Piazza Aldo Moro n. 50/B 70122 Bari, allegando la documentazione necessaria perché la compagnia di Assicurazione che tutela l'Azienda, alla quale la pratica è inviata per il prosieguo, possa valutare la sussistenza e l'entità del risarcimento.

INTERRUZIONE TEMPORANEA DEI TRASPORTI

Le persone che si trovano in viaggio al momento dell'interruzione sono trasportate a destinazione per altra via rimasta libera, senza aumento del prezzo.

Non essendoci altra via libera per giungere a destinazione, i viaggiatori sono trasportati gratuitamente al loro punto di partenza o a un punto intermedio a scelta di essi.

Per i viaggi intrapresi dopo che l'interruzione è stata portata a conoscenza e che si effettuano per altra via più lunga rimasta libera, è facoltà della Ferrotramviaria di applicare i prezzi competenti al trasporto sulla base delle percorrenze effettive.

OBBLIGHI DI CHI USA IL SERVIZIO DI TRASPORTO

DOCUMENTI DI VIAGGIO

- A bordo delle vetture il viaggiatore deve essere in possesso di valido documento di viaggio, preventivamente acquistato, anche per l'eventuale bagaglio eccedente quello ammesso gratuitamente (tranne per la tratta da e per aeroporto).
- Il biglietto di corsa semplice e di corsa A/R acquistato presso gli sportelli di biglietteria e presso le emettitrici self service deve essere convalidato nell'apposita macchina validatrice, posta a terra nelle stazioni e fermate della linea ferroviaria e a bordo dei veicoli del servizio automobilistico. Il viaggiatore è tenuto a controllare che la convalida sia avvenuta correttamente.
- In caso di guasto della macchina validatrice o di erronea convalida del biglietto, il viaggiatore deve darne immediata comunicazione al personale di bordo all'atto della salita sul treno, per il servizio ferroviario, al conducente di linea, per il servizio automobilistico. Questi si limiteranno a convalidare il titolo di viaggio in possesso del viaggiatore.
- Il possesso di un titolo di viaggio non convalidato o erroneamente convalidato non abilita a viaggiare e l'utente viene considerato con titolo di viaggio non valido e passibile di sanzione amministrativa.
- Il biglietto di corsa semplice avente il QR code non necessita di essere convalidato, non è cedibile e deve essere esibito su richiesta del personale di controlleria accompagnato da valido documento di identità personale.
- Gli abbonamenti settimanali e mensili acquistati presso gli sportelli di biglietteria e le self service per essere validi devono essere obbligatoriamente compilati a penna a cura del viaggiatore in maniera chiara e leggibile, con i propri dati anagrafici.
- Gli abbonamenti devono essere esibiti su richiesta del personale di controlleria accompagnati da valido documento di identità personale.
- I viaggiatori delle autolinee, all'atto della salita a bordo dalla porta anteriore del mezzo, devono esibire al conducente dell'autobus il regolare titolo di viaggio.
- Il titolo di viaggio dovrà essere conservato dall'utente integro e riconoscibile per l'intero percorso o per tutto il tempo della sua validità ed esibito su richiesta del personale incaricato.
- L'utente che inizia il viaggio sprovvisto di biglietto, per non incorrere nelle sanzioni previste per legge, deve avvisare tempestivamente, al momento

di salire a bordo, il personale aziendale in servizio della necessità di approvvigionarsi del biglietto. Questi emetterà il biglietto di corsa semplice con sovrapprezzo di 3,00 €. Per i viaggiatori che partono da fermate o da stazioni con biglietteria mancante o chiusa e/o con emettitrice automatica non funzionante, il personale di bordo emetterà il biglietto di corsa semplice, senza sovrapprezzo.

- I possessori dei biglietti di corsa semplice e A/R e degli abbonamenti hanno la facoltà di effettuare fermate intermedie.
- Il possessore del titolo di viaggio può iniziare il viaggio, o terminarlo, in qualunque località compresa nella relazione per cui il biglietto è valido, fermo restando che nessun rimborso spetta per il percorso non effettuato.
- È vietata la cessione dei titoli di viaggio nominativi e, dopo l'inizio del viaggio, di quelli non nominativi.

CONTROLLI, SANZIONI E NORME GENERALI

Il viaggiatore che, in corso di viaggio, all'atto del controllo risulti sprovvisto del titolo di viaggio o presenti un titolo di viaggio comunque non valido (ad esempio: non convalidato o erroneamente convalidato, scaduto di validità o non accompagnato dai documenti richiesti) è tenuto, oltre che al pagamento del biglietto di corsa semplice, anche al pagamento di una **sanzione amministrativa pecuniaria di Euro 100,00 prevista dall'Art. 32 comma 1 della L.R. n. 18/2002.**
Tale sanzione è ridotta a Euro 50,00 se l'utente provvede al pagamento entro i trenta giorni successivi a quello della contestazione o della sua notifica.

- Il viaggiatore è tenuto a mostrare al personale aziendale in servizio il documento di viaggio, ogni qualvolta sia richiesto.
- Il viaggiatore, quando richiesto, è tenuto a fornire le proprie generalità al personale addetto al controllo di vigilanza. Detto personale nello svolgimento delle funzioni di accertamento e contestazione delle irregolarità dei titoli di viaggio acquisisce la qualifica di pubblico ufficiale ai sensi dell'art. 71 del Regolamento di Polizia Ferroviaria.
- Il viaggiatore sprovvisto di documento di identità può essere invitato a scendere dal mezzo e sottoposto a identificazione presso la competente autorità di Polizia.
- Il viaggiatore è tenuto a pagare agli agenti incaricati delle riscossioni le somme da essi richieste per tasse, soprattasse, penalità ed ogni altro diritto dipendente dal trasporto.

COMPORTAMENTO IN VETTURA

REGOLE

In vettura il viaggiatore è tenuto a osservare le seguenti regole.

- Rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni emanate dall'Azienda e le indicazioni impartite dal personale aziendale e rivolgersi agli agenti in servizio in caso di pericolo.
- Usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da lui dipenda, alla sicurezza ed incolumità proprie, delle persone e degli animali che sono sotto la sua custodia nonché sulla sicurezza delle proprie cose. In particolare, i viaggiatori devono prestare specifica attenzione, sia durante le fermate sia in marcia, alle porte ad apertura e chiusura automatica, stante le caratteristiche delle porte suddette.
- Se viaggia in piedi, durante la marcia del veicolo deve reggersi agli appositi sostegni; se viaggia seduto non può occupare, salva diversa disposizione, più di un posto a sedere.
- Cedere il posto ai mutilati ed invalidi, nonché agevolare le persone anziane e le donne in stato di gravidanza e/o persone con bambini non autosufficienti al seguito.
- Informare il personale aziendale in servizio sugli eventuali oggetti smarriti rinvenuti a bordo del mezzo.
- Il viaggiatore delle autolinee è tenuto a segnalare, con apposito pulsante a bordo dell'autobus, la prenotazione della fermata per scendere e, a terra, chiedere la fermata con un cenno della mano, per salire a bordo.

DIVIETI

I passeggeri del servizio di trasporto sono tenuti al rispetto dei seguenti divieti.

- Discendere dal treno in caso di fermate fuori stazione. Si può discendere soltanto se il personale di servizio lo autorizzi e dal lato che verrà indicato, tenendosi discosto dal treno durante la fermata e risalendo non appena invitato dal personale.
- Salire e scendere dall'autobus in punti diversi da quelli segnalati come fermate.
- Aprire i finestrini dei veicoli senza l'assenso di tutti i viaggiatori interessati.
- Azionare i comandi per l'apertura di emergenza delle porte nonché qualsiasi altro dispositivo di emergenza installato nel mezzo sociale e come tale evidenziato, salvo il caso di grave e incombente pericolo.
- Sporgersi o gettare oggetti dai finestrini.
- Danneggiare o insudiciare i veicoli, le pareti, gli accessori e suppellettili.
- Accedere in vettura con armi e materiali compresi tra quelli classificati no-

civi e pericolosi o con oggetti ed involucri che per volume, forma e natura possano risultare pericolosi per i viaggiatori e/o arrecare danni alla vettura.

- Fumare in vettura.
- Esercitare attività pubblicitarie e/o commerciali, anche se a scopo benefico, senza la preventiva autorizzazione della Direzione Aziendale.
- Salire sul mezzo sociale in stato di ebbrezza o in condizioni fisiche o psicofisiche tali da arrecare danno a sé ed agli altri occupanti del mezzo, o avere comportamenti tali da recare disturbo agli altri viaggiatori. Il personale di servizio può invitare i responsabili della turbativa a scendere dal mezzo sociale anche ricorrendo all'intervento delle Forze dell'Ordine.

PRESCRIZIONI PER L'USO DEI LOCALI DI STAZIONE

- È proibito alle persone estranee al servizio introdursi, senza permesso, nel recinto e nelle dipendenze delle stazioni, salve le eccezioni stabilite dalle leggi, dai decreti e dai regolamenti in vigore.
- Per l'ingresso nelle stazioni occorre essere in possesso di biglietto di viaggio.
- Le persone sprovviste di biglietto di viaggio possono accedere ai marciapiedi interni e agli atri delle stazioni solo se in accompagnamento di viaggiatori in partenza o in arrivo e limitatamente al periodo di tempo a tale scopo necessario.
- Le sale di attesa sono aperte soltanto al momento in cui comincia la distribuzione dei biglietti e i viaggiatori, per entrarvi, devono essere in possesso di regolare titolo di viaggio.
- Al privo di vista è riconosciuto il diritto di accedere agli esercizi aperti al pubblico con il proprio cane guida (Legge n. 60 dell'8 febbraio 2006).
- È proibito l'ingresso nelle stazioni alle persone che offendono la decenza, sono causa di scandalo o di disturbo, o si trovano in stato di ubriachezza.
- È vietato, se non espressamente autorizzati, di incaricarsi, a scopo di lucro, del trasporto del bagaglio dei viaggiatori e di dare molestia agli stessi, distribuendo avvisi o offrendo in vendita oggetti di qualunque specie.
- Chi è ammesso all'interno delle stazioni deve uniformarsi alle avvertenze e agli inviti del personale ferroviario, usare la dovuta prudenza e provvedere alla incolumità propria e delle persone che sono sotto la sua custodia.
- È vietato fumare nei locali chiusi non destinati ai fumatori.
- Le riprese fotografiche, televisive e cinematografiche devono essere preventivamente autorizzate dalla Direzione Aziendale ed eseguite con le cautele atte a evitare danni agli impianti e alle persone.

TITOLI DI VIAGGIO PER IL SERVIZIO FERROVIARIO

I titoli di viaggio sono emessi nelle seguenti tipologie: **Biglietto di corsa semplice, Biglietto di corsa A/R, Abbonamento mensile, Abbonamento settimanale.** Tali biglietti possono essere acquistati sia presso gli sportelli di biglietteria, sia presso le emettitrici automatiche e sono utilizzabili esclusivamente per il servizio ferroviario.

Il Biglietto di corsa semplice, l'Abbonamento mensile e l'Abbonamento settimanale possono essere acquistati online.

Il Biglietto di corsa semplice può essere acquistato utilizzando l'App "Ferrotramviaria SpA" per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS).

BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE

Può essere acquistato preventivamente rispetto alla data di utilizzo.

- È valido nel solo giorno di acquisto o nel giorno di validità eventualmente indicato all'atto dell'acquisto per effettuare un solo viaggio sul percorso origine – destinazione indicato sul biglietto.
- Deve essere sempre convalidato prima del viaggio.
- La validità del biglietto dal momento della convalida è di tre ore per completare il viaggio sul percorso origine - destinazione indicato sul biglietto.
- Può essere utilizzato esclusivamente per il servizio ferroviario.

BIGLIETTO DI CORSA A/R

- Può essere acquistato preventivamente rispetto alla data di utilizzo.
- È valido nel solo giorno di acquisto o nel giorno di validità eventualmente indicato all'atto dell'acquisto per effettuare un viaggio di andata e un viaggio di ritorno sul percorso indicato sul biglietto.
- Deve essere sempre convalidato mediante validazione prima del viaggio di andata e prima del viaggio di ritorno.
- La validità del biglietto dal momento della convalida è di tre ore per completare il viaggio di andata e di tre ore per completare il viaggio di ritorno, sul percorso indicato sul biglietto.
- Può essere utilizzato esclusivamente per il servizio ferroviario.
- Il biglietto A/R è stampato in due ticket.

Per entrambe le tipologie di biglietto – corsa semplice e corsa A/R – sono valide le seguenti condizioni.

- I biglietti di corsa semplice e di corsa A/R non convalidati non sono validi.
- In caso di inagibilità della validatrice o timbratura irregolare, il viaggiatore deve rivolgersi al personale di stazione o avvisare tempestivamente, all'atto della salita sul mezzo, il personale di bordo per ottenere la convalida del biglietto.

ABBONAMENTO SETTIMANALE E MENSILE

- Può essere acquistato preventivamente rispetto al periodo di utilizzo: il settimanale dal venerdì precedente la settimana di validità, il mensile dal giorno 25 del mese precedente a quello di utilizzo.
- È valido per effettuare un numero illimitato di viaggi sul percorso e nel periodo di validità indicati sul biglietto[3].
- È individuale, nominativo, non cedibile, non necessita di validazione.
- Può essere utilizzato esclusivamente per il servizio ferroviario.
- L'abbonamento acquistato presso gli sportelli di biglietteria e le self service deve essere obbligatoriamente compilato a penna a cura del viaggiatore in maniera chiara e leggibile, con i propri dati anagrafici.
- L'abbonamento acquistato online ha validità anche se mostrato dal titolare su apposito strumento informatico (tablet, smartphone, notebook, dispositivo wearable) che permetta la lettura del QR code da parte dei dispositivi elettronici portatili di cui sono dotati gli agenti di controlleria.
- Deve essere esibito su richiesta del personale addetto al controllo accompagnato da valido documento di identità personale.
- L'abbonamento settimanale e/o mensile può essere caricato sulla tessera"e-via", documento personale di identificazione su supporto magnetico (vedi *Tessera abbonamento "e-via"* pag. 77).

I possessori dei biglietti di corsa semplice e A/R e degli abbonamenti settimanali e mensili hanno la facoltà di effettuare fermate intermedie.

3 Gli abbonamenti settimanali e mensili emessi per la tratta Europa-Bari (e fermate intermedie) possono essere utilizzati anche sulla tratta Macchie-Palese-Bari.

ABBONAMENTO INTEGRATO FERROVIARIO-AUTOMOBILISTICO SETTIMANALE E MENSILE

- L'abbonamento integrato "ferroviario-automobilistico", settimanale o mensile, permette di utilizzare sia la modalità di trasporto ferroviaria sia quella automobilistica, articolate in modo diversificato sulla stessa tratta, nel periodo di validità dell'abbonamento stesso.
- Può essere acquistato preventivamente rispetto al periodo di utilizzo: il settimanale dal venerdì precedente la settimana di validità, il mensile dal giorno 25 del mese precedente a quello di utilizzo.
- È valido per effettuare un numero illimitato di viaggi sul percorso e nel periodo di validità indicati sul biglietto[4].
- È individuale, nominativo, non cedibile, non necessita di validazione.
- L'abbonamento acquistato presso gli sportelli di biglietteria e le self service deve essere obbligatoriamente compilato a penna a cura del viaggiatore in maniera chiara e leggibile, con i propri dati anagrafici.
- L'abbonamento acquistato on line ha validità anche se mostrato dal titolare su apposito strumento informatico (tablet, smartphone, notebook, dispositivo wearable) che permetta la lettura del QR code da parte dei dispositivi elettronici portatili di cui sono dotati gli agenti di controlleria.
- Deve essere esibito su richiesta del personale addetto al controllo accompagnato da valido documento di identità personale.
- L'abbonamento settimanale e/o mensile può essere caricato sulla tessera "e-via", documento personale di identificazione su supporto magnetico (vedi Tessera abbonamento "e-via" pag. 77).

BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE ACQUISTATO ONLINE

Il Biglietto di corsa semplice può essere acquistato online sul sito web aziendale www.ferrotramviaria.it o tramite l'App "Ferrotramviaria SpA" per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS).

Tale biglietto:

- può essere acquistato preventivamente rispetto alla data di utilizzo;
- può essere utilizzato esclusivamente per il servizio ferroviario;
- è valido per effettuare un solo viaggio sul percorso origine – destinazione e nel solo giorno indicati sul biglietto;
- la validità del biglietto è di tre ore dall'orario di partenza indicato sullo stesso per completare il viaggio;

4 Gli abbonamenti settimanali e mensili emessi per la tratta Europa-Bari (e fermate intermedie) possono essere utilizzati anche sulla tratta Macchie-Palese-Bari.

- se acquistato tramite il sito web aziendale il biglietto è generato in formato ".pdf" e può essere stampato o mostrato dal titolare su apposito strumento informatico (tablet, smartphone, notebook, dispositivo wearable) che permetta la lettura del QR code da parte dei dispositivi elettronici portatili di cui sono dotati gli agenti di controlleria;
- se acquistato tramite l'App "Ferrotramviaria SpA" il biglietto non è generato in formato ".pdf" e va mostrato dal titolare su apposito dispositivo mobile;
- è individuale, nominativo, non cedibile. Se prodotto in formato cartaceo, non necessita di alcuna convalida;
- deve essere esibito su richiesta del personale addetto al controllo accompagnato da valido documento di identità personale.

ABBONAMENTI ACQUISTATI ONLINE

Gli abbonamenti possono essere acquistati online sul sito web aziendale www.ferrotramviaria.it o tramite l'App "Ferrotramviaria SpA" per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS). Tale titolo di viaggio:

- può essere acquistato preventivamente rispetto al periodo di utilizzo: il settimanale dal venerdì precedente la settimana di validità, il mensile dal giorno 25 del mese precedente a quello di utilizzo;
- è valido per effettuare un numero illimitato di viaggi sul percorso e nel periodo di validità indicati sul biglietto[5];
- è individuale, nominativo, non cedibile, non necessita di validazione;
- può essere utilizzato esclusivamente per il servizio ferroviario;
- deve essere esibito su richiesta del personale addetto al controllo accompagnato da valido documento di identità personale;
- se acquistato tramite il sito web aziendale il biglietto è generato in formato ".pdf" e può essere stampato o mostrato dal titolare su apposito strumento informatico (tablet, smartphone, notebook, dispositivo wearable) che permetta la lettura del QR code da parte dei dispositivi elettronici portatili di cui sono dotati gli agenti di controlleria;
- se acquistato tramite l'App "Ferrotramviaria SpA" il biglietto non è generato in formato ".pdf" e va mostrato dal titolare su apposito dispositivo mobile.

TICKET DA/PER L'AEROPORTO

Per il viaggio da/per l'Aeroporto è possibile acquistare solo il biglietto di corsa semplice. Il prezzo è ottenuto aggiungendo un sovrapprezzo di circa 4,00€ al

5 Gli abbonamenti settimanali e mensili emessi per la tratta Europa-Bari (e fermate intermedie) possono essere utilizzati anche sulla tratta Macchie-Palese-Bari.

prezzo ricavato dalla tariffa regionale, per qualunque località di origine/destinazione.

Il Biglietto di corsa semplice da/per l'Aeroporto acquistato presso le biglietterie di stazione, le self service e i punti vendita esterni abilitati:

- può essere acquistato preventivamente rispetto alla data di utilizzo;
- è valido per effettuare nel solo giorno di acquisto o nel giorno di validità eventualmente indicato all'atto dell'acquisto, nell'arco di tutta la giornata, un solo viaggio sul percorso origine – destinazione indicato sul biglietto.
- non necessita di alcuna validazione.

Il Biglietto di corsa semplice da/per l'Aeroporto acquistato online:

- può essere acquistato preventivamente rispetto alla data di utilizzo;
- è valido per effettuare un solo viaggio sul percorso origine – destinazione e nel solo giorno indicati sul biglietto;
- è valido per tutta la giornata indicata a prescindere dall'orario selezionato;
- è individuale, nominativo, non cedibile. Se prodotto in formato cartaceo non necessita di alcuna validazione;
- deve essere esibito su richiesta del personale di controlleria accompagnato da valido documento di identità personale.

Il Ticket da/per l'Aeroporto viene annullato, sia in ingresso che in uscita, al passaggio dai varchi di controllo siti presso la Fermata Aeroporto.

TITOLI DI VIAGGIO PER IL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO - AUTOLINEE

I titoli di viaggio sono emessi nelle seguenti tipologie: **Biglietto di corsa semplice, Biglietto di corsa A/R, Abbonamento mensile, Abbonamento settimanale**. Tali biglietti possono essere acquistati sia presso gli sportelli di biglietteria, sia presso le emettitrici automatiche e sono utilizzabili esclusivamente per il servizio automobilistico - autolinee.

Il Biglietto di corsa semplice, l'Abbonamento mensile e l'Abbonamento settimanale possono essere acquistati online.

Il Biglietto di corsa semplice può essere acquistato utilizzando l'App "Ferrotramviaria SpA" per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS).

BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE

Può essere acquistato preventivamente rispetto alla data di utilizzo.

- È valido nel solo giorno di acquisto o nel giorno di validità eventualmente indicato all'atto dell'acquisto per effettuare un solo viaggio sul percorso origine – destinazione indicato sul biglietto.
- Deve essere sempre convalidato prima del viaggio.
- La validità del biglietto dal momento della convalida è di tre ore per completare il viaggio sul percorso origine - destinazione indicato sul biglietto.
- Può essere utilizzato esclusivamente per il servizio automobilistico - autolinee.

BIGLIETTO DI CORSA A/R

- Può essere acquistato preventivamente rispetto alla data di utilizzo.
- È valido nel solo giorno di acquisto o nel giorno di validità eventualmente indicato all'atto dell'acquisto per effettuare un viaggio di andata e un viaggio di ritorno sul percorso indicato sul biglietto.
- Deve essere sempre convalidato mediante validazione prima del viaggio di andata e prima del viaggio di ritorno.
- La validità del biglietto dal momento della convalida è di tre ore per completare il viaggio di andata e di tre ore per completare il viaggio di ritorno, sul percorso indicato sul biglietto.
- Può essere utilizzato esclusivamente per il servizio automobilistico - autolinee.

Per entrambe le tipologie di biglietto – corsa semplice e corsa A/R – sono valide le seguenti condizioni.

- I biglietti di corsa semplice e di corsa A/R non convalidati non sono validi.
- In caso di inagibilità della validatrice o timbratura irregolare, il viaggiatore deve rivolgersi al personale di stazione o avvisare tempestivamente, all'atto della salita sul mezzo, il personale di bordo per ottenere la convalida del biglietto.

ABBONAMENTO SETTIMANALE E MENSILE

- Può essere acquistato preventivamente rispetto al periodo di utilizzo: il settimanale dal venerdì precedente la settimana di validità, il mensile dal giorno 25 del mese precedente a quello di utilizzo.
- È valido per effettuare un numero illimitato di viaggi sul percorso e nel periodo di validità indicati sul biglietto.

- È individuale, nominativo, non cedibile, non necessita di validazione.
- Può essere utilizzato esclusivamente per il servizio automobilistico - autolinee.
- L'abbonamento acquistato presso gli sportelli di biglietteria e le self service deve essere obbligatoriamente compilato a penna a cura del viaggiatore in maniera chiara e leggibile, con i propri dati anagrafici.
- L'abbonamento acquistato online ha validità anche se mostrato dal titolare su apposito strumento informatico (tablet, smartphone, notebook, dispositivo wearable) che permetta la lettura del QR code da parte dei dispositivi elettronici portatili di cui sono dotati gli agenti di controlleria.
- Deve essere esibito su richiesta del personale addetto al controllo accompagnato da valido documento di identità personale.
- L'abbonamento settimanale e/o mensile può essere caricato sulla tessera"e-via", documento personale di identificazione su supporto magnetico (vedi Tessera abbonamento "*e-via*" pag. 77).

I possessori dei biglietti di corsa semplice e A/R e degli abbonamenti settimanali e mensili hanno la facoltà di effettuare fermate intermedie.

Gli abbonamenti emessi per la relazione automobilistica Bari Sud - Q.re San Paolo non sono validi sulla linea ferroviaria FM1

ABBONAMENTO INTEGRATO AUTOMOBILISTICO-FERROVIARIO SETTIMANALE E MENSILE

- L'abbonamento integrato "automobilistico-ferroviario", settimanale o mensile, permette di utilizzare sia la modalità di trasporto automobilistica sia quella ferroviaria, articolate in modo diversificato sulla stessa tratta, nel periodo di validità dell'abbonamento stesso.
- Può essere acquistato preventivamente rispetto al periodo di utilizzo: il settimanale dal venerdì precedente la settimana di validità, il mensile dal giorno 25 del mese precedente a quello di utilizzo.
- È valido per effettuare un numero illimitato di viaggi sul percorso e nel periodo di validità indicati sul biglietto.
- È individuale, nominativo, non cedibile, non necessita di validazione.
- L'abbonamento acquistato presso gli sportelli di biglietteria e le self service deve essere obbligatoriamente compilato a penna a cura del viaggiatore in maniera chiara e leggibile, con i propri dati anagrafici.
- L'abbonamento acquistato on line ha validità anche se mostrato dal titolare su apposito strumento informatico (tablet, smartphone, notebook, dispositivo wearable) che permetta la lettura del QR code da parte dei dispositivi elettronici portatili di cui sono dotati gli agenti di controlleria.

- Deve essere esibito su richiesta del personale addetto al controllo accompagnato da valido documento di identità personale.
- L'abbonamento settimanale e/o mensile può essere caricato sulla tessera "e-via", documento personale di identificazione su supporto magnetico (vedi Tessera abbonamento "e-via" pag. 77).

BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE ACQUISTATO ONLINE

Il Biglietto di corsa semplice può essere acquistato on line sul sito web aziendale www.ferrotramviaria.it o tramite l'App "Ferrotramviaria SpA" per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS). Tale biglietto:

- può essere acquistato preventivamente rispetto alla data di utilizzo;
- può essere utilizzato esclusivamente per il servizio automobilistico - autolinee;
- è valido per effettuare un solo viaggio sul percorso origine – destinazione e nel solo giorno indicati sul biglietto;
- la validità del biglietto è di tre ore dall'orario di partenza indicato sullo stesso per completare il viaggio;
- se acquistato tramite il sito web aziendale il biglietto è generato in formato ".pdf" e può essere stampato o mostrato dal titolare su apposito strumento informatico (tablet, smartphone, notebook, dispositivo wearable) che permetta la lettura del QR code da parte dei dispositivi elettronici portatili di cui sono dotati gli agenti di controlleria;
- se acquistato tramite l'App "Ferrotramviaria SpA" il biglietto non è generato in formato ".pdf" e va mostrato dal titolare su apposito dispositivo mobile;
- è individuale, nominativo, non cedibile. Se prodotto in formato cartaceo, non necessita di alcuna convalida;
- deve essere esibito su richiesta del personale addetto al controllo accompagnato da valido documento di identità personale.

ABBONAMENTI ACQUISTATI ONLINE

Gli abbonamenti possono essere acquistati on line sul sito web aziendale www.ferrotramviaria.it o tramite l'App "Ferrotramviaria SpA" per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS). Tale titolo di viaggio:

- può essere acquistato preventivamente rispetto al periodo di utilizzo: il settimanale dal venerdì precedente la settimana di validità, il mensile dal giorno 25 del mese precedente a quello di utilizzo;
- è valido per effettuare un numero illimitato di viaggi sul percorso e nel periodo di validità indicati sul biglietto;

- è individuale, nominativo, non cedibile, non necessita di validazione;
- può essere utilizzato esclusivamente per il servizio automobilistico - autolinee;
- deve essere esibito su richiesta del personale addetto al controllo accompagnato da valido documento di identità personale;
- se acquistato tramite il sito web aziendale il biglietto è generato in formato ".pdf" e può essere stampato o mostrato dal titolare su apposito strumento informatico (tablet, smartphone, notebook, dispositivo wearable) che permetta la lettura del QR code da parte dei dispositivi elettronici portatili di cui sono dotati gli agenti di controlleria;
- se acquistato tramite l'App "Ferrotramviaria SpA" il biglietto non è generato in formato ".pdf" e va mostrato dal titolare su apposito dispositivo mobile.

SERVIZIO DI PAGAMENTO CONTACT-LESS "PAGA E VIA"

A partire dal 2020, inoltre, è stato lanciato sul collegamento tra l'Aeroporto Internazionale "Karol Wojtyla" ed il centro città, il nuovo servizio "Paga e via" che consente l'accesso veloce ai treni avvicinando le carte di pagamento direttamente ai nuovi terminali presenti nelle stazioni di Bari ed Aeroporto.

Il nuovo servizio di pagamento contact-less "Paga e via", infatti, consente di pagare il biglietto in modalità completamente digitale e accedere ai treni avvicinando semplicemente la propria carta di pagamento a uno dei tornelli o totem dedicati presenti nelle stazioni di Bari e Aeroporto, ed in caso di controllo, ai terminali in dotazione al personale di verifica.

È possibile utilizzare qualsiasi tipo di carta "contact-less", anche virtualizzata su smartphone o dispositivi wearable.

Per maggiori informazioni sul servizio è possibile consultare le FAQ al seguente link: *www.ferrotramviaria.it/servizi/faq-servizio-paga-e-via*

BIGLIETTO EMESSO A BORDO

BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE CON SOVRAPPREZZO

Viene emesso dal personale in servizio a bordo del treno o dal conducente a bordo dell'autobus, per la regolarizzazione del titolo di viaggio di quei viaggiatori che, essendone sprovvisti, ne facciano richiesta all'atto della salita sul mezzo.

Il costo del biglietto è pari al costo del biglietto di corsa semplice maggiorato di 3,00 €.

Esenzione dal pagamento del sovrapprezzo
Gli utenti sprovvisti di regolare titolo di viaggio e che abbiano provveduto, al momento di salire a bordo, ad avvisare il personale di controlleria sono esone-

rati dal pagamento del sovrapprezzo di 3,00 € sul costo del biglietto di corsa semplice nei seguenti casi:

- utenti del servizio ferroviario che partono da fermate o da stazioni con biglietteria mancante o chiusa e/o con macchine emettitrici di biglietti self service non funzionanti. Detti utenti possono viaggiare pagando il solo prezzo del biglietto di corsa semplice.

AGEVOLAZIONI DI VIAGGIO

TRASPORTO RAGAZZI

Sia sul servizio ferroviario che sul servizio automobilistico i ragazzi che non hanno compiuto i 10 anni sono trasportati gratuitamente, solo se accompagnati singolarmente da persona adulta e non occupano posti a sedere. L'età si considera compiuta il giorno dell'anniversario della nascita.

VIAGGI GRATUITI PER DISABILI

A mente dell'art. 30 comma 3 della Legge Regionale 31.10.2002 n. 18 e successive integrazioni, è prevista l'emissione di titoli di viaggio gratuiti, sino ad esaurimento delle risorse rese disponibili dalla Regione Puglia, per le seguenti categorie di cittadini:

- privi di vista per cecità assoluta o con residuo visivo non superiore a un decimo in entrambi gli occhi con eventuale correzione e loro eventuali accompagnatori se ne è riconosciuto il diritto;
- invalidi di guerra, civili di guerra e per servizio, iscritti alla prima, seconda e terza categoria della tabella A) allegata alla legge 18 marzo 1968, n. 313 e successive modificazioni e loro eventuali accompagnatori se ne è riconosciuto il diritto;
- invalidi civili e portatori di handicap certificati dall'autorità competente, ai quali sia stata accertata una invalidità in misura non inferiore all'80% e loro eventuali accompagnatori se ne è riconosciuto il diritto;
- invalidi del lavoro certificati dall'autorità competente, ai quali sia stata accertata una invalidità in misura non inferiore al 70% e loro eventuali accompagnatori se ne è riconosciuto il diritto.

Per il trasporto, sia sulla ferrovia che sulle autolinee, delle suddette categorie di cittadini sono emessi i titoli di viaggio:

Biglietto di abbonamento settimanale o mensile, biglietto di corsa semplice e corsa A/R, gratuito per disabili
Sono rilasciati, gratuitamente, solo ai soggetti che, appartenenti ad una delle categorie beneficiarie, ne abbiano necessità per motivi di lavoro o di studio o di assistenza sanitaria.

Per ottenere tale beneficio gli interessati sono tenuti a presentare alla Direzione Generale Trasporto della Ferrotramviaria l'apposita dichiarazione/

richiesta (Mod. ACT.24.02.rev.1), in distribuzione presso gli uffici direzionali e disponibile sul sito web aziendale www.ferrotramviaria.it/tariffe, compilata nelle opportune parti e corredata da idonea documentazione. La Direzione, previa verifica di quanto dichiarato e della documentazione prodotta, consentirà l'emissione del titolo di viaggio richiesto presso qualsiasi biglietteria di stazione. L'avente diritto, munito di documento di identità e codice fiscale, dovrà specificare all'operatore di biglietteria la relazione di viaggio richiesta.

Per i biglietti di corsa semplice o corsa A/R, a differenza che per gli abbonamenti, non è necessario esibire il certificato del datore di lavoro e/o dell'istituto scolastico e/o della struttura sanitaria.

Il biglietto riporterà la dicitura "Valido anche per un accompagnatore" qualora al beneficiario ne sia riconosciuto il diritto.

Il viaggio dell'accompagnatore è consentito solo nell'assolvimento di tale funzione e, quindi, in presenza del beneficiario (l'accompagnatore può non essere identificato sempre nella stessa persona).

I biglietti gratuiti per i viaggiatori disabili non possono essere emessi per richieste di viaggio che abbiano come origine o destinazione la fermata Aeroporto. Si ricorda, inoltre, che non è più possibile richiedere l'emissione dei suddetti biglietti gratuiti a bordo di treni e autobus.

VIAGGI DEGLI APPARTENENTI ALLE FORZE DELL'ORDINE E ALL'ESERCITO ITALIANO

L'Azienda ha sottoscritto una convenzione con i Comandi dell'Arma dei Carabinieri, della Polizia di Stato, della Polizia Penitenziaria, della Guardia di Finanza e del Corpo Forestale di Stato, con la quale si è stabilito che gli agenti appartenenti alle suddette Forze dell'Ordine, **non in uniforme**, possano avvalersi, per viaggiare sui treni e sugli autobus delle Ferrovie del Nord Barese, di una agevolazione del 60% sugli abbonamenti settimanali e mensili, rispetto alla tariffa regionale del titolo di viaggio.

Per quanto riguarda l'Esercito Italiano, invece, l'Azienda ha sottoscritto una convenzione con la quale si è stabilito che gli agenti appartenenti alla suddetta Forze Armata, **non in uniforme**, possano avvalersi, per viaggiare sui treni e sugli autobus delle Ferrovie del Nord Barese, di una agevolazione del 50% sugli abbonamenti settimanali e mensili, rispetto alla tariffa regionale del titolo di viaggio.

La convenzione non prevede l'acquisto di biglietti di corsa semplice o andata/ritorno.

Modalità di acquisto dell'abbonamento
Gli appartenenti alle FF. OO. e all'Esercito Italiano per acquistare gli abbonamenti settimanali o mensili a tariffa ridotta, devono preventivamente richiedere la Tessera e-via (vedi pag. 77), inoltrando la richiesta tramite il modulo online, presente sul sito web aziendale www.ferrotramviaria.it, allegando la

seguente documentazione:

- la scansione del documento d'identità
- la tessera sanitaria
- la tessera di servizio
- la foto formato tessera
- indicando nella sezione “info” le stazioni e/o fermate di partenza ed arrivo

La tessera e-via, una volta rialsciata, consentirà di acquistare gli abbonamenti direttamente dalla sezione “tariffe” del sito internet: www.ferrotramviaria.it o presso le emettitrici self-service presenti in tutte le stazioni e/o fermate.

La tessera è rilasciata a titolo gratuito e la convenzione sarà valida per un anno dalla sottoscrzione.

Potrà essere richiesta la consegna presso le biglietterie di stazione/fermata.

Modalità di ammissione al treno o ai servizi automobilistici sostitutivi o integrativi

Prima della salita sui mezzi di trasporto gli agenti delle FF.OO. e dell’Esercito Italiano, eccetto coloro che indossano la divisa di ordinanza, devono segnalare di propria iniziativa al Capo Treno/Conducente di linea la loro presenza a bordo.

Qualora il Capo Treno non fosse rintracciabile immediatamente sul marciapiede all’atto della partenza, l’agente delle FF.OO. e dell’Esercito dovrà comunque adoperarsi per rintracciarlo.

Gli appartenenti alle FF.OO. e all’Esercito che non osserveranno le modalità di ammissione a bordo sopra indicate saranno considerati a tutti gli effetti privi di biglietto e pertanto potrà essere applicato a loro carico quanto previsto dalla normativa vigente.

Gestione della presenza a bordo degli agenti appartenenti alle FF.OO. e all’Esercito

Prima di salire a bordo, del treno o del bus, gli appartenenti alle FF.OO. e all’Esercito devono, segnalare la propria presenza al Personale di Accompagnamento Treni o agli Operatori d’Esercizio, consegnando il modulo di presentazione (**Allegato 1**) debitamente compilato in tutte le sue parti. Il modulo di ammissione deve indicare il contatto telefonico mobile, al solo fine di consentire al Personale di Accompagnamento dei Treni di richiedere un supporto in caso di necessità.

Impegno degli appartenenti alle FF.OO. all’Esercito Italiano a bordo

Una volta a bordo, gli appartenenti alle FF.OO., e all’Esercito oltre alla repres-

sione dei reati in genere, all'occorrenza, su richiesta del personale di Ferrotramviaria in servizio sul treno/autobus, o di propria iniziativa se ne valutano la necessità, possono intervenire, in relazione alla tipologia del vettore, per:

- la repressione delle violazioni previste dal titolo II del D.P.R. n° 753/1980, quali, a titolo esemplificativo: lancio oggetti dal finestrino; azionamento freno di emergenza; imbrattamento vetture; vendita non autorizzata di beni a bordo treno;
- la repressione, in particolare, delle attività di richiesta di denaro o collette a bordo.

Il Capo Treno/Conducente di linea potrà richiedere l'intervento degli appartenenti delle FF.OO. e dell'Esercito Italiano presenti a bordo affinché questi provvedano a:

- identificare i viaggiatori sprovvisti di biglietto o con titolo di viaggio irregolare che rifiutino la regolarizzazione;
- far scendere dal mezzo sociale i viaggiatori a cui il personale decida di far interrompere il viaggio per ubriachezza, molestie, offesa alla pubblica decenza o altro.

TRASPORTO DI ELETTORI

Nel rispetto delle circolari ministeriali e delle deliberazioni della Regione Puglia, in occasione delle elezioni, vengono emessi titoli di viaggio a tariffa agevolata, per viaggiare sui treni e sul servizio automobilistico sostitutivo festivo (corse AS), al fine di facilitare l'affluenza alle urne sia da parte degli elettori residenti nel territorio nazionale che di quelli residenti all'estero.

FATTURAZIONE

FATTURA PER L'ACQUISTO DI BIGLIETTI ED ABBONAMENTI

La fattura per l'acquisto di biglietti ed abbonamenti può essere richiesta, entro il 12 mo (dodicesimo) giorno dall'acquisto, direttamente all'indirizzo gscarini@ferrovienordbarese.it, allegando copia del biglietto ed indicando tutte le informazioni utili all'emissione del documento (Nome, Cognome, indirizzo, codice fiscale, eventuale partita iva, eventuale codice sdi).

Per quanto riguarda, invece, gli acquisti effettuati utilizzando il servizio di pagamento contact-less "Paga e Via" (vedi pag. 67), la fattura può essere richiesta mandando una mail all'indirizzo gscarini@ferrovienordbarese.it, indicando tutte le informazioni utili all'emissione del documento (Nome, Cognome, indirizzo, codice fiscale, eventuale partita iva, eventuale codice sdi), e specificando la stazione di partenza, la data, l'orario e le ultime 4 cifre della carta utilizzata per l'acquisto.

TRASPORTO DI BAGAGLI, BICI E ANIMALI

TRASPORTO BAGAGLI

Il viaggiatore può portare gratuitamente, sia a bordo del treno sia a bordo dell'autobus, un collo di peso non eccedente i 10 Kg e di dimensioni non superiori a cm 75x50x25.

Ogni collo eccedente la franchigia, per un numero massimo di due bagagli per ogni viaggiatore, è soggetto al pagamento del biglietto di corsa semplice.

I bagagli possono essere trasportati sul mezzo sociale a condizione che siano posti negli spazi a ciò riservati, laddove presenti, non rechino disturbo o danno agli altri viaggiatori, non ostacolino le attività di servizio del personale e non danneggino il mezzo sociale.

I bagagli devono essere sempre sotto la custodia del viaggiatore. Ferrotramviaria risponde, difatti, solo dei danni derivanti da propria responsabilità.

Non è consentito il trasporto di oggetti pericolosi o eccessivamente ingombranti, ad insindacabile giudizio del personale viaggiante.

Trasporto bagagli da e per la Fermata Aeroporto
Il viaggiatore che abbia come origine o destinazione del proprio viaggio la Fermata Aeroporto può portare gratuitamente a bordo del treno bagagli, per un numero massimo di tre a persona, senza limiti di dimensione e peso e senza costi aggiuntivi, purché non arrechino disturbo o danno agli altri passeggeri.

TRASPORTO BICICLETTE

Il trasporto della bici al seguito è gratuito.

Il trasporto della bici al seguito sui treni e sui gli autobus è consentito:

- su tutti i treni e su tutti gli autobus per i modelli di tipo pieghevole (anche elettriche), con o senza l'utilizzo della sacca, purché siano di dimensioni non superiori a cm 110 x 70 x 30 e non arrechino pericolo o disagio agli altri viaggiatori;
- solo sui treni individuati dall'Azienda per tutti gli altri modelli di biciclette (escluse quelle elettriche) purché non eccedano i 2 metri di lunghezza; non sono ammessi, pertanto, tandem e/o rimorchi.

Il possessore della bicicletta è tenuto ad effettuare personalmente le operazioni di carico e scarico della stessa, attenendosi alle richieste e agli avvertimenti del personale aziendale, ed è responsabile dei danni causati alla propria e alle altrui biciclette, al personale, al materiale ferroviario e a terzi.

Inoltre, il viaggiatore non deve sostare sulle piattaforme ostacolando la salita e la discesa degli altri passeggeri.

Disposizioni specifiche per il trasporto delle biciclette non pieghevoli

- La bicicletta può essere trasportata solo sui treni individuati dall'Azienda.

Il trasporto è ammesso in ragione di una bicicletta per passeggero e non oltre il numero massimo consentito.

- Il trasporto è ammesso, sui treni attrezzati, nel limite dei posti disponibili nelle rastrelliere. Per l'accesso a tali treni, con la bici al seguito, bisognerà utilizzare esclusivamente la porta contraddistinta dal pittogramma rappresentante la bici.
- Sui treni non muniti di rastrelliere la bicicletta può essere sistemata negli spazi disponibili, fino a un numero massimo di due, preferibilmente in corrispondenza della postazione adibita al trasporto dei disabili in carrozzina, se non occupata. In questo caso si dovrà accedere ai treni utilizzando la porta contraddistinta da apposito pittogramma dei disabili.
- Non è consentito il trasporto delle bici nei casi di gruppi organizzati in numero superiore alle disponibilità di posti.
- I bambini di età inferiore ai 12 anni possono salire sui treni con la bicicletta solo se accompagnati da un adulto.
- L'utente che intenda viaggiare con bici al seguito deve recarsi dal Capo Treno per ricevere istruzioni in merito alla porta da utilizzare per le operazioni di carico e per la regolarizzazione del trasporto del mezzo; nel caso in cui il Capo Treno, per indisponibilità di posti, non autorizzi il trasporto della bicicletta, l'utente potrà allocare il mezzo nelle apposite rastrelliere presenti nelle stazioni e fermate o attendere il successivo convoglio adibito al trasporto biciclette.
- Durante il trasporto non è consentito lasciare oggetti o bagagli sulle biciclette o negli spazi adibiti al trasporto delle stesse.
- Le bici devono altresì essere poste, comunque, in modo tale da non costituire intralcio o disturbo all'uscita e/o entrata di viaggiatori e/o personale in servizio dell'esercente.
- È opportuno raggiungere la stazione alcuni minuti prima dell'orario previsto per la partenza del treno, per svolgere in comodità le operazioni di carico bici.
- I possessori di biciclette devono comunque attenersi ad eventuali ulteriori istruzioni impartite dal personale direttamente o a mezzo di diffusione sonora. In particolare, in caso di eccessivo affollamento delle vetture, i possessori di biciclette potranno essere invitati dal personale del treno ad attendere un convoglio successivo.
- In caso di emergenza o comunque in caso di necessità di evacuazione dei treni, le biciclette devono essere lasciate a bordo o, in caso di uscita dalle stazioni, in luogo opportuno per non intralciare gli altri viaggiatori. Se recuperabili, saranno restituite ai proprietari dietro presentazione dei titoli di viaggio e di un documento.

Nella Fermata Aeroporto è vietato salire o scendere sui/dai treni con biciclette non pieghevoli al seguito.

Le infrazioni relative alla sicurezza e alla regolarità dell'esercizio stabilite dal DPR 753/80 sono soggette al pagamento della sanzione amministrativa stabilita dal DPR stesso.

La Ferrotramviaria non effettua alcuna attività di custodia e, quindi, non garantisce da eventuali danni o furti alle biciclette lasciate in sosta.

TRASPORTO MONOPATTINI

Il trasporto dei monopattini al seguito è gratuito.

Il trasporto dei monopattini al seguito sui treni e sugli autobus è consentito:

- su tutti i treni e autobus, con o senza l'utilizzo della sacca, purché siano di dimensioni non superiori a cm 120 x 80 x 45 e non arrechino pericolo o disagio agli altri viaggiatori;
- ricorda di spegnere e chiudere il tuo mezzo prima di salire sul mezzo di trasporto.

Il possessore del monopattino è tenuto ad effettuare personalmente le operazioni di carico e scarico dello stesso, attenendosi alle richieste e agli avvertimenti del personale aziendale, ed è responsabile dei danni causati al proprio e all'altrui monopattino, al personale, al materiale ferroviario/automobilistico e a terzi.

Inoltre, il viaggiatore non deve sostare sulle piattaforme ostacolando la salita e la discesa degli altri passeggeri.

TRASPORTO ANIMALI

A bordo del treno e dell'autobus è consentito il trasporto gratuito:

- di cani di piccola taglia, di peso non superiore ai 10 kg, purché muniti di museruola e guinzaglio, oppure, se molto piccoli, da tenersi in grembo, in ragione di 1 per ogni viaggiatore;
- di piccoli animali domestici custoditi in appositi contenitori di peso non eccedente i 10 Kg e di dimensioni non superiori a cm 75x50x25. Il trasporto di tali contenitori è regolamentato come il trasporto dei bagagli, al quale capitolo si rimanda.

Non è consentito il trasporto di animali di grossa taglia, ad eccezione dei cani guida.

Il privo di vista ha diritto di farsi accompagnare dal proprio cane guida nei suoi viaggi su ogni mezzo di trasporto pubblico senza dover pagare per l'animale alcun biglietto o sovrattassa (Legge n° 60 dell'8/2/2006).

In ogni modo, il trasporto di animali è consentito in condizioni tali da impedirne la loro libera circolazione sul mezzo.

In nessun caso gli animali possono occupare un posto a sedere.

I proprietari di animali domestici sono responsabili del comportamento degli animali e devono porre in essere tutti gli accorgimenti necessari affinché essi non arrechino disturbo agli altri utenti del servizio. In mancanza, ad insindacabile giudizio del personale viaggiante, potranno essere allontanati dai mezzi sociali.

EMISSIONE DEI BIGLIETTI

I titoli di viaggio validi sulla ferrovia e sulle autolinee della Ferrotramviaria sono disponibili presso le biglietterie delle stazioni e delle fermate delle Ferrovie del Nord Barese, presso le rivendite autorizzate, ubicate in genere nelle immediate vicinanze delle stazioni, delle fermate e dei capolinea, e presso le emettitrici automatiche, per un totale di

- **21 biglietterie di stazione**
- **2 Info Point (Stazione Bari Centrale e Fermata Aeroporto)**
- **15 punti vendita esterni**
- **35 emettitrici automatiche**
- **2 totem per il sistema di pagamento contact-less "Paga e via" (Stazione di Bari Centrale)**
- **8 consolle/tornelli per il sistema di pagamento contact-less "Paga e via" (Fermata Aeroporto)**

Le macchine emettitrici di biglietti, sia quelle di cui sono dotati gli sportelli di biglietteria, sia quelle self-service, possono emettere biglietti per qualunque relazione del servizio, senza origine predefinita, e con data di validità successiva alla data di emissione, da indicare eventualmente all'atto dell'acquisto[6], garantendo facilità nel reperire i titoli di viaggio da parte dell'utenza.

Presso la Fermata Aeroporto, oltre alle self service Ferrotramviaria, sono presenti anche emettitrici automatiche predisposte per l'emissione di titoli di viaggio validi sulla rete di Trenitalia.

Presso le biglietterie, self service, punti vendita esterni:

- gli abbonamenti mensili possono essere emessi dal giorno 25 del mese precedente a quello di utilizzo;
- gli abbonamenti settimanali possono essere emessi dal venerdì precedente la settimana di validità.

È possibile acquistare biglietti e abbonamenti dalle macchine self service, senza costi aggiuntivi, utilizzando la Carta di Credito o la Carta Bancomat.

6 Opzione non consentita per acquisti effettuati presso i punti vendita esterni (eccetto Tabacchi Gelfo-Via F. Crispi 207-Bari).

Presso gli Info Point istituiti nella Stazione di Bari Centrale e nel locale Transito della Fermata Aeroporto sono attive postazioni di vendita dove è possibile acquistare titoli di viaggio **solo** con pagamento mediante l'uso di Carta di Credito e Carta Bancomat.

Emissione del titolo di viaggio a bordo
È ammesso il rilascio del titolo di viaggio a bordo del treno e dell'autobus solo per il biglietto di corsa semplice, emesso con sovrapprezzo di 3,00 €, eccetto i casi di esenzione.

L'utente sprovvisto di regolare titolo di viaggio, per non incorrere nelle sanzioni previste per legge, deve avvisare tempestivamente, al momento di salire a bordo, il personale aziendale in servizio della necessità di approvvigionarsi del biglietto.

I punti vendita, con i relativi orari di apertura, giorni di chiusura e ubicazione, sono elencati nell'Allegato L.

L'Azienda si impegna ad ampliare la rete di vendita dei titoli di viaggio.

ACQUISTO DOCUMENTI DI VIAGGIO ONLINE

I biglietti di corsa semplice e gli abbonamenti settimanali e mensili possono essere acquistati sul sito web aziendale **www.ferrotramviaria.it**.

È necessario possedere una carta di credito o una carta prepagata e seguire il percorso di acquisto.

Per gli abbonamenti occorre essere registrati al sito di Ferrotramviaria. Il file ".pdf" che costituisce il biglietto valido per il viaggio può essere stampato oppure ospitato su uno strumento informatico (iPad, iPhone, notebook, PC portatile) che permetta la lettura del QR code da parte dei dispositivi elettronici portatili di cui sono dotati gli agenti di controlleria.

Non è necessario effettuare alcuna convalida del titolo di viaggio.

Il biglietto di corsa semplice può essere acquistato online tramite l'**App "Ferrotramviaria SpA"** per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS).

Il biglietto non è generato in formato ".pdf" e va mostrato dal titolare su apposito strumento elettronico.

I titoli di viaggio acquistati online sono nominativi e incedibili, e devono essere sempre esibiti insieme a un valido documento di riconoscimento.

L'azienda garantisce al cliente la sicurezza degli acquisti dei titoli di viaggio elettronici effettuati attraverso il canale web multimediale.

IDENTIFICAZIONE PERSONALE

In corso di viaggio, il possessore di un titolo di viaggio nominativo (abbonamento mensile, abbonamento settimanale, biglietto di corsa semplice acquistato online) deve essere munito di un valido documento personale di identificazione, da esibire a richiesta degli agenti incaricati alla verifica del titolo di viaggio.

In mancanza, il viaggiatore è soggetto alla irrogazione di una sanzione amministrativa (vedi *Controlli, sanzioni e norme generali* a pag. 56).

TESSERA ABBONAMENTO "E-VIA"

La **tessera "e-via"** è un documento personale di identificazione dotato di foto che permette agli utenti:

- di caricare direttamente gli abbonamenti acquistati su internet o presso le biglietterie automatiche Self Service, senza più necessità di stampare l'abbonamento cartaceo;
- di essere riconosciuti dai dispositivi di controllo del personale di bordo;
- di giovarsi dell'opportunità di un rapido passaggio ai varchi di controllo del collegamento con il Quartiere San Paolo e del collegamento con l'Aeroporto Karol Wojtyla;
- di poter usufruire di ulteriori servizi, di prossima implementazione presso le nostre stazioni.

La tessera "e-via" si può ottenere presentando personalmente alla Direzione Generale Trasporto di Ferrotramviaria, Piazza A.Moro 50/B - Bari, l'apposito modulo di richiesta, scaricabile dal sito web aziendale www.ferrotramviaria.it, debitamente compilato, unitamente ad una foto formato tessera e copia di un documento d'identità in corso di validità.

La richiesta di tessera e-via con i relativi allegati può essere inoltrata anche online, direttamente nella homepage del sito web aziendale www.ferrotramviaria.it.

La tessera "e-via" ha un prezzo di 5,00 €, quale contributo ai costi del servizio che dovrà essere versato all'atto del ritiro della tessera o preventivamente tramite bonifico bancario.

L'utente può ritirare la tessera "e-via" oltre che presso la Direzione Generale Trasporto della Ferrotramviaria "Supporto Tecnico Operativo - Ufficio Relazioni con la Clientela" anche presso le biglietterie di stazione, in ogni caso munito di valido documento di riconoscimento.

Ai membri appartenenti alle FF.OO. e all'Esercito Italiano ai soggetti indicati nella L.R. 31/10/2002 n. 18 - art. 30, che ne fanno richiesta, la tessera è rilasciata a titolo gratuito.

BIGLIETTO UNICO INTEGRATO

BIGLIETTO UNICO INTEGRATO FERROTRAMVIARIA – TRENITALIA

Nel corso del 2020 è stato inaugurato il progetto "Vendita combinata in Puglia".

Il progetto permette la vendita combinata da parte di Trenitalia di abbonamenti, di servizi ferroviari e di singoli biglietti delle altre società di trasporto ferroviario operanti sul territorio regionale, tra cui la Ferrotramviaria, unitamente ai propri.
Questa iniziativa semplifica le modalità di vendita di biglietti e abbonamenti ferroviari, offrendo ai clienti soluzioni di viaggio combinate acquistabili nei canali di vendita di Trenitalia (biglietterie, biglietterie automatiche e online, etc.). Naturalmente il prezzo di commercializzazione della soluzione combinata è dato dalla somma dei prezzi dei titoli di viaggio delle singole imprese ferroviarie senza alcun sovraprezzo per la mediazione. Il tutto in attesa della realizzazione della tariffa unica integrata.
Il risultato ottenuto è quello di aver avviato un'importante iniziativa di cooperazione vettoriale finalizzata a rendere più agevole e "smart" l'acquisto dei titoli di viaggio da parte di una clientela sempre più esigente.

BIGLIETTO UNICO INTEGRATO FERROTRAMVIARIA – FERROVIE APPULO LUCANE

A seguito della convenzione sottoscritta tra Ferrotramviaria e Ferrovie Appulo Lucane è stata attivata l'emissione del "biglietto unico integrato" ossia il biglietto di corsa semplice valido per entrambe le società di trasporto, su tratti ferroviari combinati dei due gestori.

- Il biglietto unico integrato di corsa semplice può essere acquistato presso le biglietterie, le self service e i punti vendita dei due gestori.
- Il costo del biglietto unico integrato è pari alla somma del prezzo del biglietto ordinariamente emesso per le distinte tratte da Ferrotramviaria e Ferrovie Appulo Lucane.
- Può essere acquistato preventivamente rispetto alla data di utilizzo.
- È valido nel solo giorno di acquisto o nel giorno di validità eventualmente indicato all'atto dell'acquisto per effettuare, nell'arco di tutta la giornata, un solo viaggio sul percorso origine - destinazione indicato sul biglietto.
- Deve essere sempre convalidato mediante obliterazione prima del viaggio.
- Il biglietto unico integrato acquistato per viaggi da/per l'Aeroporto non necessita di alcuna obliterazione, in quanto il titolo di viaggio viene annullato, sia in ingresso che in uscita, al passaggio dai varchi di controllo siti presso la Fermata Aeroporto.
- Il biglietto unico integrato emesso dalla rete di vendita dei due gestori ha

un supporto simile per dimensioni e caratteristiche generali e permette l'attraversamento dei varchi automatici di stazione siti negli impianti ferroviari di entrambe le Società.

Per quanto attiene le condizioni di viaggio, riportate sul retro del biglietto, valgono su ciascuna rete le condizioni previste dal rispettivo regolamento aziendale circa la validità e i tempi di viaggio.

Ascensore di collegamento - Stazione Bari Centrale
Nella stazione di Bari Centrale delle Ferrovie Appule Lucane è in esercizio già dal 2014, contestualmente alla attivazione del biglietto unico integrato, l'ascensore che collega il piano binari delle FAL con quello delle Ferrovie del Nord Barese. Grazie a tale ascensore, i passeggeri che devono cambiare treno e gestore ferroviario possono transitare da una stazione all'altra e accedere direttamente ai treni senza dover uscire all'esterno.
L'ascensore è accessibile anche dal vano di ingresso delle FAL al piano stradale, consentendo agevolmente il transito alle persone con ridotta o impedita capacità motoria. L'uso dell'ascensore è consentito in ogni giorno feriale del calendario, dalle ore 05.00 alle ore 23.00.
L'integrazione tra i vari gestori di TPL si è completata con l'inaugurazione, ad ottobre 2019, del tunnel di collegamento tra le stazioni di Bari Centrale di Rete Ferroviaria Italiana, delle Ferrovie del Nord Barese e delle Ferrovie del Sud Est. I viaggiatori possono spostarsi da un servizio ferroviario all'altro grazie a un moderno sistema di ascensori e scale mobili.

BIGLIETTO UNICO INTEGRATO FERROTRAMVIARIA - AMTAB

A seguito dell'accordo con l'Amtab, l'Azienda che gestisce il servizio di trasporto urbano di Bari, dal 14 dicembre 2015 la Ferrotramviaria, unitamente alle Ferrovie Appuro Lucane, ha avviato la vendita di biglietti ferroviari integrati a biglietti per il trasporto autobus di Bari.
Gli utenti diretti a Bari possono acquistare il biglietto unico integrato Ferrotramviaria – Amtab presso le biglietterie di stazione e presso le emettitrici self-service.
Le possibilità di acquisto sono due:

- il biglietto ferroviario di corsa semplice integrato al biglietto Amtab a tempo con validità di 90 minuti (che decorrono dal momento della obliterazione effettuata all'atto della salita sull'autobus);
- il biglietto ferroviario di andata e ritorno integrato al biglietto Amtab valido per l'intera giornata.

Il costo del biglietto unico integrato Ferrotramviaria - Amtab è pari alla somma dei prezzi dei biglietti ordinariamente emessi per le distinte tipologie da Ferrotramviaria e Amtab.
Il biglietto unico integrato Ferrotramviaria – Amtab ha validità per il giorno di emissione o per il giorno di validità scelto dal cliente per il biglietto ferroviario.

ALLEGATI

OBIETTIVI

Proseguendo una politica di trasparenza e informazione ai propri passeggeri, Ferrotramviaria mostra gli obiettivi e consuntivi dello scorso anno, nonché gli obiettivi che si è preposta di raggiungere per il 2022 previsti nel Contratto di Servizio con la Regione Puglia.

Per la suddivisione in linee si utilizza la seguente classificazione:

LINEE	DIRETTRICI
FR1 - Linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti in Puglia nel giorno medio feriale > a 20%	Bari - Barletta via Aeroporto Bari - Quartiere San Paolo (Cecilia)
FR2 - Linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti in Puglia nel giorno medio feriale > a 10% e < a 20%	Bari - Barletta via Palese

TABELLE QUALITÀ SERVIZIO FERROVIA

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivi 2022	Risultati 2022	Obiettivi 2023
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzo di trasporto	n° incidenti /trenikm * 1 mln	0	0	0
	Anzianità parco rotabile **	Totale anzianità treni / n° treni	13,7 anni	13,7 anni	14,7 anni
	Età media treni **	% treni con anzianità < a 20 anni	100%	100%	100%
Sicurezza nelle stazioni/fermate	Presenziamento personale aziendale	% stazioni e fermate presenziate	73,91%	73,91%	68%
	Controllo accessi [1]	% stazioni e fermate dotate di controllo accessi	86,96%	86,96%	100%
	Sistema di videosorveglianza	% stazioni e fermate dotate di videosorveglianza	100%	100%	100%
Sicurezza sul mezzo di persone e cose	Denunce per infortuni	n° denunce / totale viaggiatori 100.000	0	0	0
	Denunce per furti, molestie	n° denunce / totale viaggiatori	0	0	0
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio		62,9%	≥62,9%
Frequenza dei treni	Frequenza dei treni	Media arco orario del servizio/n° treni in partenza da Bari C.le per gruppi di destinazione (Barletta, Ruvo, Bitonto, Quartiere S. Paolo)	4 treni in successione ogni 50' ~	4 treni in successione ogni 50' ~	4 treni in successione ogni 50' ~
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio		56,9%	≥56,9%

** Ferrotramviaria, in data 28/10/2021, ha firmato un contratto di acquisto con Alstom Ferroviaria S.p.A per la fornitura di 5 nuovi elettrotreni "Pop" a media capacità di tipo bidirezionale, a composizione bloccata monopiano con alimentazione elettrica a 3.000 V c.c., ciascuno costituito da 4 casse intercomunicanti, da utilizzarsi per il trasporto ferroviario regionale passeggeri sull'infrastruttura ferroviaria Bari-Barletta.
I nuovi 5 convogli che saranno consegnati a partire da fine ottobre del 2022 (uno per mese), rispettano tutte le caratteristiche di sostenibilità ambientale e sono dotati delle più evolute ed efficaci soluzioni tecniche.

1 Chiusure di sbarramento per il controllo degli accessi durante le ore di sospensione dell'esercizio ferroviario.

TABELLE QUALITÀ SERVIZIO FERROVIA

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivi 2022	Risultati 2022	Obiettivi 2023
Pulizia dei treni	Esecuzione interventi di pulizia classe A1	% interventi pulizia sosta breve o a bordo eseguiti, sul totale programmati			100%
	Esecuzione interventi di pulizia classe B	% interventi pulizia fine servizio giornaliero eseguiti, sul totale programmati			100%
	Esecuzione interventi di pulizia classe C	% interventi pulizia sosta lunga settimanale eseguiti, sul totale programmati			100%
	Esecuzione interventi di pulizia classe D	% interventi pulizia sosta manutenzione semestrale eseguiti, sul totale programmati			100%
	Conformità interventi di pulizia classe A1	% interventi pulizia sosta breve o a bordo conformi, sul totale eseguiti			100%
	Conformità interventi di pulizia classe B	% interventi pulizia fine servizio giornaliero conformi, sul totale eseguiti			100%
	Conformità interventi di pulizia classe C	% interventi pulizia sosta lunga settimanale conformi, sul totale eseguiti			100%
	Conformità interventi di pulizia classe D	% interventi pulizia sosta manutenzione semestrale conformi, sul totale eseguiti			100%
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio		60,9%	≥60,9%
Pulizia stazioni	Pulizia ordinaria dei locali	Periodicità dell'intervento di pulizia per tutti i locali della linea (stazioni, sale di attesa, marciapiedi, interbinari, ritirate)	giornaliera	giornaliera	giornaliera
	Pulizia radicale dei locali		Settimanale mensile quadrimestrale	Settimanale mensile quadrimestrale	Settimanale mensile quadrimestrale
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio		65,3%	≥65,6%
	Funzionamento e pulizia bagni di stazione				
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio		58,00%	≥58,00%

TABELLE QUALITÀ SERVIZIO FERROVIA

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivi 2022	Risultati 2022	Obiettivi 2023
Comfort del viaggio	Disponibilità di servizio bici (non pieghevoli) - linea FR1	% corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse			100%
	Disponibilità di servizio bici (non pieghevoli) - linea FR2	% corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse			70%
	Accessibilità facilitata **	% carrozze dotate di pianale ribassato	46%	46%	46%
	Impianti igienici **	% treni dotati di impianti igienici	42%	42%	42%
	Climatizzazione dei mezzi	% carrozze dotate di impianto di condizionamento dell'aria	100%	100%	100%
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio		65,8%	≥65,8%
Servizi aggiuntivi	Free Wi.Fi Zone Stazione Bari C.le/Aeroporto				
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio		36,9%	≥36,9%
	Web Radio Bari Nord a bordo treni				
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio		67%	≥67%
Servizi per viaggiatori con handicap	Fruibilità dei servizi a terra	% stazioni e fermate visitabili o con visitabilità condizionata	65%	65%	65%
	Impianti igienici ad uso disabili nelle stazioni e fermate	% stazioni e fermate dotate	70%	70%	70%
	Treni con postazioni per disabili in carrozzina	% treni dotati	100%	100%	100%
	Treni muniti di pedana e di impianti igienici ad uso disabili **	% treni dotati	42%	42%	42%

** Ferrotramviaria, in data 28/10/2021, ha firmato un contratto di acquisto con Alstom Ferroviaria S.p.A per la fornitura di 5 nuovi elettrotreni "Pop" a media capacità di tipo bidirezionale, a composizione bloccata monopiano con alimentazione elettrica a 3.000 V c.c., ciascuno costituito da 4 casse intercomunicanti, da utilizzarsi per il trasporto ferroviario regionale passeggeri sull'infrastruttura ferroviaria Bari-Barletta.
I nuovi 5 convogli che saranno consegnati a partire da fine ottobre del 2022 (uno per mese), rispettano tutte le caratteristiche di sostenibilità ambientale e sono dotati delle più evolute ed efficaci soluzioni tecniche.

TABELLE QUALITÀ SERVIZIO FERROVIA

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivi 2022	Risultati 2022	Obiettivi 2023
Informazioni alla clientela	Facilità di informazioni sugli orari	Fascia oraria per contatto telefonico	5.00/24.00 Tutti i giorni	5.00/24.00 Tutti i giorni	5.00/24.00 Tutti i giorni
		Tempo medio di attesa per contatto telefonico	≤30”	28”	≤30”
	Informazioni alle stazioni e fermate	% stazioni e fermate dotate di tabellone orario e impianto per annunci sonori	100%	100%	100%
		% stazioni e fermate dotate di monitor per informazioni sul servizio [1]	91%	100%	100%
		% stazioni e fermate dotate di monitor per informazioni su avvisi e news [2]	61%	96%	100%
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio		64,0%	≥64,0%
	Diffusione orari e tariffe alle stazioni e fermate	% stazioni e fermate dotate di tabellone per informazioni su orari	100%	100%	100%
		% stazioni e fermate dove è possibile informarsi sulle tariffe	91%	91%	100%
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio		69,1%	≥69,1%
	Informazioni via web (sito, carta servizi, etc.)				
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio		62,9%	≥62,9%
	Informazioni a bordo del mezzo	% treni circolanti dotati di impianti per annunci sonori di destinazione e successiva fermata e per informazioni sul servizio	100%	100%	100%
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio		65,5%	≥64,5%
	Rapidità nel fornire informazioni in caso di disservizio	% stazioni e fermate collegate con sistema informatico di localizzazione mezzi	96%	100%	100%
		Presenza in servizio del DCC (Dirigente Coordinatore Centrale) rispetto all’arco orario dell’esercizio ferroviario	100%	100%	100%
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio		54,9%	≥54,9%

1 Visualizzano gli orari di partenza dei treni dalla stazione/fermata nell’arco delle 2 ore e informazioni sul servizio.

2 Visualizzano informazioni e news speculari a quelli pubblicati sul sito aziendale.

TABELLE QUALITÀ SERVIZIO FERROVIA

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivi 2022	Risultati 2022	Obiettivi 2023
Accessibilità commerciale	Disponibilità punti vendita [1]	n° punti vendita/popolazione residente * 10.000	0,56	0,50	0,53
	Disponibilità self service in stazioni e fermate [1]	% stazioni e fermate dotate di self service	87%	87%	88%
		% stazioni e fermate dotate di 2 self service	35%	35%	38%
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio		67,5%	≥67,5%
	Dotazione adeguata canali di vendita su tutta la rete	% stazioni e fermate dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale			100%
	Funzionamento canali telematici	% giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore alle 12 ore consecutive)			100%
	Funzionamento biglietterie automatiche BSS full	% guasti risolti entro 72 ore dalla rilevazione/aperture del cartellino rispetto al totale (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)			100%
	Funzionamento validatrici	% guasti risolti entro 72 ore dalla rilevazione/apertura del cartellino rispetto al totale (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)			100%
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio		58,7%	≥58,7%
Livello di servizio allo sportello	Riscontro reclami, rimborsi e indennizzi [1]	N. di reclami pervenuto nell'anno	≤ 638	856	≤856
		Tempo medio di risposta ai reclami	≤ 30 giorni	16,9 giorni	≤30 giorni
		% reclami chiusi con esito positivo	100%	100%	100%

1 Dati unificati per ferrovia e autolinee.

TABELLE QUALITÀ SERVIZIO FERROVIA

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivi 2022	Risultati 2022	Obiettivi 2023
Aspetti relazionali e comportamentali del personale a contatto con il pubblico	Cortesia/disponibilità del personale				
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio		81,0%	≥81,0%
	Competenza del personale				
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio		79,4%	≥79,4%
	Riconoscibilità del personale				
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio		81,7%	≥81,7%
Grado di interazione intermodale	% utenti che prosegue il viaggio con altro mezzo di trasporto pubblico			36,7%	
	Coincidenze con altri mezzi di trasporto				
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio		59,8%	≥59,8%
Tutela ambientale	Treni a trazione elettrica	% treni a trazione elettrica/totale	100%	100%	100%
Monitoraggio del servizio	**Soddisfazione media complessiva**	**% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio**		**70,9%**	**≥70,9%**

PUNTUALITÀ LINEA FR1 RILEVANTE 2022

Mese	Programma teorico [A]	Sopp. esterne [B]	Sop. rit >30 int. [C]	Programma effettivo [D]=(A-B-C)	Ritardi Totali [E]	Ritardi contabilizzati [F]=(E-C)	Puntualità G=(D-F)/D*100	Delta
Gennaio	1196	2	0	1194	19	19	98.41	-0.19 %
Febbraio	1200	19	0	1181	26	26	97.80	-0.8 %
Marzo	1380	1	0	1379	23	23	98.33	-0.27 %
Aprile	1137	0	0	1137	23	23	97.98	-0.62 %
Maggio	1320	0	0	1320	11	11	99.17	0.57 %
Giugno	1245	0	0	1245	26	26	97.91	-0.69 %
Luglio	1239	0	0	1239	51	51	95.88	-2.72 %
Agosto	1298	0	0	1298	31	31	97.61	-0.99 %
Settembre	1313	8	0	1305	25	25	98.08	-0.52 %
Ottobre	1259	0	0	1259	22	22	98.25	-0.35 %
Novembre	1260	0	0	1260	25	25	98.02	-0.58 %
Dicembre	1194	1	0	1193	21	21	98.24	-0.36 %

PUNTUALITÀ LINEA FR1 NON RILEVANTE 2022

Mese	Programma teorico [A]	Sopp. esterne [B]	Sop. rit >30 int. [C]	Programma effettivo [D]=(A-B-C)	Ritardi Totali [E]	Ritardi contabilizzati [F]=(E-C)	Puntualità G=(D-F)/D*100	Delta
Gennaio	3617	20	0	3597	74	74	97.94	-0.66 %
Febbraio	3456	57	0	3399	54	54	98.41	-0.19 %
Marzo	3813	18	0	3795	58	58	98.47	-0.13 %
Aprile	3591	0	0	3591	58	58	98.38	-0.22 %
Maggio	3740	0	0	3740	52	52	98.61	0.01 %
Giugno	3546	1	0	3545	102	102	97.12	-1.48 %
Luglio	3735	0	0	3735	102	102	97.27	-1.33 %
Agosto	3632	0	0	3632	70	70	98.07	-0.53 %
Settembre	3656	16	0	3640	79	79	97.83	-0.77 %
Ottobre	3840	0	0	3840	74	74	98.07	-0.53 %
Novembre	3621	0	0	3621	80	80	97.79	-0.81 %
Dicembre	3688	4	0	3684	61	61	98.34	-0.26 %

PUNTUALITÀ LINEA FR2 RILEVANTE 2022

Mese	Programma teorico [A]	Sopp. esterne [B]	Sop. rit >30 int. [C]	Programma effettivo [D]=(A-B-C)	Ritardi Totali [E]	Ritardi contabilizzati [F]=(E-C)	Puntualità G=(D-F)/D*100	Delta
Gennaio	420	1	0	419	11	11	97.37	-1.23 %
Febbraio	420	7	0	413	10	10	97.58	-1.02 %
Marzo	483	0	0	483	14	14	97.10	-1.5 %
Aprile	399	0	0	399	12	12	96.99	-1.61 %
Maggio	462	0	0	462	11	11	97.62	-0.98 %
Giugno	441	0	0	441	17	17	96.15	-2.45 %
Luglio	441	0	0	441	16	16	96.37	-2.23 %
Agosto	308	0	0	308	11	11	96.43	-2.17 %
Settembre	462	4	0	458	10	10	97.82	-0.78 %
Ottobre	441	0	0	441	15	15	96.60	-2%
Novembre	441	0	0	441	14	14	96.83	-1.77 %
Dicembre	420	0	0	420	10	10	97.62	-0.98 %

PUNTUALITÀ LINEA FR2 NON RILEVANTE 2022

Mese	Programma teorico [A]	Sopp. esterne [B]	Sop. rit >30 int. [C]	Programma effettivo [D]=(A-B-C)	Ritardi Totali [E]	Ritardi contabilizzati [F]=(E-C)	Puntualità G=(D-F)/D*100	Delta
Gennaio	756	5	1	750	17	16	97.60	-1%
Febbraio	756	16	0	740	17	17	97.70	-0.9 %
Marzo	840	9	0	831	10	10	98.80	0.2 %
Aprile	777	0	2	775	22	20	96.90	-1.7 %
Maggio	812	0	0	812	8	8	99.01	0.41 %
Giugno	784	0	1	783	26	25	96.55	-2.05 %
Luglio	833	0	2	831	28	26	96.39	-2.21 %
Agosto	628	0	1	627	16	15	97.29	-1.31 %
Settembre	812	5	1	806	20	19	97.39	-1.21 %
Ottobre	833	0	0	833	21	21	97.48	-1.12 %
Novembre	784	0	1	783	31	30	95.91	-2.69 %
Dicembre	805	2	2	801	14	12	98.00	-0.6 %

PS: Essendo la linea ferroviaria interrotta tra Corato e Barletta, il servizio di trasporto tra queste località è garantito mediante l'effettuazione di autobus sostitutivi del servizio ferroviario."

TABELLE QUALITÀ SERVIZIO AUTOLINEE

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivi 2022	Risultati 2022	Obiettivi 2023
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzo di trasporto	n° sinistri ogni 10.000 km	0	0,0011	0
	Incidentalità passiva mezzo di trasporto	n° sinistri da errore autista ogni 10.000 km	0	0,0008	0
	Anzianità parco rotabile	Totale anzianità autobus / n° autobus	13,68 anni	13,92 anni	14,92 anni
	Anzianità massima parco rotabile	% autobus con anzianità > a 15 anni	35,71%	32,14	42,85
Sicurezza sul mezzo di persone e cose	Denunce per infortuni	n° denunce/totale viaggiatori * 100.000	0	0	0
	Denunce per furti, molestie	n° denunce / totale viaggiatori	0	0	0
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		67,4%	≥67,4%
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Regolarità del servizio	% corse effettuate /totale corse programmate	≥99%	99,79%	≥99%
	Puntualità delle corse in partenza	% corse in orario (tra 0 e 5 minuti) / totale corse programmate	≥98,5%	100%	≥98,5%
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		66,5%	≥66,5%
	Frequenza delle corse	Media arco orario del servizio /n° corse in partenza (Lu/Ve) da Bari per Bitonto da Bari Sud per Bitonto	36 minuti 56 minuti	36 minuti 56 minuti	mantenimento
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		60,7%	≥60,7%
Pulizia degli autobus	Pulizia ordinaria	Periodicità dell'intervento per tutti gli autobus in circolazione	giornaliera	giornaliera	giornaliera
	Sanificazione	Periodicità dell'intervento per ciascun autobus	mensile	mensile	mensile
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		81,5%	≥81,5%
Comfort del viaggio	Comfort dei punti fermata	% fermate dotate di seduta con pensilina	≥8,80%	8,80%	≥8,80%
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		56,6%	≥56,6%
	Riscaldamento dei mezzi	% autobus dotati di riscaldamento	100%	100%	100%
	Climatizzazione dei mezzi	% autobus dotati di impianto di condizionamento dell'aria	≥93%	99,5%	100%
		% autobus-km effettuati da mezzi dotati di impianto AC / totale autobus-km	≥99%	100%	100%
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		82,7%	≥82,7%

* I dati si riferiscono alle indagini di Customer Satisfaction "Autolinee" del 2022. In applicazione della delibera Art.16/2018, pur rimanendo invariata la scala di valutazione che prevede valori da 1 a 9, il primo livello di soddisfazione dei giudizi è passato da 6 a 7 rendendo i dati 2022 non confrontabili con quelli degli anni precedenti.

TABELLE QUALITÀ SERVIZIO AUTOLINEE

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivi 2022	Risultati 2022	Obiettivi 2023
Servizi per viaggiatori con handicap	Autobus dotati di scivolo estraibile e postazione per disabili in carrozzina	% autobus dotati / totale parco rotabile	64%	64%	85%
	Corse effettuate con mezzi che permettono l'accesso ai disabili	% autobus-km effettuati da mezzi che consentono il trasporto dei disabili /totale autobus-km	≥80%	80%	≥93%
Livello di servizio allo sportello	Disponibilità punti vendita [1]	n° punti vendita/popolazione residente * 10.000	0,56	0,50	0,53
	Disponibilità self service in stazioni e fermate [1]	% stazioni e fermate dotate di self service	87%	87%	88%
		% stazioni e fermate dotate di 2 self service	35%	35%	38%
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		83,9%	≥83,9%
	Funzionamento validatrici				
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		64,5%	≥64,5%
	Riscontro reclami, rimborsi e indennizzi [1]	N. di reclami pervenuto nell'anno	≤ 638	856	≤856
		Tempo medio di risposta ai reclami	≤ 30 giorni	16,89 giorni	≤30 giorni
		% reclami chiusi con esito positivo	100%	100%	100%
Aspetti relazionali e comportamentali del personale a contatto con il pubblico	Cortesia/disponibilità del personale				
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		80,8%	≥80,8%
	Competenza del personale				
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		80,8%	≥80,8%
	Riconoscibilità del personale				
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		81,8%	≥81,8%

* I dati si riferiscono alle indagini di Customer Satisfaction "Autolinee" del 2022. In applicazione della delibera Art.16/2018, pur rimanendo invariata la scala di valutazione che prevede valori da 1 a 9, il primo livello di soddisfazione dei giudizi è passato da 6 a 7 rendendo i dati 2022 non confrontabili con quelli degli anni precedenti.

1 Dati unificati per ferrovia e autolinee.

TABELLE QUALITÀ SERVIZIO AUTOLINEE

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivi 2022	Risultati 2022	Obiettivi 2023
Informazioni alla clientela	Facilità di informazioni sugli orari	Fascia oraria per contatto telefonico	5.00/24.00 Tutti i giorni	5.00/24.00 Tutti i giorni	5.00/24.00 Tutti i giorni
		Tempo medio di attesa per contatto telefonico	≤30”	28”	≤30”
	Reperibilità orari e tariffe	% Punti vendita con informazioni su orari e tariffe	100%	100%	100%
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		86,3%	≥86,3%
	Informazioni sugli autobus	% autobus dotati di display frontale indicante numero linea e percorso	100%	100%	100%
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		64,8%	≥64,8%
	Informazioni alle fermate	% fermate dotate di paline con orario e altre informazioni/totale fermate (escluse fermate di sola discesa)	≥80,31%	80,31%	≥80,31%
	Segnalazione delle fermate	% fermate segnalate con palina	≥82,41%	82,41%	≥90%
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		68,2%	≥68,2%
	Rapidità nel fornire informazioni in caso di disservizio	% autobus dotati di dispositivo di localizzazione satellitare	100%	100%	100%
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		58,3%	≥58,3%
	Informazioni via web (sito, carta servizi, etc.)				
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		85,1%	≥85,1%
Grado di interazione intermodale	% utenti che prosegue il viaggio con altro mezzo di trasporto pubblico			42,9%	
	Adeguatezza coincidenze				
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		60,3%	≥60,3%
Tutela ambientale	Autobus con motore a scarico controllato	% autobus con motore a scarico controllato/totale mezzi	100%	100%	100%
	Carburanti impiegati	% utilizzo gasolio a basso tenore di zolfo	100%	100%	100%
Monitoraggio del servizio	**Soddisfazione media complessiva**	**% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio ***		**69,2%**	**≥69,2%**

* I dati si riferiscono alle indagini di Customer Satisfaction “Autolinee” del 2022. In applicazione della delibera Art.16/2018, pur rimanendo invariata la scala di valutazione che prevede valori da 1 a 9, il primo livello di soddisfazione dei giudizi è passato da 6 a 7 rendendo i dati 2022 non confrontabili con quelli degli anni precedenti.

I DIRITTI DEI VIAGGIATORI

Al cittadino che si sposta sul territorio, utilizzando servizi di trasporto pubblici, vanno riconosciuti i seguenti diritti del viaggiatore**:**

1. sicurezza e tranquillità del viaggio;
2. continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi modi di trasporto;
3. pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari che devono (ove possibile) essere integrati e coordinati con gli eventuali altri mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
4. facile accesso alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia nelle stazioni che sui mezzi di trasporto; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (se possibile), in caso di anormalità o di incidente;
5. rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
6. igiene e pulizia dei mezzi e delle stazioni; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture. Sale (o ambienti) di attesa attrezzati (riscaldamento, sedili, servizi igienici, ecc.);
7. riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte; facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio;
8. rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
9. contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (biglietterie, informazioni); possibilità di conoscere prima i probabili tempi di attesa;
10. rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi, nei locali e negli spazi aperti al pubblico;
11. facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni).

I principali diritti sono definiti a livello europeo dal Regolamento (CE) n. 1371/2007 e dalla Delibera Art n. 106/2018

I DOVERI DEI VIAGGIATORI

Il cittadino che viaggia ha i seguenti doveri:

1. utilizzare dispositivi di protezione delle vie respiratorie nel rispetto delle misure per il contrasto ed il contenimento della diffusione del virus covid-19.
2. non salire sui mezzi di trasporto senza titolo di viaggio;
3. non occupare più di un posto a sedere;
4. non insudiciare e non danneggiare pareti accessori e suppellettili;
5. non fumare;
6. non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
7. non trasportare oggetti tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dall'Azienda;
8. non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed incombente pericolo;
9. attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni e alle formalità relative ai controlli di sicurezza;
10. rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni emanate dall'Azienda e le indicazioni ricevute dal personale aziendale;
11. utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate - assieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

I principali doveri sono definiti a livello europeo dal Regolamento (CE) n. 1371/2007 e dal DPCM del 30/12/1998

CARATTERISTICHE TECNICHE DELLA LINEA FERROVIARIA

LUNGHEZZA LINEA	**Km 83,395**	
BARI – FESCA S. GIROLAMO – BITONTO - BARLETTA	Km 70,009	Bari-Barletta via Palese Macchie
FESCA SAN GIROLAMO – CECILIA	Km 5,703	Metropolitana San Paolo
DEVIATOIO DIRAMAZIONE		
FESCA S. GIROLAMO - AEROPORTO - BIVIO S. SPIRITO	Km 7,683	Passante per l'Aeroporto
Semplice binario	**Km 29,885**	
Bari - Fesca San Girolamo	Km 4,153	
Andria Sud - Barletta	Km 14,063	
Doppio binario	**Km 53,510**	
Fesca San Girolamo - Andria Sud	Km 55,946	
Fesca San Girolamo - Cecilia	Km 5,703	
Deviatoio diramazione		
Fesca San Girolamo - Bivio S. Spirito	Km 7,683	

SISTEMA CONTROLLO MARCIA TRENO	**Km 63,629 attrezzati**
Bari - Fesca S. Girolamo - Bitonto - Ruvo - Andria Sud	Km 55,946
Deviatoio diramazione Fesca San Girolamo - Aeroporto - Bivio S. Spirito	Km 7,683

TIPO DI ARMAMENTO	Rotaie 50E5 e 60E1 Traverse in CAP Piattaforme prefabbricate in c.a. (Viadotto e Galleria linea S. Paolo) linea S. Paolo Scartamento normale
VELOCITÀ COMMERCIALE	**45** KM/ora

STAZIONI E FERMATE	
Bari - Fesca San Girolamo - Bitonto - Barletta	10 Stazioni - 8 Fermate
Fesca San Girolamo - Cecilia	2 Stazioni - 4 Fermate
Deviatoio diramazione Fesca San Girolamo - Aeroporto - Bivio S. Spirito	2 Fermate
TIPO DI TRAZIONE	Elettrica 3KVcc

ALIMENTAZIONE		
DOTE presso Sala Controllo della circolazione Fesca San Girolamo	Controllo delle Sottostazioni in telecomando	
N. 4 Sottostazioni Elettriche di conversione	Ospedale San Paolo:	2 gruppi x 3600KW
	S. Cataldo:	3 gruppi x 1000KW
	Ruvo:	3 gruppi x 1000KW
	Andria Sud:	1 gruppo x 3600KW

IMPIANTI DI SEGNALAMENTO	
N. 3 ACEI	Palese, Corato, Barletta
N. 1 ACC-M-PCM	Sala Controllo della circolazione Fesca San Girolamo
N. 6 ACC-PPM	Bari Centrale, Cecilia, Bivio Bitonto/S. Spirito, Bitonto, Terlizzi, Ruvo

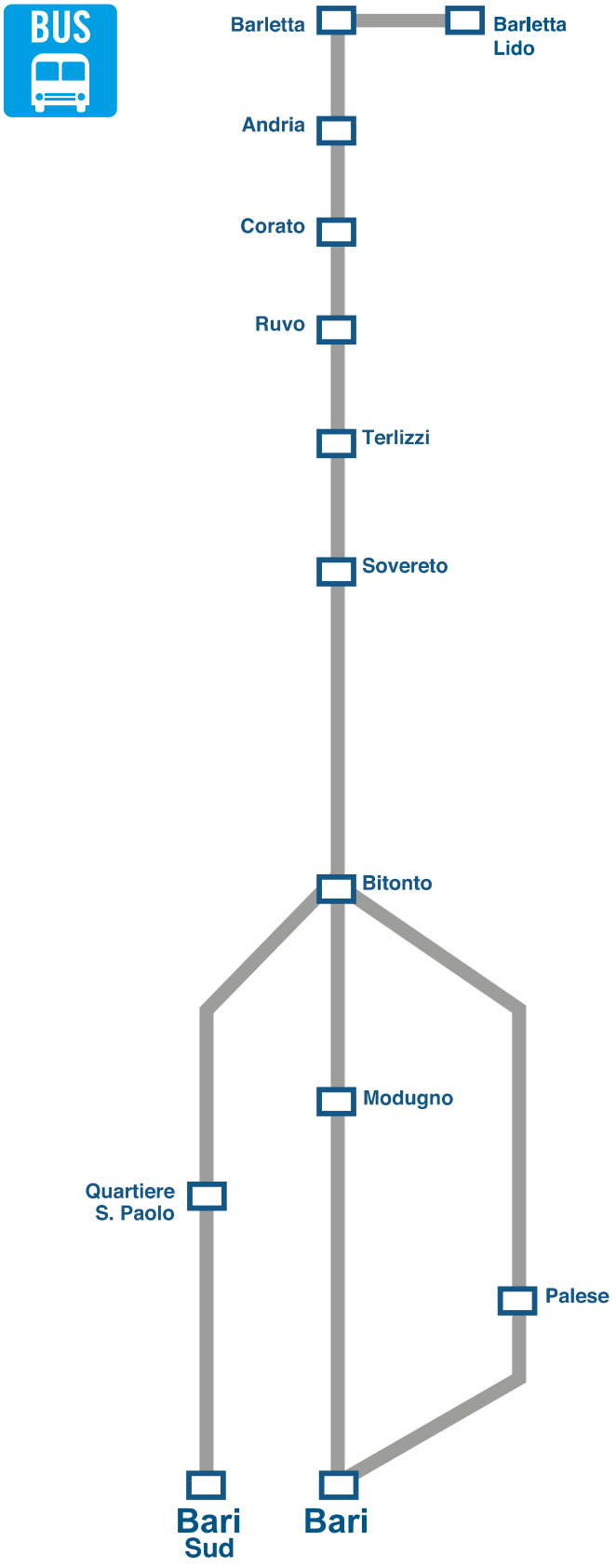
REGIME CIRCOLAZIONE TRENI		
Blocco automatico bidirezionale	Km 55,946	da Bari ad Andria Sud
	Km 7,683	da Bivio Fesca San Girolamo al Bivio Bitonto S. Spirito
	Km 5,703	da Fesca San Girolamo a Cecilia
Spola con dispositivo bidirezionale di conteggio degli assi	Km 7,803	da Ruvo a Corato

PASSAGGI A LIVELLO [1]		
Automatici di stazione	1	da Bari Centrale a Fesca San Girolamo
Manovrati dalle stazioni tramite apparato centrale	9	da Fesca San Girolamo ad Andria Sud
Automatici di linea	11	da Fesca San Girolamo a Corato
Manovrati dai treni in transito, sia in chiusura che in apertura		

MATERIALE ROTABILE		
Elettrotreno Caf CIVITY a 4 casse (M+R+R+M) 2080 KW	5	
Elettrotreno Stadler FLIRT a 4 casse (M+R+R+M) 2600 KW	3	omologati alla circolazione su RFI
Elettrotreno Alstom ELT a 4 casse (M+R+R+M) 1280 KW	5	
Elettrotreno Alstom ELT a 3 casse (M+R+M) 1280 KW	6	
Locomotore Bombardier E483	4	trasporto merci su RFI

MAPPA DEL SERVIZIO FERROVIARIO

MAPPA DEL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO



CARATTERISTICHE DELLE STAZIONI E DELLE FERMATE

LINEA BARI-BARLETTA	BARI CENTRALE	QUINTINO SELLA	BRIGATA BARI	FRANCESCO CRISPI	FESCA SAN GIROLAMO	EUROPA	AEROPORTO	PALESE	MACCHIE	BITONTO SS MEDICI	BITONTO	SOVERETO	TERLIZZI	RUVO	CORATO SUD	CORATO	ANDRIA SUD	ANDRIA	BARLETTA SCALO	BARLETTA CENTRALE
Categoria [1]	S	F	F	F	S	F	F	S	F	F	S	F	S	S	F	S	S	S	S	F
Stazioni presenziate da personale aziendale [2]	●	●	●			●	●		●		●		●	●	●	●	●			
Impianti di telesorveglianza	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Controllo accessi [3]	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●		●	
Impianti a diffusione sonora per info al pubblico	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Tabellone orari treni	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Monitor per informazioni su orari [4]	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●		●
Monitor per informazioni su avvisi e news [5]	●	●	●	●					●	●	●		●	●	●	●	●	●		●
Impianti di diffusione web radio	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●
Biglietterie	●	●	●			●	●		●	●	●		●	●	●	●	●	●		
Emettitrici automatiche [6]	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●		●
Obliteratrici	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●		●		●	●	●
Scala mobile	●	-	-	-			●									-		-	-	
Ascensore	●	-	-	-		●	●								●	-	●	-	-	
Sottopassi per attraversamento binari	-	-	-	-	●	-	-	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			●
Piattaforma servoscale per disabili		-	-	-	●	-	-	●	●	●	●		●	●		●		-	-	
Accesso autonomo ai binari e ai servizi per persone disabili [7]	●					●	●													
Accesso assistito ai disabili [8]										●	●		●	●		●		●	●	
Servizi igienici [9]	●				●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	
Servizi igienici ad uso disabili [9]	●				●	●	●		●	●	●		●	●	●	●	●	●		
Sale di attesa [9]					●			●	●	●	●	●	●	●		●		●		●
Aree di attesa con panchine	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●
Pensiline	●	-	●	●	●	-	-	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●
Orologio	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●
Cestini porta rifiuti	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Servizi e attività commerciali (bar, tabacchi, edicola, distributori automatici)	●						●	●	●					●		●		●		
Parcheggio auto [10]						●		●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	
Rastrelliere porta bici			●		●	●	●	●	●	●	●		●	●		●		●	●	

- Caratteristica non congruente con la tipologia della Stazione/Fermata.
1 **S** = Stazione **F** = Fermata
2 La Fermata Brigata Bari è presenziata dalle ore 7.10 alle ore 13.40.
3 Chiusure di sbarramento per il controllo degli accessi durante le ore di sospensione dell'esercizio ferroviario.
4 Visualizzano l'orario di partenza dei treni dalla Stazione/Fermata nell'arco di due ore e informazioni sul servizio.
5 Visualizzano informazioni e news speculari a quelli pubblicati sul sito web aziendale.
6 Presso la Fermata Aeroporto sono presenti 3 postazioni self service Ferrotramviaria e 1 emettitrice automatica utilizzabile per l'acquisto di biglietti Trenitalia.
7 L'incarrozzamento e la discesa dai treni dei disabili in carrozzina nelle Fermate Aeroporto ed Europa avviene a raso per i treni FLIRT e CIVITY. Per i treni ELT in dette Fermate e per tutti i treni nella Stazione di Bari Centrale avviene mediante assistenza da parte del personale aziendale, che è autorizzato unicamente all'utilizzo della piattaforma di sollevamento delle carrozzine.
8 Accesso ai disabili assistito dal personale FNB. Di domenica e nei giorni festivi la Fermata Bitonto SS Medici non è visitabile.
9 Servizi igienici e sale di attesa fruibili solo nei periodi di presenziamento con personale FNB e/o nei periodi di presenziamento delle biglietterie.
10 Ad Andria Piattaforma di scambio intermodale.

LINEA BARI - QUARTIERE SAN PAOLO	TESORO	CITTADELLA	SAN GABRIELE	SAN PAOLO OSPEDALE	CECILIA
Categoria [1]	F	F	F	F	S
Stazioni presenziate da personale aziendale	●	●	●	●	●
Impianti di telesorveglianza	●	●	●	●	●
Controllo accessi [2]	●	●	●	●	●
Impianti a diffusione sonora per info al pubblico	●	●	●	●	●
Tabellone orari treni	●	●	●	●	●
Monitor per informazioni su orari [3]	●	●	●	●	●
Monitor per informazioni su avvisi e news [4]	●	●	●	●	●
Impianti di diffusione web radio	●	●	●	●	●
Biglietterie	●	●	●	●	●
Emettitrici automatiche	●	●	●	●	●
Obliteratrici	●	●	●	●	●
Scala mobile	-	-	-	-	-
Ascensore	●	●	●	●	●
Sottopassi per attraversamento binari	-	-	-	-	-
Piattaforma servoscale per disabili	-	-	-	-	-
Accesso autonomo ai disabili	●	●	●	●	●
Servizi igienici	●	●	●	●	●
Servizi igienici ad uso disabili	●	●	●	●	●
Sale di attesa	-	-	-	-	-
Aree di attesa con panchine	●	●	●	●	●
Pensiline	-	-	-	-	-
Orologio	●	●	●	●	●
Cestini porta rifiuti	●	●	●	●	●
Servizi e attività commerciali (bar, tabacchi, edicola, distributori automatici)					
Parcheggio auto	●		●	●	●
Rastrelliere porta bici	●	●	●	●	

- Caratteristica non congruente con la tipologia della Stazione/Fermata.
1 **S** = Stazione **F** = Fermata
2 Chiusure di sbarramento per il controllo degli accessi durante le ore di sospensione dell'esercizio ferroviario.
3 Visualizzano l'orario di partenza dei treni dalla Stazione/Fermata nell'arco di due ore.
4 Visualizzano informazioni e news speculari a quelle pubblicate sul sito web aziendale.

OFFERTA SERVIZIO FERROVIARIO

LINEA BARI - BARLETTA			
N° TRENI GIORNALIERI		Lun-Sab	Domenica e Festivi
FR1 BARI-BARLETTA Via Palese Macchie	Bari - Andria Sud	6	-
	Andria Sud - Bari	7	-
	Bari - Ruvo	6	-
	Ruvo - Bari	7	-
FR2 BARI-BARLETTA Via Aeroporto	Bari - Andria Sud	29	-
	Andria Sud - Bari	34	-
	Bari - Ruvo	9	-
	Ruvo - Bari	2	-
	Ruvo - Andria Sud	7	-
	Andria Sud - Ruvo	1	-
FM2 BARI-BITONTO Via Aeroporto	Bari - Bitonto	-	23
	Bitonto - Bari	-	23

LINEA BARI - QUARTIERE SAN PAOLO			
N° TRENI GIORNALIERI		Lun-Sab	Domenica e Festivi
FM1	Bari - Cecilia	23	22 [5]
	Cecilia - Bari	23	22 [5]

1 Sulla tratta Corato - Ruvo si effettua servizio automobilistico sostitutivo.
2 Sulla tratta Ruvo - Barletta si effettua servizio automobilistico sostitutivo.
3 Sulla tratta Corato - Barletta si effettua servizio automobilistico sostitutivo.
4 Sulla tratta Andria - Barletta si effettua servizio automobilistico sostitutivo.
5 Si effettua il servizio anche nella giornata festiva dell'8 dicembre.

SERVIZIO SOSTITUTIVO DEL SERVIZIO FERROVIARIO			
N° CORSE GIORNALIERE		Lun-Sab	Domenica e Festivi
Corse AS	Andria Sud - Barletta	16	-
	Barletta - Andria Sud	16	-
	Bitonto - Barletta	-	13
	Barletta - Bitonto	-	14
	Corato - Barletta	-	2
	Barletta - Corato	-	1
	Bitonto - Ruvo	-	1
	Ruvo - Bitonto	-	1
	Bitonto - Corato	-	1
	Corato - Bitonto	-	1

OFFERTA SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

SERVIZIO ORDINARIO				
N° CORSE GIORNALIERE PERIODO INVERNALE		Lu/Ve	Sa	Do/Fs
BARI-BARLETTA	Bari - Barletta	1	1	--
	Bitonto - Barletta	1	1	--
	Barletta - Terlizzi	1	--	--
	Barletta - Bari	2	3	--
	Bari - Modugno - Andria	1	1	--
	Bari - Andria	1	1	--
	Andria - Bari	1	1	--
	Andria - Bitonto	1	1	--
	Bari - Corato	7	4	--
	Corato - Bari	4	3	--
	Bari - Ruvo	1	1	--
	Ruvo - Bari	2	1	--
	Bitonto - Terlizzi	1	1	--
	Bitonto - Ruvo	1	1	--
	Ruvo - Bitonto	2	2	--
	Bari - Bitonto	4	4	--
	Bitonto - Bari	8	5	--
	Bari - Modugno - Bitonto	1	1	--
	Bitonto - Modugno - Bari	1	1	--
	Bari - Palese - Bitonto	1	--	--
	Bitonto - Palese - Bari	1	1	--
	Andria - Corato	2	2	--
	Corato - Andria	3	3	--
	Ruvo - Andria	4	4	--
	Andria - Ruvo	1	1	--
	Ruvo - Corato	2	2	--
	Corato - Barletta	1	1	--
	Terlizzi - Andria	1	1	--
BARI SUD	Bari Sud - Bitonto	13	8	--
	Bitonto - Bari Sud	12	6	--

SERVIZIO SCOLASTICO				
N° CORSE GIORNALIERE		Lu/Ve	Sa	Do/Fs
Periodo scolastico da settembre a giugno	Bitonto - Ruvo	1	3	--
	Ruvo - Bitonto	1	2	--
	Ruvo - Terlizzi	1	1	--
	Terlizzi - Ruvo	5	4	--
	Terlizzi - Corato	4	4	--
	Corato - Terlizzi	5	5	--
	Corato - Ruvo	1	1	--
	Ruvo - Corato	2	2	--
	Bitonto - Corato	2	2	--
	Corato - Bitonto	4	4	--
	Andria - Corato	2	2	--
	Andria - Bitonto	1	1	--
	Ruvo - Andria	3	3	--

INTENSIFICAZIONE ESTIVA				
N° CORSE GIORNALIERE		Lu/Ve	Sa	Do/Fs
Periodo estivo da metà giugno a metà settembre	Andria - Barletta Lido	10	10	15
	Barletta Lido - Andria	9	9	14

PUNTI VENDITA TITOLI DI VIAGGIO
BIGLIETTERIE DI STAZIONE

LOCALITÀ	Indirizzo	Tipo	n°	Orari di apertura	Giorni di chiusura
BARI					
STAZIONE BARI Centrale	Piazza Aldo Moro, 50	SELF Info Point EMV	6 1	Lun-Sab 4.15 - 00.05 Dom e Fest. 4.50 - 23.50 7.00 - 20.00	-- Domenica - Festivi
FERMATA Quintino Sella	Sottovia Q. Sella	PVT SELF	1 1	7.10 - 19.50 4.15 - 00.05	Domenica - Festivi --
FERMATA Brigata Bari	Via Brigata Bari, 76	PVT SELF	1 1	7.10 - 13.40 4.15 - 00.05	Domenica - Festivi --
FERMATA Francesco Crispi	Via Ascianghi, 5 -9	SELF	1	4.15 - 00.05	--
BARI AEROPORTO					
FERMATA Europa	Viale Europa	PVT SELF	1 1	4.15 - 00.05	--
FERMATA Aeroporto	S.P. 210 Perimetrale Aeroporto	PVT SELF Info Point	1 4 1	4.15 - 00.05 4.15 - 00.05 8.00 - 21.00	-- -- --
BARI SAN PAOLO					
FERMATA Tesoro	Via S. Tramonte	PVT SELF	1 1	4.15 - 00.05	Festivi eccetto 08/12
FERMATA Cittadella	Via Nicola Cacudi	PVT SELF	1 1	4.15 - 00.05	Festivi eccetto 08/12
FERMATA San Gabriele	Via F. P. Troccoli	PVT SELF	1 1	4.15 - 00.05	Festivi eccetto 08/12
FERMATA Ospedale	Via Capo Scardicchio	PVT SELF	1 1	4.15 - 00.05	Festivi eccetto 08/12
STAZIONE CECILIA	Via Molise - Modugno	PVT SELF	1 1	4.15 - 00.05	Festivi eccetto 08/12
PALESE					
STAZIONE PALESE	Via G. D'Annunzio, 4	SELF	1	4.15 - 00.05	Domenica - Festivi
FERMATA Macchie	Via Macchie, 1	PVT SELF	1 1	7.10 - 19.50 4.15 - 00.05	Domenica - Festivi
BITONTO					
FERMATA SS Medici	Via G. La Pira	PVT SELF	1 1	6.00/12.00 – 13.00/19.00 6.00/12.00 – 13.00/19.00	Domenica - Festivi --
STAZIONE BITONTO	Piazza Ferdinando I D'Aragona	PVT SELF	1 2	6.00/11.00 - 12.30/19.30 4.15 - 00.05	--[2] --
TERLIZZI					
STAZIONE TERLIZZI	Piazza Europa	PVT SELF	1 2	6.00/11.00 - 12.30/19.30 4.15 - 00.05	--[3] Domenica - Festivi
RUVO DI PUGLIA					
STAZIONE RUVO	Via Scarlatti	PVT SELF	1 2	6.00/11.00 - 12.30/19.30 4.15 - 00.05	--[4] Domenica - Festivi
CORATO					
STAZIONE CORATO	Via Paolucci, 24	PVT SELF	1 2	6.00 - 19.40 4.15 - 00.05	--[5] Domenica - Festivi
FERMATA CORATO SUD	Viale Ombrone, 13	PVT SELF	1 2	4.50 - 00.00	Domenica - Festivi
ANDRIA					
FERMATA ANDRIA SUD	Via Alexander Borodin	PVT SELF	1 3	6.00 - 19.40 4.15 - 00.05	Domenica - Festivi
BARLETTA					
FERMATA Barletta Centrale	Tabacchi Stazione FS Piazza Conteduca, 1	PVT	1	6.30 - 14.00 16.30 - 22.00	Domenica - Festivi --[7]

PVT = Punto vendita titoli di viaggio **SELF** = Emettitrice automatica di biglietti

1 La Domenica e nei giorni Festivi l'orario di apertura della SELF è 7.30/20.00
2 La Domenica e nei giorni Festivi l'orario di apertura del PVT è 7.30/12.30 - 15.00/19.45
3 La Domenica e nei giorni Festivi l'orario di apertura del PVT è 7.00/12.45 - 15.45/21.00
4 La Domenica e nei giorni Festivi l'orario di apertura del PVT è 7.00/12.45 - 15.30/20.45
5 La Domenica e nei giorni Festivi l'orario di apertura del PVT è 7.30/13.30 - 15.30/20.30
6 La Domenica e nei giorni Festivi l'orario di apertura del PVT è 7.30/12.00 - 15.00/19.45
7 La Domenica e nei giorni Festivi l'orario di apertura delle SELF è 4.30/23.00

PUNTI VENDITA TITOLI DI VIAGGIO
AGENZIE ESTERNE

LOCALITÀ	Indirizzo	Orari di apertura	Giorni di chiusura
BARI			
Edicola - Cascione	Via Camillo Rosalba, 46	Lu/Ve 6.30/14.00 - 16.30/20.00 Sa/Do/Fs 7.00/13.30	Sabato pomeriggio, Domenica e Festivi
Tabacchi - Gelfo	Via F. Crispi, 207	Lu/Sa 7.00/11.00 – 12.30/19.30 Do/Fs 7.30/12.30 – 15.00/19.45	Domenica
Caffeteria - Marconi	Viale Imperatore Traiano, 2/2a	Lu/Ve 6.30-20.00 Sa 6.30-13.00	Sabato pomeriggio Domenica e Festivi
Edicola - Marzulli	Viale Europa SP/75	Lu/Sa 7.00/13.30 – 16.30/20.30 Do/Fs 16.30/20.30	Domenica e Festivi
BITONTO			
Tabacchi - Lorusso	Via Amm. Vacca, 56/C	6.00/13.30 - 16.30/20.30	Domenica [1]
Bar Luna - Castellano	Piazza Marconi, 16	Lu/Sa 4.00/22.00 Do/Fs 4.00/13.00	Pomeriggio: Domenica e Festivi
Cartoleria Levante - Berardi	Via Gen. Planelli, 48	Lu/Sa 6.00/15.00 - 17.30/23.00	Pomeriggio: Domenica e Festivi
TERLIZZI			
Tabacchi - De Astis	Via Roma, 106	7.00/13.00 – 16.00/20.30	Domenica e Festivi
RUVO DI PUGLIA			
Tabacchi - Lobosco	Via Bovio, 41	Lu/Ve 5.30/21.00 Sa 5.30/13.30 - 16.00/21.30	Domenica [2]
Tabacchi - La Fortezza	Corso Cotugno, 1/b	Lu/Sa 7.30 - 22.00 Do 9.00/13.00	Festivi
Tabacchi - Giangaspero	Via Aldo Moro, 59/61	Lu/Sa 7.00/13.30 - 15.30/23.00 Do 8.00/13.00	Pomeriggio: Domenica e Festivi
CORATO			
Bar K2 - Olivieri	Viale V. Veneto, 155	6.00/13.30 - 16.00/21.30	Lunedì pomeriggio
Edicola - Scaringella	Via Andria, 20	Lu/Sa 7.00/13.45 - 16.00/21.00 Do/Fs 7.00/13.00	Pomeriggio: Domenica e Festivi
ANDRIA			
Caffetteria The Dream Bar	Via G. Ceruti, 86/88	Ma/Sa 5.00 - 20.30 Lu/Do/Fs 5.00/13.00	Pomeriggio: Domenica, Lunedì e Festivi
BARLETTA			
Caffetteria 7000 Caffé	Via E. Fermi, 29	Lu/Sa 5.00 - 20.00 Do\Fs 5.00/12.30	Pomeriggio: Domenica e Festivi

N.B. Le Agenzie esterne non emettono biglietti da/per la fermata Aeroporto eccetto Tabacchi Gelfo - Via F. Crispi, 207 - Bari

1 È aperto a domeniche alterne dalle ore 7.00 alle ore 13.00.
2 È aperto a domeniche alterne dalle ore 5.30 alle ore 13.30.


FERROTRAMVIARIA SpA
www.ferrovienordbarese.it

In osservanza dell'art. 15 comma 6 del Contratto di Servizio per la gestione del Trasporto Pubblico Regionale e Locale sottoscritto per il periodo 2022/2033 tra la Regione Puglia e Ferrotramviaria SpA, la Carta dei Servizi 2022 è stata inviata, per la preventiva consultazione prima della pubblicazione, oltre che alla Regione Puglia, alle seguenti associazioni dei consumatori.

ASSOCIAZIONE	INDIRIZZO
ADOC Puglia	Corso Alcide De Gasperi, 270 - 70125 BARI
ACU Puglia	Via Lorenzo Bonomo, 49 - 76123 ANDRIA
CODACONS Puglia	Via Melo, 198 - 70121 BARI
ADICONSUM Puglia	Via Giulio Petroni, 15/F - 70124 BARI
MOVIMENTO CONSUMATORI Puglia	Via E. Dandolo, 27 - 76123 ANDRIA
CONFCONSUMATORI Puglia	Via Savona, 85 - 70127 BARI
FEDERCONSUMATORI Puglia	Via F.J. Kennedy, 56 - 70124 BARI

FERROTRAMVIARIA SpA

DIREZIONE GENERALE TRASPORTO
Ferrovie del Nord Barese e Autolinee
Piazza Aldo Moro, 50 B - 70122 BARI - ITALY
Tel +39 080 5299111 - Fax +39 080 5235480
www.ferrovienordbarese.it
info@ferrovienordbarese.it