

CARTA DEI SERVIZI 2021



FERROTRAMVIARIA SPA
www.ferrovienordbarese.it



FERROTRAMVIARIA SPA
www.ferrovienordbarese.it

CARTA DEI SERVIZI
2021





INDICE

NUMERI UTILI E CONTATTI	4
PREMESSA	5
LA CARTA DEI SERVIZI	
Contesto normativo	
FERROTRAMVIARIA SPA - FERROVIE DEL NORD BARESE – AUTOLINEE	6
LA SOCIETÀ E L'AZIENDA	6
I NOSTRI NUMERI	8
CERTIFICAZIONI	8
PROGETTI	6
IL CONTRATTO DI SERVIZIO CON LA REGIONE PUGLIA.....	13
IL SERVIZIO OFFERTO	14
I PRINCIPI FONDAMENTALI	14
IL SERVIZIO FERROVIARIO	15
IL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO	17
LA QUALITÀ	18
FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO FERROVIARIO	18
Premessa.....	18
Sicurezza del viaggio	18
Sicurezza e comfort nelle stazioni.....	19
Sicurezza sul mezzo di persone e cose	20
Regolarità e puntualità del servizio.....	21
Pulizia	22
Comfort del viaggio	22
Servizi per viaggiatori con handicap	23
Informazioni alla clientela	27
La tutela ambientale	29
FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO	30
Sicurezza del viaggio	30
Sicurezza sul mezzo di persone e cose	30
Regolarità e puntualità del servizio.....	30
Pulizia	31
Comfort del viaggio.....	31
Servizi per viaggiatori con handicap	32
Informazioni alla clientela	32
La tutela ambientale	33
IL PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENZA	34
La competenza	34
La riconoscibilità.....	34
La presentabilità	34
Comportamenti, modi e linguaggio.....	34
IL MONITORAGGIO DEL SERVIZIO	35
LA TUTELA DEL VIAGGIATORE	36
RECLAMI	36
RIMBORSI	37
Rimborso per anomalie nell'acquisto dei titoli di viaggio	37
Rimborso per mancata effettuazione del viaggio.....	38
INDENNIZZI	40
Indennizzo da ritardo.....	40
Indennizzo per gli abbonamenti mensili e annuali in caso di ripetuti servizi irregolari	41



Indennizzo in caso di mancato rispetto dei tempi comunicati di ripristino della disponibilità di infrastrutture o dotazioni delle stazioni.....	43
Indennizzo in caso di mancato rispetto delle indicazioni fornite in relazione alla fruibilità del materiale rotabile	44
OGGETTI SMARRITI	45
COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE E ALLE COSE	46
INTERRUZIONE TEMPORANEA DEI TRASPORTI	46
OBBLIGHI DI CHI USA IL SERVIZIO DI TRASPORTO	47
DOCUMENTI DI VIAGGIO.....	47
CONTROLLI, SANZIONI E NORME GENERALI.....	48
COMPORTEMENTO IN VETTURA	49
PRESCRIZIONI PER L'USO DEI LOCALI DI STAZIONE	50
TITOLI DI VIAGGIO - TARIFFE	51
IL BIGLIETTO UNICO PER FERROVIA E AUTOLINEE.....	51
Biglietto di corsa semplice	51
Biglietto di corsa A/R.....	52
Abbonamento settimanale e mensile	53
BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE ACQUISTATO ONLINE.....	53
TICKET DA/PER L'AEROPORTO	54
TARIFFE DELLA LINEA FM1	55
Abbonamento annuale.....	55
SERVIZIO DI PAGAMENTO CONTACT-LESS "PAGA E VIA".....	55
TITOLI DI VIAGGIO CON CODICE A BARRE.....	55
BIGLIETTO EMESSO A BORDO.....	56
AGEVOLAZIONI DI VIAGGIO.....	56
Trasporto ragazzi	56
Viaggi gratuiti per disabili	57
Viaggio degli appartenenti alle Forze dell'Ordine	58
Trasporto di elettori	59
FATTURAZIONE	59
Fattura per l'acquisto di biglietti ed abbonamenti	59
TRASPORTO DI BAGAGLI, BICI E ANIMALI	59
Trasporto bagagli	59
Trasporto biciclette	60
Trasporto monopattini.....	62
Trasporto animali	62
EMISSIONE DEI BIGLIETTI	63
ACQUISTO DOCUMENTI DI VIAGGIO ONLINE	64
IDENTIFICAZIONE PERSONALE	64
TESSERA ABBONAMENTO "E -VIA"	65
BIGLIETTO UNICO INTEGRATO	66
Biglietto Unico Integrato Ferroviamviaria - Trenitalia	66
Biglietto Unico Integrato Ferroviamviaria - Ferrovie Appulo Lucane	66
Biglietto Unico Integrato Ferroviamviaria - Amtab	67
ALLEGATI	69
A - TABELLE QUALITÀ SERVIZIO FERROVIA	71
B - TABELLE QUALITÀ SERVIZIO AUTOLINEE	75
C - DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE	78
D - CARATTERISTICHE TECNICHE DELLA LINEA.....	79
E - MAPPA DEL SERVIZIO FERROVIARIO	80
F - MAPPA DEL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO	81
G - CARATTERISTICHE DELLE STAZIONI E DELLE FERMATE	82
H - OFFERTA SERVIZIO FERROVIARIO.....	84
I - OFFERTA SERVIZIO AUTOMOBILISTICO.....	86
L - PUNTI VENDITA TITOLI DI VIAGGIO.....	88



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.ferrovienordbarese.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.ferrovienordbarese.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: dal lunedì al venerdì con un anticipo di almeno 48 ore; per i viaggi da effettuarsi il sabato, la domenica e nelle giornate festive con un anticipo di almeno 72 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 dalle ore 5.00 alle ore 24.00

Collegandosi al sito web aziendale www.ferrovienordbarese.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 e linkedin

dove sono pubblicate notizie e avvisi riguardanti anche il servizio.

 /Ferrotramviaria  /ferrotramviaspa  /ferrotramviaspa

Servendosi della App "Ferrotramviaria SpA" per dispositivi mobili

consente di acquistare on line 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.



Collegandosi a Google Transit

dove è possibile cercare gli orari e pianificare i propri viaggi.

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"

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. 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"

Contratto di Servizio stipulato con la Regione Puglia

Regola i rapporti tra Regione Puglia e Ferrottramviaria 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", 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 Ferrottramviaria SpA – Direzione Generale Trasporto – Piazza Aldo Moro 50/B – 70122 BARI;
- in formato elettronico, versione integrale, sul sito web aziendale www.ferrovienordbarese.it.

La presente Carta dei Servizi è aggiornata al **29 marzo 2021** 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). Da gennaio 2007 opera grazie a un “Contratto di Servizio”, rinnovato sino al 2021, stipulato con la Regione Puglia, che regola 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 elettrica, a semplice binario sul tratto Bari-Fesca San Girolamo e Ruvo-Barletta, a doppio binario sul tratto Fesca San Girolamo-Corato (circa 40 km).

La linea è attualmente interrotta tra Corato e Barletta per lavori di ammodernamento e infrastrutturali. 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 Wojtyła 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.

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.

Trasporto Cargo 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.





I NOSTRI NUMERI

ANNO 2020	
Forza lavoro media	500
Corse ferroviarie	63.765
Corse automobilistiche	26.071
Treni/km viaggiatori	1.659.678
Autobus/km viaggiatori	816.211
Viaggiatori ferrovia e autolinee	2.916.771
Viaggiatori/km ferrovia e autolinee	49.008.207
Posti/km offerti (seduti) ferrovia e autolinee	294.694.266

LA NOSTRA FLOTTA	
Elettrotreni CAF CIVITY a 4 casse (M+R+R+M)	5
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

CERTIFICAZIONI

- Il 6 febbraio 2004 la Ferrottramviaria 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 UNI EN 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 Ferrottramviaria S.p.A. ha conseguito la certificazione del proprio **Sistema di Gestione 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.ferroviennordbarese.it.
- Il 15 febbraio 2016 la Ferrottramviaria SpA ha ottenuto il **Certificato OH-SAS 18001**. Tale certificazione garantisce l'esistenza di un sistema di ge-



stione 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. Consente, inoltre, di mantenere la conformità alle norme di legge in questo ambito. A seguito di Audit di certificazione Ferrottramviaria all'inizio del 2021 ha ottenuto la nuova certificazione di conformità alla norma **ISO45001**.

- Ferrottramviaria 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 (ANSF) 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 Ferrottramviaria 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 Ferrottramviaria. 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 Ferrottramviaria SpA, in qualità di Gestore della Rete Bari-Barletta e diramazioni per l'Aeroporto Karol Wojtyła 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 in data 7 giugno 2019.

PROGETTI

Nel corso degli ultimi anni la Ferrottramviaria ha dimostrato particolare attenzione per lo sviluppo e per la realizzazione di nuovi progetti volti all'ammodernamento e al potenziamento del servizio offerto, con grande cura alla sicurezza e alla regolarità del servizio. Alcuni progetti sono già stati portati a termine:



- il raddoppio del binario tra Fesca e Corato,
- l'apertura all'esercizio del collegamento ferroviario Bari Centrale-Quartiere San Paolo e del passante ferroviario per l'Aeroporto di Bari "Karol Wojtyła",
- il completo rinnovamento del parco rotabili ferroviari, con l'acquisizione tra il 2004 e il 2016 di 21 elettrotreni a composizione bloccata, e il parziale rinnovamento del parco rotabili automobilistici con l'acquisizione tra il 2012 e il 2018 di 15 nuovi autobus,
- l'attivazione di nuove e moderne Sottostazioni Elettriche,
- l'attivazione di un avanzato sistema di Dirigenza Centrale Operativa presso la stazione di Fesca San Girolamo, che consente di gestire in sicurezza un traffico giornaliero di circa 200 treni affluenti in tale nodo,
- la realizzazione della fermata SS. Medici della linea ferroviaria nella città di Bitonto,
- l'ammodernamento del segnalamento sulla tratta Bari-Ruvo, con l'attrezzaggio dell'intera tratta con il Sistema di Controllo della Marcia dei Treni (SCMT),
- l'ammodernamento della Stazione di Bitonto con la creazione di due binari tronchi per l'attestamento dei treni provenienti da Bari e l'ammodernamento dell'annessa rimessa dei treni per permettere alcune operazioni di manutenzione al materiale rotabile,
- la realizzazione della nuova Stazione di Andria Sud e la nuova Fermata Corato Sud, terminate ma non ancora in esercizio,
- il completamento, nel 2021, dell'attrezzaggio della nuova officina locomotori di Bitonto.

E altri **progetti da realizzare** sono in programma.

SOPPRESSIONE DI PASSAGGI A LIVELLO

È stato approvato il progetto esecutivo inerente la realizzazione di un sottopasso ferroviario finalizzato alla soppressione dell'ultimo passaggio a livello presente nell'abitato di Terlizzi in corrispondenza di Viale dei Lilium. A febbraio 2019 è stata avviata la gara d'appalto che è stata aggiudicata provvisoriamente nel 2021. La cantierizzazione del progetto è prevista nel corso del corrente anno.

A fine marzo 2019 è stato approvato da parte delle Amministrazioni competenti il progetto proposto dalla Fertramviaria per la realizzazione di un sottopasso ferroviario finalizzato alla soppressione di un passaggio a livello sulla S.P. 91 tra Bitonto e Santo Spirito. È in corso la progettazione definitiva.



“GRANDE PROGETTO”

OPERE DI ADEGUAMENTO DELL'INTERA LINEA BARI-BARLETTA

Il “Grande Progetto” delle Ferrovie del Nord barese permetterà la prima interconnessione delle reti ferroviarie che inciderà in modo strategico sul sistema della mobilità regionale. Le opere da realizzare sono:

- il raddoppio della linea Corato-Andria;
- l'interramento dei binari che attraversano la città di Andria;
- l'interconnessione con la Rete Ferroviaria Italiana nella stazione RFI di Barletta e rifacimento della Fermata di Barletta Centrale;
- una serie di interventi complementari finalizzati al potenziamento e alla riorganizzazione della viabilità: soppressione di passaggi a livello e realizzazione di nuovi parcheggi per l'intermodalità.
- la realizzazione del Park and Ride presso la stazione di Fesca San Girolamo (approvato e andrà in gara nel corso del 2021)

Relativamente ai suddetti interventi, attualmente:

- sono in avanzato stato di completamento i lavori di raddoppio della tratta Corato – Andria;
- sono state avviate le procedure per l'aggiudicazione dei lavori di interrimento della ferrovia nell'abitato di Andria e di costruzione del secondo fronte di stazione a Barletta Centrale;
- su 10 dei 41 passaggi a livello in esercizio sulla tratta Bari C.le – Barletta C.le sono in corso i lavori di soppressione mediante la realizzazione di strade complanari, sovrappassi e/o sottopassi.

INTERCONNESSIONE A RETE FERROVIARIA ITALIANA NELLA STAZIONE DI BARI CENTRALE

Il 19 febbraio 2010 è stata firmata la convenzione tra Rete Ferroviaria Italiana (Gruppo FS), Ferrottramviaria e Regione Puglia, che consentirà alle Ferrovie del Nord Barese l'ingresso nella Stazione di Bari Centrale di RFI, attraverso un collegamento, con un nuovo binario di circa 400 m., tra la stazione di Fesca San Girolamo di Ferrottramviaria e il quinto binario tronco del piazzale Ovest di RFI. Tale collegamento consentirà di migliorare la frequenza del servizio ferroviario offerto. L'opera è attualmente in avanzato stato di realizzazione.

PROLUNGAMENTO DELLA FERROVIA METROPOLITANA BARI - QUARTIERE SAN PAOLO

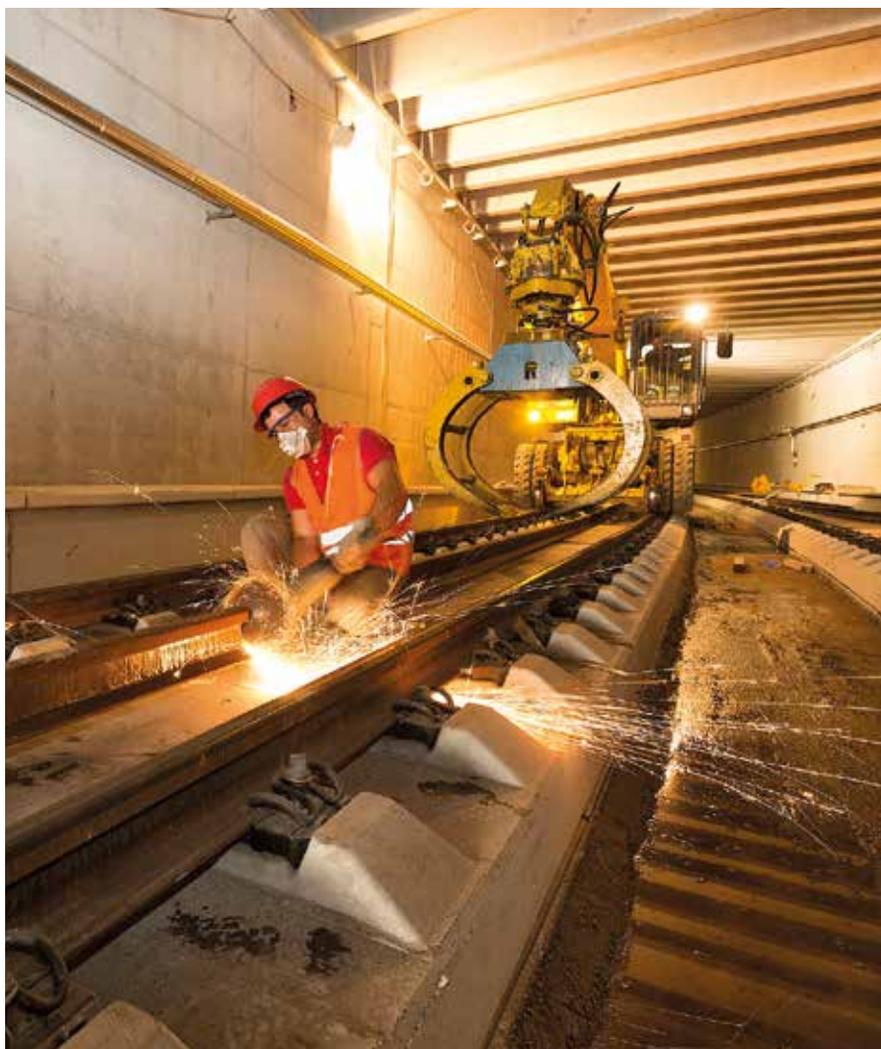
Degli ulteriori 1,5 km di linea, relativi al prolungamento della Ferrovia Bari Centrale – Quartiere San Paolo, sono stati completati i lavori per la realizza-



zione del primo lotto: 0,600 km dalla Fermata Ospedale San Paolo alla Stazione Cecilia. La linea è entrata in esercizio il 4 luglio 2017. Attualmente sono in corso le procedure tecnico amministrative per il prosieguo dei lavori sino alla nuova stazione Delle Regioni.

Il prolungamento della linea si sviluppa, in galleria e con il doppio binario, attraverso il territorio del Comune di Modugno, tra la Fermata Ospedale San Paolo, punto terminale del primo tratto del collegamento, e la Zona Cecilia, ai margini periferici dello stesso Quartiere San Paolo. Il completamento della linea consentirà di programmare una frequenza più accentuata del traffico ferroviario, con una media di un treno ogni 20 minuti.

Nel corso del 2021, Terna Spa realizzerà l'interramento delle linee elettriche per circa 150 Km, questo intervento sarà propedeutico al prolungamento della linea ferroviaria sino alla nuova stazione Delle Regioni.



IL CONTRATTO DI SERVIZIO CON LA REGIONE PUGLIA

La Ferrotramviaria SpA svolge il servizio di trasporto ferroviario e automobilistico sulla base del Contratto di Servizio stipulato nel 2007, e rinnovato sino al 2021, 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.





IL SERVIZIO OFFERTO

I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Ferrottramviaria 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, di seguito riportati:

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.

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 INVERNALE

	Lu/Ve	Sa	Do	Fs
FR1	35	35	-- *	-- *
FR2	59	59	-- *	-- *
FM1	44	44	44	-- **
FM2	6	6	46	46
Totale corse giornaliere	144	144	90	46
Arco orario del servizio	Lu/Ve	Sa	Do	Fs
Partenza prima corsa	ore 4.07	ore 4.07	ore 5.05	ore 5.05
Arrivo ultima corsa	ore 00.55	ore 00.55	ore 23.40	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 Corato-Barletta, a causa dei lavori di raddoppio della linea attualmente in corso sulla tratta Corato-Andria, e per lavori infrastrutturali 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).

A partire dal 1° ottobre 2016, una nuova normativa dell'ANSF 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 FNB il sistema di sicurezza è stato già montato sulla tratta Bari C.le-Ruvo ed attivato da Bari Centrale a Bitonto il 24 luglio 2017 e da Bitonto a Ruvo il 15 dicembre 2017. 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 effettuata¹ si rileva che:

- oltre il 16% 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 72%.

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 Ferrottramviaria 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. 66).
- 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. 67).

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 Ferrottramviaria, unitamente ai propri (vedi pag 66).

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.

1 I dati si riferiscono alle indagini di Customer Satisfaction del 2019, in quanto quelle previste da Contratto di Servizio per il 2020 sono state rinviate, previa regolare richiesta alla Regione Puglia, poiché lo svolgimento di tale indagine non avrebbe garantito il rispetto delle norme sul distanziamento sociale e avrebbe fornito, comunque, un risultato inattendibile stante l'attuale situazione caratterizzata da un volume di passeggeri trasportati notevolmente inferiore rispetto allo standard. La società conferma la propria intenzione di ottemperare al dovere di effettuare la rilevazione non appena la situazione tornerà alla normalità.

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	ore 4.50	ore 4.50	ore 4.20	ore 4.20
Arrivo ultima corsa	ore 20.20	ore 19.25	ore 23.50	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	ore 7.35	ore 7.35	ore 7.35	ore 7.35
Arrivo ultima corsa	ore 19.10	ore 19.10	ore 19.10	ore 19.10

* Con l'entrata in vigore dell'orario invernale 2018/2019 sono state potenziate le corse sostitutive del servizio ferroviario nel periodo scolastico. Attualmente si effettuano 13 corse scolastiche dal lunedì al sabato.

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 26% 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 il 78%.





FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO FERROVIARIO

PREMESSA

Nelle more del processo di ammodernamento così come descritto nella sezione PROGETTI del presente documento, attualmente la linea ferroviaria risulta essere interrotta nella tratta Corato-Andria-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 Ferrottramviaria ha avviato un importante progetto di riduzione dei passaggi a livello, ad oggi non ancora terminato. Sull'Infrastruttura ferroviaria attualmente sono presenti 41 passaggi a livello sulla tratta Bari C.le – Barletta, di cui 17 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 presentiate da personale aziendale** (tranne le stazioni Fesca San Grolamo e Palese, e le fermate F.Crispi, SS. Medici, Sovereto, Barletta C.le);
- **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 Ferrottramviaria 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 Ferrottramviaria, 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, ELT 200 - FLIRT 340 - CIVITY 452, 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 e CIVITY 452 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. 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 anomalie 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 2020, 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 2010/2021 stipulato con Ferroviamviaria, la Società si impegna nel 2021:

a mantenere la percentuale di treni effettuati al di sopra del limite minimo del 98,5% 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 95% dei treni programmati sull'intero servizio;

dell'88% dei treni programmati su ciascuna linea ferroviaria



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

- pulizia giornaliera di tutto il materiale rotabile in circolazione;
- pulizia radicale periodica di tutto il materiale rotabile;
- sanificazione (quindicinale) e decontaminazione ambientale di tutto il materiale rotabile, con una incidenza di 1 intervento di igienizzazione per ciascun rotabile ogni 4 mesi;

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.

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 2020, posti-km a sedere offerti 251.981.796 e viaggiatori-km trasportati 45.241.248, evidenziano che l'affollamento dei mezzi per la totalità delle corse programmate si è 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 17 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.

SERVIZI PER VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI

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 sui diritti e gli obblighi dei passeggeri del trasporto ferroviario.

Come richiedere assistenza

L'assistenza del personale aziendale deve essere richiesta

- dal lunedì al venerdì con un anticipo di almeno 48 ore;
- per i viaggi da effettuarsi il sabato, la domenica e nelle giornate festive con un anticipo di almeno 72 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 LE PERSONE CON DISABILITÀ

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	AS		SI
ANDRIA *	AS		
BARLETTA Scalo *	AS		
BARLETTA Centrale *	NV		

- La Stazione di Bari Centrale e le Fermate Tesoro, Cittadella, San Gabriele, Ospedale e Cecilia della linea FM1 e Aeroporto ed Europa della linea FM2 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'incarozzamento e la discesa dai treni dei disabili in carrozzina nelle suddette Fermate della linea FM1 avviene a raso; nelle Fermate Aeroporto ed Europa, ad esclusione degli elettrotreni FLIRT e CIVITY, 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 Fertramviaria; **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 **48 ore per i giorni feriali e 72 ore per i giorni festivi**, verrà messa a disposizione degli **accompagnatori una carrozzina** per facilitare il trasporto dei viaggiatori diversamente abili all’interno della struttura.

- **Le Stazioni di Bitonto, Terlizzi, Ruvo, Corato e la Fermata SS. Medici² 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 disabili.
- Per la salita e la discesa dai treni nelle stazioni caratterizzate da visitabilità condizionata è previsto un carrello di sollevamento delle carrozzine per disabili.
- Le Stazioni di Bari Centrale, Bitonto, Terlizzi, Ruvo, Corato, Andria, Fesca S.G., Cecilia e le Fermate Tesoro, Cittadella, San Gabriele, Ospedale, Aeroporto, Europa, SS. Medici e Macchie sono dotate di servizi igienici ad uso disabili.

SERVIZI A BORDO

Tutto il materiale rotabile attualmente in esercizio è attrezzato per il trasporto dei viaggiatori disabili in carrozzina. I treni sono dotati di apposite postazioni di stazionamento con aggancio, due sugli elettrotreni ELT e CIVITY, una sugli

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

elettrotreni FLIRT. Gli elettrotreni FLIRT e CIVITY sono dotati anche di servizi igienici ad uso disabili e pedane che consentono l'entrata a raso rispetto alla banchina nelle Fermate di Aeroporto ed Europa.

INFORMAZIONE

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 viaggiatori disabili in carrozzina.

Le porte dei treni, in corrispondenza della postazione adibita al trasporto dei disabili in carrozzina, sono contraddistinte da apposito pittogramma dei disabili.

È possibile ottenere informazioni relative ai vari servizi per i viaggiatori disabili 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.ferrovienordbavese.it**
- **consultando la Carta dei Servizi**

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

L'Azienda offre alla clientela una puntuale informazione sul servizio.

INFORMAZIONI A TERRA

- L'orario ferroviario ha una validità annuale
- In ogni stazione e fermata è esposto l'orario di partenza dei treni.
- 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 più rilevanti vengono comunicate anche a mezzo stampa.
- 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.

È opportuno precisare che durante l'emergenza sanitaria da Covid-19 i servizi di informazioni al pubblico potrebbero essere sospesi o subire variazioni.

INFORMAZIONI A BORDO

- A bordo dei treni variazioni e ritardi possono essere comunicati direttamente dal personale aziendale o attraverso gli appositi impianti a diffusione sonora.
- Il sistema informatico di localizzazione dei treni permette la diffusione sonora a bordo dei treni di messaggi automatici di destinazione e successiva fermata.

SITO WEB AZIENDALE WWW.FERROVIENORDBARESE.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 Ferrovie del Nord Baresi 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.

APP “FERROTRAMVIARIA SPA” PER DISPOSITIVI MOBILI

Da febbraio 2015 è disponibile l'applicazione per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS), che consente le seguenti funzioni:

- acquistare on line 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 on line;
- 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;
- 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.

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.





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 smettendo i vecchi, mantenendo così 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 2020 non è pervenuta, da parte degli utenti, alcuna segnalazione per infortuni, furti o molestie, su un totale di 291.902 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. 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 2020 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 2010/2021 stipulato con Ferrottramviaria, la Società si impegna nel 2021:

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 2020, posti-km a sedere offerti 42.712.470 e viaggiatori-km trasportati 3.766.959, 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.
- 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.

SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP

L'Azienda si impegna a migliorare le condizioni di viaggio degli utenti portatori di handicap mediante la progressiva immissione in esercizio di autobus predisposti per l'incarozzamento di disabili.

Attualmente, il 64% del materiale rotabile 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.

È possibile ottenere informazioni sui servizi per i viaggiatori disabili attraverso i canali indicati a [pagina 27](#).

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 per la destinazione di Barletta Lido.
- Le variazioni del servizio e dell'orario delle corse vengono rese pubbliche con l'affissione degli avvisi, 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.
- Tutti i mezzi sociali sono dotati di pannello elettronico indicante il numero della linea e il percorso che effettua.
- 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 Ferrottramviaria, twitter facebook e linkedin, sono pubblicate notizie e avvisi riguardanti anche il servizio.
- L'APP "Ferrottramviaria SpA", per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS), consente di acquistare on line 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.



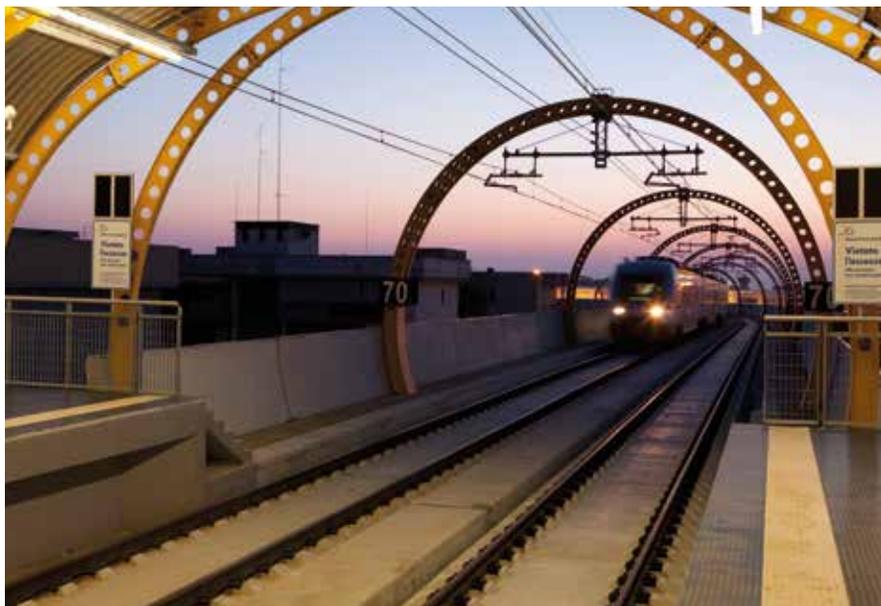
È possibile ottenere informazioni sui servizi offerti **telefonando al numero 080 5299111 - Tasto 1**
Il servizio di Customer Care è operante tutti i giorni dalle ore 5.00 alle ore 24.00.

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 Ferrottramviaria 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 Ferrottramviaria 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.

COMPORAMENTI, 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 Ferroviamviaria si impegna a rilevare il grado di soddisfazione dei viaggiatori e a mantenere e a migliorare i fattori che concorrono a rendere un servizio di qualità, 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 con l'ausilio di hostess che provvedono sia alla distribuzione ai viaggiatori del questionario informativo sulla qualità percepita del servizio, sia al ritiro dello stesso.

In tal modo, è garantita un'alta percentuale di ritorno dei questionari, che attribuisce maggior valore rappresentativo ai risultati dell'indagine.

I risultati di tali rilevazioni sono messi annualmente a disposizione del pubblico.

Le indagini di Customer Satisfaction del 2020 previste da Contratto di Servizio sono state rinviate, previa regolare richiesta alla Regione Puglia, poiché lo svolgimento di tale indagini non avrebbe garantito il rispetto delle norme sul distanziamento sociale e avrebbe fornito, comunque, un risultato inattendibile stante l'attuale situazione caratterizzata da un volume di passeggeri trasportati notevolmente inferiore rispetto allo standard.

La società conferma la propria intenzione di ottemperare al dovere di effettuare la rilevazione non appena la situazione tornerà alla normalità.

Gli esiti del sondaggio sulla soddisfazione dei viaggiatori nell'ultima indagine conoscitiva effettuata (2019) sono risultati positivi, attestandosi su valori medi di oltre il 79% sia per il servizio ferroviario che 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, 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
- **on line** utilizzando il modulo per reclami presente nel sito web aziendale [www.ferrovienordbarese.it/servizi/tutela del viaggiatore](http://www.ferrovienordbarese.it/servizi/tutela%20del%20viaggiatore)
- **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 fornire le proprie generalità e indirizzo.

Per tutti i reclami che richiedono una risposta, l'Azienda si rivolgerà agli interessati, per iscritto, entro un periodo di tempo non superiore a 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo, notificando loro che il reclamo è stato accolto, respinto o ancora in esame. In quest'ultimo caso, l'Azienda informerà il Cliente della data, nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data di ricevimento del reclamo, entro la quale sarà fornita una risposta definitiva.



Decorsi inutilmente i termini di trenta giorni o, in casi giustificati, di tre mesi previsti dalla procedura avviata a seguito del reclamo inoltrato all'Azienda, il Cliente può presentare il reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, direttamente o tramite le competenti strutture Regionali.

È possibile rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 - Torino o tramite posta elettronica: pec@pec.autorita-trasporti.it.

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 2020 i reclami/rimborsi arrivati sono stati 1388, tutti risolti positivamente entro i termini previsti.

ANALISI RECLAMI 2020

Richieste di rimborso	78,2%
Livello del servizio	8,2%
Regolarità e puntualità	7,2%
Sicurezza	2,5%
Personale a contatto con l'utenza	2,5%
Informazioni	1,1%
Comfort	0,3%

RIMBORSI

RIMBORSO PER ANOMALIE NELL'ACQUISTO DEI TITOLI DI VIAGGIO

Rimborso per anomalie nell'acquisto titoli di viaggio effettuato "on line" 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 Ferrottramviaria 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 Ferrottramviaria 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 Ferrottramviaria 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 Ferrottramviaria, 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 Ferrottramviaria una richiesta scritta, allegando il biglietto non utilizzato in originale.

In caso di biglietto acquistato on line o tramite App "Ferrottramviaria 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 Ferrottramviaria, 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 Ferrottramviaria, corredata da titolo di viaggio in originale.

In caso di biglietto acquistato on line o tramite App "Ferrottramviaria 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 Ferrottramviaria pubblica sul proprio sito il c.d. indice di affidabilità delle seguenti linee:

- Bari Centrale - Corato
- 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 Ferrottramviaria, 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 Ferrottramviaria 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

Tale forma di indennizzo è operativa a partire da aprile 2020 ma, ovviamente, i viaggiatori potranno già richiedere il rimborso a far data dagli abbonamenti emessi a gennaio 2020.

A regime, 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 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, Ferrottramviaria 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 inoltrare a Ferrottramviaria una richiesta scritta, allegando il biglietto obliterato in originale e copia del documento di identità.

In caso di biglietto acquistato on line, tramite App “Ferrottramviaria 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 Ferrottramviaria		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 1ª stazione accessibile	In caso di assenza di alternative di viaggio - da dimostrare a carico del viaggiatore - è riconosciuto un rimborso forfetario pari ad € 4,00
≤ 48’	50% del costo del biglietto	>15km	50% del costo del biglietto per la 1ª 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 €.

Le richieste di rimborso o di indennizzo possono essere inoltrate all'Azienda con le seguenti modalità

- **Per posta ordinaria** all'indirizzo:
FERROTRAMVIARIA S.p.A - Ferrovie del Nord Barese e Autolinee
DIREZIONE GENERALE TRASPORTO
Ufficio Relazioni con la Clientela
Piazza Aldo Moro n. 50/B – 70122 BARI
- **Personalmente** presso gli uffici di Ferrotramviaria
Piazza Aldo Moro n. 50/B Bari
dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00
- **Fax** al numero **080 5235480** *
- **Posta elettronica** inviando una e-mail all'indirizzo info@ferrovienordbarese.it *
- **App "Ferrotramviaria SpA"** per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS), cliccando sull'icona Contatti/Segnalazioni *

* Solo per acquisti di biglietti effettuati on line o tramite App "Ferrotramviaria SpA" o caricati su tessera e-via, riportando il numero identificativo del biglietto o la data e l'ora di acquisto del titolo di viaggio.

OGGETTI SMARRITI

Gli oggetti smarriti rinvenuti dal Personale nelle stazioni e nelle fermate sono consegnati al Capo Stazione.

Gli oggetti smarriti rinvenuti dal Personale sui treni sono consegnati al Capo Stazione della stazione di fine corsa.

I Capi Stazione provvedono al trasferimento degli oggetti rinvenuti presso la stazione di Bari Centrale.

Per le Autolinee tali oggetti, rinvenuti dal Personale sugli autobus e/o nei pressi delle fermate, sono consegnati al Responsabile del servizio Autolinee presso l’Impianto di Bitonto.

Il Capo Stazione di Bari Centrale e il Responsabile del servizio Autolinee hanno la responsabilità di registrare e catalogare gli oggetti rinvenuti, di riporli in un luogo adatto al deposito e di custodirli.

Gli oggetti smarriti restano in deposito 1 mese.

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
- **On line** utilizzando l’apposito modulo presente nel sito web aziendale [www.ferrovienordbarese.it/servizi/oggetti smarriti](http://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, il Capo Stazione di Bari Centrale o il Responsabile del servizio Autolinee provvederanno 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’ogget-





to 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, il Capo Stazione di Bari Centrale e il Responsabile del servizio Autolinee provvedono 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 subito alla Ferrottramviaria 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 Ferrottramviaria 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 emittitrici 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 obliterato, 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 approvvisionarsi 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.

COMPORAMENTO IN VETTURA

REGOLE

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

- Utilizzare dispositivi di protezione delle vie respiratorie nel rispetto delle misure per il contrasto ed il contenimento della diffusione del virus covid-19.
- 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 nocivi 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 vietato accedere ai nostri servizi di trasporto senza utilizzare dispositivi di protezione delle vie respiratorie.
- 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 atrii 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 TARIFE



IL BIGLIETTO UNICO PER FERROVIA E AUTOLINEE

Il sistema di bigliettazione adottato da Ferrottramviaria prevede l'emissione del "biglietto unico", una tipologia di biglietto valido, per le tratte comuni, sia per il servizio ferroviario che per il servizio automobilistico.³

Con il "biglietto unico" i viaggiatori possono utilizzare l'autobus e/o il treno, sulla relazione richiesta.⁴

Il "biglietto unico" è emesso 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.

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

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

BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE

Può essere acquistato preventivamente rispetto alla data di utilizzo.

- **Sul servizio ferroviario** è valido nel solo giorno di acquisto o nel giorno di validità eventualmente indicato all'atto dell'acquisto⁵ per effettuare un solo viaggio sul percorso origine – destinazione indicato sul biglietto.
- **Sul servizio automobilistico**, come pure sulle corse del servizio sostitutivo del servizio ferroviario (corse AS), è valido anche in giornata successiva a quella di acquisto o nel solo giorno di validità eventualmente indicato all'atto dell'acquisto⁶ 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.

3 Alcune località di fermata degli autobus non hanno corrispondenza nella rete ferroviaria e, pertanto, i biglietti emessi per quelle località hanno utilità solo sui servizi effettuati con autobus.

4 Fatta eccezione la linea FM1. Vedi Capitolo *Tariffe della linea FM1* a pag. 55.

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

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



BIGLIETTO DI CORSA A/R

- Può essere acquistato preventivamente rispetto alla data di utilizzo.
- **Sul servizio ferroviario** è valido nel solo giorno di acquisto o nel giorno di validità eventualmente indicato all'atto dell'acquisto³ per effettuare un viaggio di andata e un viaggio di ritorno sul percorso indicato sul biglietto.
- **Sul servizio automobilistico**, come pure sulle corse del servizio sostitutivo del servizio ferroviario (corse AS), è valido anche in giornata successiva a quella di acquisto o nel solo giorno di validità eventualmente indicato all'atto dell'acquisto³ per effettuare, **nell'arco dello stesso giorno**, 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.

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.
- È consentito effettuare il viaggio con il cambio di mezzo nelle località dove gli utenti trovano corrispondenze utili tra il sistema ferroviario e automobilistico e viceversa. Ogni cambio di vettore deve essere accompagnato da una nuova oblitterazione del biglietto, fino ad un massimo di quattro oblitterazioni, preliminarmente (due volte) sul fronte e successivamente (due volte) sul retro, considerando sempre il percorso origine - destinazione indicato sul biglietto.
- Per i viaggi combinati autobus+treno, l'utilizzo a bordo dei treni di un biglietto di corsa semplice o di corsa A/R è possibile solo se il viaggio è effettuato nel giorno di emissione o di validità indicato sul 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 biglietto⁷;
- 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. 65).

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

BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE ACQUISTATO ON LINE

Sia per il servizio ferroviario che per il servizio automobilistico il Biglietto di corsa semplice può essere acquistato on line sul sito web aziendale www.ferrovienordbavese.it o tramite l'App "Ferrottramviaria SpA" per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS). Tale biglietto:

- 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;
- 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 per-

⁷ Gli abbonamenti settimanali e mensili emessi per la tratta Europa-Bari (e fermate intermedie) possono essere utilizzati anche sulla tratta Macchie-Palese-Bari.



metta 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 obliterazione;
- deve essere esibito su richiesta del personale addetto al controllo accompagnato da valido documento di identità personale.

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 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 on line:

- 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.



TARIFE DELLA LINEA FM1

Sulla linea FM1 Bari Centrale – Quartiere San Paolo sono adottate tariffe specifiche, rispondenti ad un servizio di tipo metropolitano.

Pertanto, sulla linea FM1 non sono validi i biglietti emessi per la relazione automobilistica Bari Sud – Quartiere San Paolo.

ABBONAMENTO ANNUALE

Il biglietto di abbonamento annuale è stato istituito esclusivamente per il servizio metropolitano FM1.

È valido per effettuare un numero illimitato di viaggi sul percorso Bari Centrale - Quartiere San Paolo nel periodo di validità dal primo all'ultimo giorno dell'anno cui si riferisce.

Detto titolo di viaggio è caricato esclusivamente sulla **tessera “e-via”** (vedi *Tessera abbonamento “e-via” pag. 65*).

SERVIZIO DI PAGAMENTO CONTACT-LESS “PAGA E VIA”

A partire dal 2020, inoltre, è stato lanciato sul collegamento tra l'Aeroporto Internazionale “Karol Wojtyła” 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.ferrovienordbarese.it/servizi/faq-servizio-paga-e-via

TITOLI DI VIAGGIO CON CODICE A BARRE

I biglietti di viaggio emessi dalle macchine emettitrici in dotazione alle biglietterie e dalle macchine emettitrici self service sono integrati da un codice a barre la cui lettura consente alle validatrici di stabilirne la regolarità.

I biglietti da convalidare devono essere inseriti nella validatrice dal lato su cui è stampato il codice a barre, rivolto verso l'alto.



La dicitura “titolo non valido” viene applicata, nel corso della obliterazione, ai biglietti scaduti o non validi o utilizzati impropriamente rispetto alle condizioni di viaggio indicate.

Il riconoscimento del codice stampato sui biglietti o sugli abbonamenti in corso di validità permette anche l’apertura automatica dei tornelli, ove presenti.

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 esonerati 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 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 Ferrottramviaria l'apposita dichiarazione/ richiesta (Mod. ACT.24.02.rev.1), in distribuzione presso tutte le biglietterie delle stazioni e delle fermate delle Ferrovie del Nord Barese, presso gli uffici direzionali, e disponibile sul sito web aziendale www.ferrovienordbarese.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

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, mensili e annuali, 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

I membri appartenenti alle FF.OO. su citate possono richiedere l'acquisto dell'abbonamento settimanale, mensile o annuale (ove previsto) a tariffa "FF. OO. ridotta" presso un qualsiasi punto vendita titoli di viaggio delle Ferrovie del Nord Barese, consegnando all'operatore di sportello l'apposito modulo di "Richiesta abbonamento a tariffa agevolata agenti Forze dell'Ordine" debitamente compilato e su esibizione della tessera di riconoscimento dell'Ordine di appartenenza al fine del dovuto controllo.

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

Prima della salita sui mezzi di trasporto gli agenti delle FF.OO., 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. dovrà comunque adoperarsi per rintracciarlo.

Gli appartenenti alle FF.OO. 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.

Impegno degli appartenenti alle FF.OO. a bordo

Una volta a bordo, gli appartenenti alle FF.OO., oltre alla repressione dei reati in genere, all'occorrenza, su richiesta del personale di Ferrottramviaria 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. 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. 55), 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 è consentito:

- su tutti i treni per i modelli di tipo pieghevole, 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;
- 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 Ferroviamviaria 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 è consentito:

- su tutti i treni, 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 treno

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 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 impedire 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

- **19 biglietterie di stazione**
- **2 Info Point (Stazione Bari Centrale e Fermata Aeroporto)**
- **13 punti vendita esterni**
- **33 emettitrici automatiche**
- **2 totem per il sistema di pagamento contact-less “Paga e via” (Stazione di Bari Centrale)**
- **4 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’acquisto⁸, 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.

Presso gli Info Point istituiti nella Stazione di Bari Centrale e nel locale Transitò 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.

⁸ Opzione non consentita per acquisti effettuati presso i punti vendita esterni (eccetto Tabacchi Gelfo-Via F. Crispi 207-Bari).





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 (Vedi *Biglietto emesso a bordo* pag. 56).

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.ferrovienordbarese.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 Ferrovtramviaria. 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 on line 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 on line 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 on line) 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. 48).



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 giovare dell’opportunità di un rapido passaggio ai varchi di controllo del collegamento con il Quartiere San Paolo e del collegamento con l’Aeroporto Karol Wojtyła;
- di poter usufruire di ulteriori servizi, di prossima implementazione presso le nostre stazioni.



La tessera “e-via” si può ottenere presentando personalmente o inviando con posta ordinaria alla Direzione Generale Trasporto di Ferrottramviaria, Piazza A. Moro 50/B - Bari, l’apposito modulo di richiesta, scaricabile dal sito web aziendale www.ferrovienordbarese.it, debitamente compilato, unitamente ad una foto formato tessera e copia di un documento d’identità in corso di validità.

La richiesta con i relativi allegati può essere inoltrata anche online, direttamente dal sito web aziendale.

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 Ferrottramviaria “Ufficio Relazioni con la Clientela” anche presso le biglietterie di stazione, in ogni caso munito di documento di riconoscimento.

Ai membri appartenenti alle FF.OO. e 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 Ferrottramviaria, 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 on line, 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 sovrapprezzo 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 Ferrottramviaria 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 Ferrottramviaria 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 Ferrottramviaria, unitamente alle Ferrovie Appule 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 Ferrottramviaria - 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 Ferrottramviaria - Amtab è pari alla som-



ma dei prezzi dei biglietti ordinariamente emessi per le distinte tipologie da Ferrottramviaria e Amtab.

Il biglietto unico integrato Ferrottramviaria – Amtab ha validità per il giorno di emissione o per il giorno di validità scelto dal cliente per il biglietto ferroviario.

A breve, la vendita del biglietto unico integrato sarà estesa ai servizi Web.



ALLEGATI

A

TABELLE QUALITA' SERVIZIO FERROVIA

B

TABELLE QUALITA' SERVIZIO AUTOLINEE

C

DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

D

CARATTERISTICHE TECNICHE DELLA LINEA FERROVIARIA

E

MAPPA DEL SERVIZIO FERROVIARIO

F

MAPPA DEL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

G

CARATTERISTICHE DELLE STAZIONI E DELLE FERMATE

H

OFFERTA SERVIZIO FERROVIARIO

I

OFFERTA SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

L

PUNTI VENDITA TITOLI DI VIAGGIO



TABELLE QUALITÀ SERVIZIO FERROVIA

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivi 2020	Risultati 2010	Obiettivi 2021
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzo di trasporto	n° incidenti /treni* 1 mln	0	0	0
	Anzianità parco rotabile	Totale anzianità treni / n° treni	11,68 anni	11,68 anni	12,68 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%	73,91%
	Controllo accessi ¹	% stazioni e fermate dotate di controllo accessi	86,96%	86,96%	86,96%
	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	0,08	0
	Denunce per furti, molestie	n° denunce / totale viaggiatori	0	0	0
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		86,14%	
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Regolarità del servizio	% treni effettuati /totale treni programmati	≥98,5%	99,60%	≥98,5%
	Puntualità dei treni in arrivo sull'intero servizio	% treni in orario (tra 0 e 5 minuti) /totale treni programmati	≥95%	97,10%	≥95%
	Puntualità dei treni in arrivo su ciascuna linea	% treni in orario (tra 0 e 5 minuti) /totale treni programmati	≥88%	Bari-Barletta 95,23% Bari-S. Paolo 95,68%	≥88%
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		74,43%	
	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 *		59,15%	
	Pulizia dei treni	Pulizia ordinaria dei treni	Periodicità dell'intervento per tutti i treni in circolazione	giornaliera	giornaliera
Sanificazione dei treni		Periodicità dell'intervento di sanificazione per rotabile	quadrimestrale	quadrimestrale	quadrimestrale
Livello di soddisfazione della clientela		% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		82,04%	

* I dati si riferiscono alle indagini di Customer Satisfaction del 2019, in quanto quelle previste da Contratto di Servizio per il 2020 sono state rinviate, previa regolare richiesta alla Regione Puglia, poiché lo svolgimento di tale indagine non avrebbe garantito il rispetto delle norme sul distanziamento sociale e avrebbe fornito, comunque, un risultato inattendibile stante l'attuale situazione caratterizzata da un volume di passeggeri trasportati notevolmente inferiore rispetto allo standard. La società conferma la propria intenzione di ottemperare al dovere di effettuare la rilevazione non appena la situazione tornerà alla normalità.

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

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivi 2020	Risultati 2010	Obiettivi 2021
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 *		84,02%	
	Funzionamento e pulizia bagni di stazione				
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		75,79%	
Comfort del viaggio	Accessibilità facilitata	% carrozze dotate di pianale ribassato	46%	46%	46%
	Utilizzo nuovi elettrotreni ELT - FLIRT - CIVITY	% treni-km effettuati da ELT - FLIRT - CIVITY/treni-km totali	100%	100%	100%
	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 *		78,25%	
Servizi aggiuntivi	Free Wi-Fi Zone - Stazione Bari C.le				
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		72,93%	
	Web Radio Bari Nord a bordo treni				
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		71,70%	
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%

* I dati si riferiscono alle indagini di Customer Satisfaction del 2019, in quanto quelle previste da Contratto di Servizio per il 2020 sono state rinviate, previa regolare richiesta alla Regione Puglia, poiché lo svolgimento di tale indagine non avrebbe garantito il rispetto delle norme sul distanziamento sociale e avrebbe fornito, comunque, un risultato inattendibile stante l'attuale situazione caratterizzata da un volume di passeggeri trasportati notevolmente inferiore rispetto allo standard. La società conferma la propria intenzione di ottemperare al dovere di effettuare la rilevazione non appena la situazione tornerà alla normalità.

TABELLE QUALITÀ SERVIZIO FERROVIA

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivi 2020	Risultati 2010	Obiettivi 2021
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%	91%	91%
		% stazioni e fermate dotate di monitor per informazioni su avvisi e news ²	61%	74%	74%
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		80,00%	
	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 ³	91%	91%	91%
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		84,26%	
	Informazioni via web (sito, carta servizi, etc.)				
Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		79,94%		
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 *		81,57%		
Rapidità nel fornire informazioni in caso di disservizio	% stazioni e fermate collegate con sistema informatico di localizzazione mezzi	96%	96%	96%	
	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 *		65,28%		

* I dati si riferiscono alle indagini di Customer Satisfaction del 2019, in quanto quelle previste da Contratto di Servizio per il 2020 sono state rinviate, previa regolare richiesta alla Regione Puglia, poiché lo svolgimento di tale indagine non avrebbe garantito il rispetto delle norme sul distanziamento sociale e avrebbe fornito, comunque, un risultato inattendibile stante l'attuale situazione caratterizzata da un volume di passeggeri trasportati notevolmente inferiore rispetto allo standard. La società conferma la propria intenzione di ottemperare al dovere di effettuare la rilevazione non appena la situazione tornerà alla normalità.

- 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.
- 3 Presenza biglietterie di stazione e/o emettitrici automatiche

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivi 2020	Risultati 2010	Obiettivi 2021
Livello di servizio allo sportello	Disponibilità punti vendita ¹	n° punti vendita/popolazione residente * 10.000	0,56	0,51	0,56
	Disponibilità self service in stazioni e fermate ¹	% stazioni e fermate dotate di self service	87%	87%	87%
		% stazioni e fermate dotate di 2 self service	35%	35%	35%
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		87,56%	
	Funzionamento obliteratrici				
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		76,87%	
	Riscontro reclami ¹	N. di reclami pervenuto nell'anno	≤ 337	251	≤251
		Tempo medio di risposta ai reclami	≤ 30 giorni	22,49 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 *		93,20%	
Competenza del personale					
Livello di soddisfazione della clientela		% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		92,61%	
Grado di interazione intermodale	Riconoscibilità del personale				
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		94,95%	
	% utenti che prosegue il viaggio con altro mezzo di trasporto pubblico	Rilevazione 2019		16,43%	
Tutela ambientale	Coincidenze con altri mezzi di trasporto				
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		71,27%	
Monitoraggio del servizio	Treni a trazione elettrica	% treni a trazione elettrica/totale	100%	100%	100%
	Soddisfazione media complessiva	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		79,60%	

* I dati si riferiscono alle indagini di Customer Satisfaction del 2019, in quanto quelle previste da Contratto di Servizio per il 2020 sono state rinviate, previa regolare richiesta alla Regione Puglia, poiché lo svolgimento di tale indagine non avrebbe garantito il rispetto delle norme sul distanziamento sociale e avrebbe fornito, comunque, un risultato inattendibile stante l'attuale situazione caratterizzata da un volume di passeggeri trasportati notevolmente inferiore rispetto allo standard. La società conferma la propria intenzione di ottemperare al dovere di effettuare la rilevazione non appena la situazione tornerà alla normalità.

1 Dati unificati per ferrovia e autolinee.

TABELLE QUALITÀ SERVIZIO AUTOLINEE

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivi 2020	Risultati 2010	Obiettivi 2021
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzo di trasporto	n° sinistri ogni 10.000 km	0	0,28	0
	Incidentalità passiva mezzo di trasporto	n° sinistri da errore autista ogni 10.000 km	0	0,07	0
	Anzianità parco rotabile	Totale anzianità autobus / n° autobus	11,68 anni	11,68 anni	12,68 anni
	Anzianità massima parco rotabile	% autobus con anzianità > a 15 anni	28,57%	28,57%	35,71%
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 *		80,58%	
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Regolarità del servizio	% corse effettuate /totale corse programmate	≥99%	99,83%	≥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 *		80,30%	
	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 *		71,85%	
Pulizia degli autobus	Pulizia ordinaria	Periodicità dell'intervento per tutti gli autobus in circolazione	giornaliera	giornaliera	giornaliera
	Sanificazione	Periodicità dell'intervento per ciascun autobus	quadrimestrale	quadrimestrale	quadrimestrale
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		70,15%	
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 *		61,01%	
	Riscaldamento dei mezzi	% autobus dotati di riscaldamento	100%	100%	100%
	Climatizzazione dei mezzi	% autobus dotati di impianto di condizionamento dell'aria	≥93%	93%	≥93%
	Livello di soddisfazione della clientela	% autobus-km effettuati da mezzi dotati di impianto AC / totale autobus-km	≥98%	99,36%	≥99%
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		83,72%	

* I dati si riferiscono alle indagini di Customer Satisfaction del 2019, in quanto quelle previste da Contratto di Servizio per il 2020 sono state rinviate, previa regolare richiesta alla Regione Puglia, poiché lo svolgimento di tale indagine non avrebbe garantito il rispetto delle norme sul distanziamento sociale e avrebbe fornito, comunque, un risultato inattendibile stante l'attuale situazione caratterizzata da un volume di passeggeri trasportati notevolmente inferiore rispetto allo standard. La società conferma la propria intenzione di ottemperare al dovere di effettuare la rilevazione non appena la situazione tornerà alla normalità.

TABELLE QUALITÀ SERVIZIO AUTOLINEE

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivi 2020	Risultati 2010	Obiettivi 2021
Servizi per viaggiatori con handicap	Autobus dotati di scivolo estraibile e postazione per disabili in carrozzina	% autobus dotati / totale parco rotabile	64%	64%	64%
	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%	79,58%	≥80%
Livello di servizio allo sportello	Disponibilità punti vendita ¹	n° punti vendita/popolazione residente * 10.000	0,56	0,51	0,56
	Disponibilità self service in stazioni e fermate ¹	% stazioni e fermate dotate di self service	87%	87%	87%
		% stazioni e fermate dotate di 2 self service	35%	35%	35%
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		85,09%	
	Funzionamento obliteratrici				
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		83,92%	
Riscontro reclami ¹	N. di reclami pervenuto nell'anno		≤ 337	251	≤ 251
	Tempo medio di risposta ai reclami		≤ 30 giorni	22,49 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 *		86,87%	
	Competenza del personale				
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		91,36%	
Riconoscibilità del personale					
Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		93,20%		

* I dati si riferiscono alle indagini di Customer Satisfaction del 2019, in quanto quelle previste da Contratto di Servizio per il 2020 sono state rinviate, previa regolare richiesta alla Regione Puglia, poiché lo svolgimento di tale indagine non avrebbe garantito il rispetto delle norme sul distanziamento sociale e avrebbe fornito, comunque, un risultato inattendibile stante l'attuale situazione caratterizzata da un volume di passeggeri trasportati notevolmente inferiore rispetto allo standard. La società conferma la propria intenzione di ottemperare al dovere di effettuare la rilevazione non appena la situazione tornerà alla normalità.

¹ Dati unificati per ferrovia e autolinee.

TABELLE QUALITÀ SERVIZIO AUTOLINEE

B

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivi 2020	Risultati 2010	Obiettivi 2021
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"	30"	≤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 *		85,60%	
	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 *		79,56%	
	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%	≥82,41%
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		75,73%	
	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 *		71,41%	
	Informazioni via web (sito, carta servizi, etc.)				
Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		83,89%		
Grado di interazione intermodale	% utenti che prosegue il viaggio con altro mezzo di trasporto pubblico			25,72%	
	Adeguatezza coincidenze				
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio *		78,80%	
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 *		79,62%	

* I dati si riferiscono alle indagini di Customer Satisfaction del 2019, in quanto quelle previste da Contratto di Servizio per il 2020 sono state rinviate, previa regolare richiesta alla Regione Puglia, poiché lo svolgimento di tale indagine non avrebbe garantito il rispetto delle norme sul distanziamento sociale e avrebbe fornito, comunque, un risultato inattendibile stante l'attuale situazione caratterizzata da un volume di passeggeri trasportati notevolmente inferiore rispetto allo standard. La società conferma la propria intenzione di ottemperare al dovere di effettuare la rilevazione non appena la situazione tornerà alla normalità.

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 anomalità 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 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.

CARATTERISTICHE TECNICHE DELLA LINEA FERROVIARIA

LUNGHEZZA LINEA

BARI - FESCA S. GIROLAMO - BITONTO - BARLETTA	Km 83,395	
FESCA SAN GIROLAMO - CECILIA	Km 70,009	Bari-Barletta via Palese Macchie
DEVIATIO DIRAMAZIONE	Km 5,703	Metroполitana San Paolo
FESCA S. GIROLAMO - AEROPORTO - BIVIO S. SPIRITO	Km 7,679	Passante per l'Aeroporto

Semplice binario

Bari - Fesca San Girolamo	Km 29,885
Corato - Barletta	Km 4,153
	Km 25,732

Doppio binario

Fesca San Girolamo - Corato	Km 53,510
Fesca San Girolamo - Cecilia	Km 40,124
Deviatio diramazione	Km 5,703
Bivio Fesca San Girolamo - Bivio Bitonto/S. Spirito	Km 7,683

SISTEMA CONTROLLO MARCIA TRENO

da Bari a Ruvo via Palese Macchie	Km 44,153 attrezzati
Deviatio diramazione	Km 36,474
da Bivio Fesca San Girolamo a Bivio Bitonto/S. Spirito	Km 7,683

TIPO DI ARMAMENTO

Rotaie 50E5
 Traverse in CAP
 Piattaforme prefabbricate in c.a. (Viadotto e Galleria FM1)
 Scartamento normale

VELOCITÀ COMMERCIALE

60 KM/ora

STAZIONI E FERMATE

Linea Bari-Barletta via Palese Macchie	9 Stazioni - 7 Fermate
Linea Fesca San Girolamo-Cecilia	1 Stazione - 4 Fermate
Linea Bivio Fesca San Girolamo - Bivio Bitonto/S. Spirito via Aeroporto	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: 2 gruppi x 1000KW

IMPIANTI DI SEGNALAMENTO

N. 3 ACEI	Palese, Corato, Barletta
N. 1 ACC-M	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 36,474	da Bari a Ruvo
	Km 7,679	da Bivio Fesca San Girolamo al Bivio Bitonto S. Spirito
	Km 5,724	da Fesca San Girolamo a Cecilia
Spola con Blocco Conta Assi	Km 7,803	da Ruvo a Corato

PASSAGGI A LIVELLO ¹

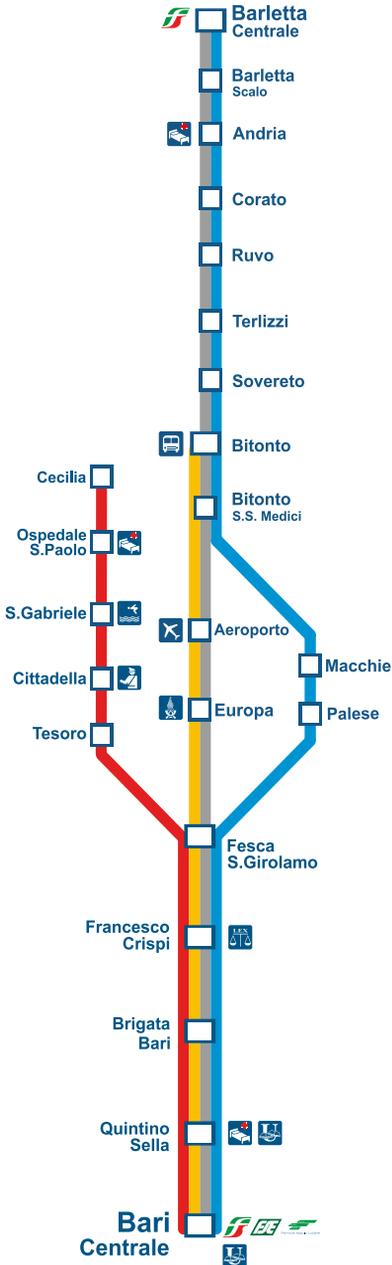
Automatici di stazione	1	da Bari Centrale a Fesca San Girolamo
Manovrati dalle stazioni tramite apparato centrale	5	da Fesca San Girolamo a Corato
Automatici di linea	14	da Fesca San Girolamo a Corato
Manovrati dai treni in transito, sia in chiusura che in apertura		

MATERIALE ROTABILE

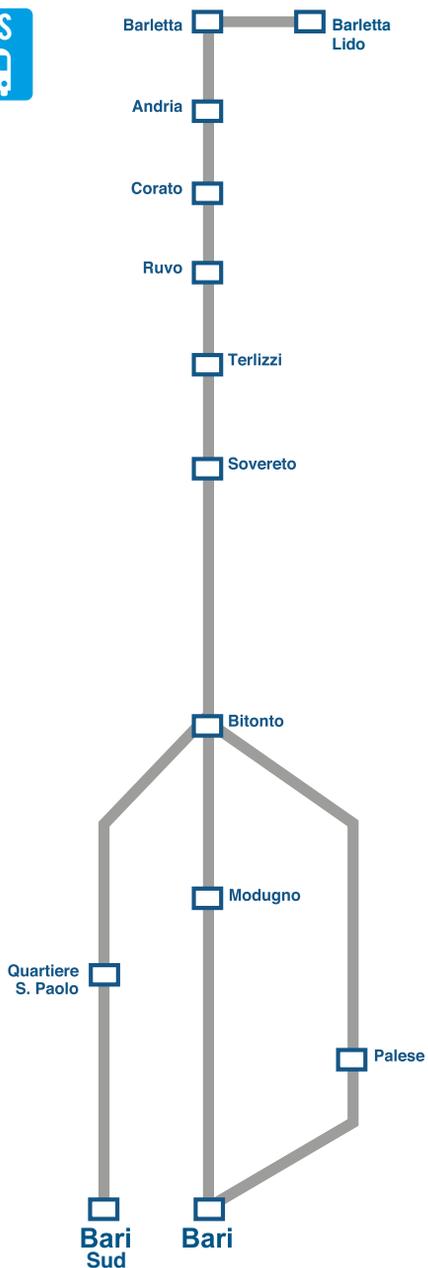
Elettrotreno Caf CIVITY a 4 casse (M+R+R+M) 2080 KW	5	
Elettrotreno Stadler FLIRT a 4 casse (M+R+R+M) 2600 KW	3	omologati alla circolazione su RFI
Elettrotreno Alstom ELT a 4 casse (M+R+R+M) 1280 KW	5	
Elettrotreno Alstom ELT a 3 casse (M+R+M) 1280 KW	6	
Locomotore Bombardier E483	4	trasporto merci su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

1 Sulla tratta Corato - Andria Sud sono in via di ultimazione i lavori di raddoppio del binario

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	ANDRIA	BARLETTA SCALO	BARLETTA CENTRALE
	S	F	F	F	S	F	F	S	F	F	S	F	S	S	S	S	S	F
Categoria ¹	S	F	F	F	S	F	F	S	F	F	S	F	S	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	●	●	●			●	●		●	●	●		●	●	●	●	●	●
Emettitori 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)	●						●	●	●						●	●		
Parcheeggio 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 sbaramento 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	●	●	●	●	●
Emettitori 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.

LINEA BARI - BARLETTA

N° TRENI GIORNALIERI PERIODO INVERNALE		Lu/Ve	Sa	Do/Fs
FR1 BARI-BARLETTA Via Palese Macchie	Bari - Bitonto	3	3	--
	Bitonto - Bari	4	4	--
	Bitonto - Fesca San Girolamo	1	1	--
	Corato - Ruvo / Ruvo - Bari ¹	1	1	--
	Barletta - Ruvo / Ruvo - Bari ²	1	1	--
	Bari - Ruvo	13	13	--
	Ruvo - Bari	12	12	--
FR2 BARI-BARLETTA Via Aeroporto	Bari - Ruvo / Ruvo - Barletta ²	2	2	--
	Barletta - Ruvo / Ruvo - Bari ²	2	2	--
	Barletta - Ruvo ²	1	1	--
	Ruvo - Barletta ²	1	1	--
	Barletta-Corato/Corato-Ruvo ³	1	1	--
	Ruvo - Corato/Corato - Barletta ³	1	1	--
	Bari - Corato/Corato - Barletta ³	20	20	--
	Barletta - Corato / Corato - Bari ³	20	20	--
	Andria - Barletta ⁴	8	8	--
	Barletta - Andria ⁴	8	8	--
	Bari - Ruvo	7	7	--
	Ruvo - Bari	6	6	--
FM2 BARI-BITONTO Via Aeroporto	Bari-Bitonto	4	4	23
	Bitonto-Bari	2	2	23

LINEA BARI - QUARTIERE SAN PAOLO

N° TRENI GIORNALIERI PERIODO INVERNALE		Lu/Ve	Sa	Do
FM1	Bari-San Paolo	22	22	22 ⁵
	San Paolo-Bari	22	22	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 PERIODO INVERNALE		Lu/Ve	Sa	Do/Fs
Corse AS	Bitonto - Barletta	1	1	13
	Barletta - Bitonto	--	--	14
	Corato - Barletta	1	1	2
	Barletta - Corato	--	--	1
	Barletta - Andria	1	1	--
	Corato - Ruvo	1	1	--
	Bitonto - Ruvo	--	--	1
	Ruvo - Bitonto	--	--	1
	Bitonto - Corato	--	--	1
	Corato - Bitonto	--	--	1
N° CORSE GIORNALIERE PERIODO SCOLASTICO		Lu/Ve	Sa	Do/Fs
Corse AS	Bari - Andria	2	--	--
	Andria - Bari	2	--	--
	Andria - Barletta	1	1	--
	Bitonto - Barletta	2	2	--
	Barletta - Bitonto	2	2	--
	Ruvo - Barletta	2	2	--
	Barletta - Ruvo	2	2	--

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	PVT	1	00.00 - 24.00	--
		SELF	5	4.15 - 00.05	--
		Info Point	1	6.30 - 20.30	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	1	7.10 - 13.40	Domenica - Festivi
		SELF	1	4.15 - 00.05	--
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	1	4.15 - 00.05	--
		SELF	3	4.15 - 00.05	--
		Info Point	1	7.30 - 22.30	--
BARI SAN PAOLO					
FERMATA Tesoro	Via S. Tramonte	PVT	1	4.15 - 00.05	Festivi eccetto 08/12
		SELF	1		
FERMATA Cittadella	Via Nicola Cacudi	PVT	1	4.15 - 00.05	Festivi eccetto 08/12
		SELF	1		
FERMATA San Gabriele	Via F. P. Troccoli	PVT	1	4.15 - 00.05	Festivi eccetto 08/12
		SELF	1		
FERMATA Ospedale	Via Capo Scardicchio	PVT	1	4.15 - 00.05	Festivi eccetto 08/12
		SELF	1		
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	1	7.10 - 19.50	Domenica - Festivi
		SELF	1	4.15 - 00.05	
BITONTO					
FERMATA SS Medici	Via G. La Pira	PVT	1	6.00/12.00 - 13.00/19.00	Domenica - Festivi ..1
		SELF	1	6.00/12.00 - 13.00/23.30	
STAZIONE BITONTO	Piazza Ferdinando I D'Aragona	PVT	1	6.00/11.00 - 12.30/19.30	..2 --
		SELF	2	4.15 - 00.05	
TERLIZZI					
STAZIONE TERLIZZI	Piazza Europa	PVT	1	6.00/11.00 - 12.30/19.30	..3 Domenica - Festivi
		SELF	2	4.15 - 00.05	
RUVO DI PUGLIA					
STAZIONE RUVO	Via Scarlatti	PVT	1	6.00/11.00 - 12.30/19.30	..4 Domenica - Festivi
		SELF	2	4.15 - 00.05	
CORATO					
STAZIONE CORATO	Via Paolucci, 24	PVT	1	6.00 - 19.40	..5 Domenica - Festivi
		SELF	2	4.15 - 00.05	
ANDRIA					
STAZIONE ANDRIA	Piazza Bersaglieri d'Italia	PVT SELF	1 3	6.00/11.00 - 12.30/19.30 4.15 - 00.05	..6 Domenica - Festivi
BARLETTA					
STAZIONE BARLETTA Scalo	Via Andria, 152	PVT	1	4.15 - 00.05	Domenica - Festivi
FERMATA Barletta Centrale	Tabacchi Stazione FS Piazza Conteduca, 1 Via Andria, 49	PVT	1	6.30/14.00 - 16.30/22.00	Domenica - Festivi ..7
		SELF	2	4.15 - 00.05	

PVT = Punto vendita titoli di viaggio **SELF** = Emettrice 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	Telefono
BARI				
Edicola - Cascione	Via Camillo Rosalba, 46	Lu/Ve 6.30/14.00 - 16.30/20.00 Sa/Do/Fs 6.30/14.00	--	080 5612814
Tabacchi - Gelfo	Via F. Crispi, 207	Lu/Sa 7.00/13.30 - 16.00/20.30 Fs 8.30/13.00	Domenica	080 5278243
Bar - Marconi	Viale Imperatore Traiano, 2/2a	Lu/Sa 6.30/20.00 Sa 6.30/13.00	Sabato pomeriggio Domenica e Festivi	080 5538982
Edicola - Marzulli	Viale Europa SP/75	Lu/Sa 7.00/13.30 - 17.00/20.30 Do/Fs 7.30/13.30	--	080 5308896
BITONTO				
Tabacchi - Lorusso	Via Amm. Vacca, 56/C	6.00/13.30 - 16.30/20.30	Domenica ¹	080 3749342
Bar Luna - Castellano	Piazza Marconi, 16	Lu/Sa 4.00 - 23.30 Do/Fs 4.00/13.00	--	080 3743551
Cartoleria Levante - Berardi	Via Gen. Planelli, 48	Lu/Sa 6.00/14.30 - 17.00/22.30 Do/Fs 6.00/15.00	--	080 3740091
TERLIZZI				
Tabacchi - De Astis	Via Roma, 106	Lu/Sa 5.30/13.30 - 15.00/21.00 Do/Fs 7.00/13.00	--	080 3511388
RUVO DI PUGLIA				
Tabacchi - Lobosco	Via Bovio, 41	Lu/Ve 5.00/21.30 Sa 5.00/13.00 - 16.00/21.30 Fs 5.00/13.00	Domenica ²	080 3603171
Tabacchi - La Fortezza	Corso Cotugno, 1/b	Lu/Sa 7.30 - 22.00 Do 9.00/13.00	Festivi	080 3613410
Tabacchi - Giangaspero	Via Aldo Moro, 59/61	Lu/Sa 7.00/13.30 - 15.30/23.00 Do 8.00/13.00	Festivi	080 9680691
CORATO				
Bar K2 - Olivieri	Viale V. Veneto, 155	6.00/13.30 - 16.00/21.30	Lunedì pomeriggio	080 8721190
Edicola - Scaringella	Via Andria, 20	Lu/Sa 7.00/13.45 - 16.00/21.00 Do/Fs 7.00/13.00	Domenica ³	080 8981642

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 8.00 alle ore 12.30.
- ² È aperto a domeniche alterne dalle ore 5.00 alle ore 13.00.
- ³ È aperto a domeniche alterne dalle ore 6.45 alle ore 13.30.

1A
1B
BINARIO
1

VAI IN AEROPORTO CON FERROTRAMVIARIA.



2A
2B
BINARIO
2





FR R

DA OGGI
CI PENSA L'
APP

Arrivi e Partenze

Linea	Stazione	Arrivo	Partenza
1
2
3

In osservanza dell'art. 13 comma 1 del Contratto di Servizio per la gestione del Trasporto Pubblico Regionale e Locale sottoscritto per il periodo 2010/2021 tra la Regione Puglia e Ferrottramviaria SpA, la Carta dei Servizi 2021 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