



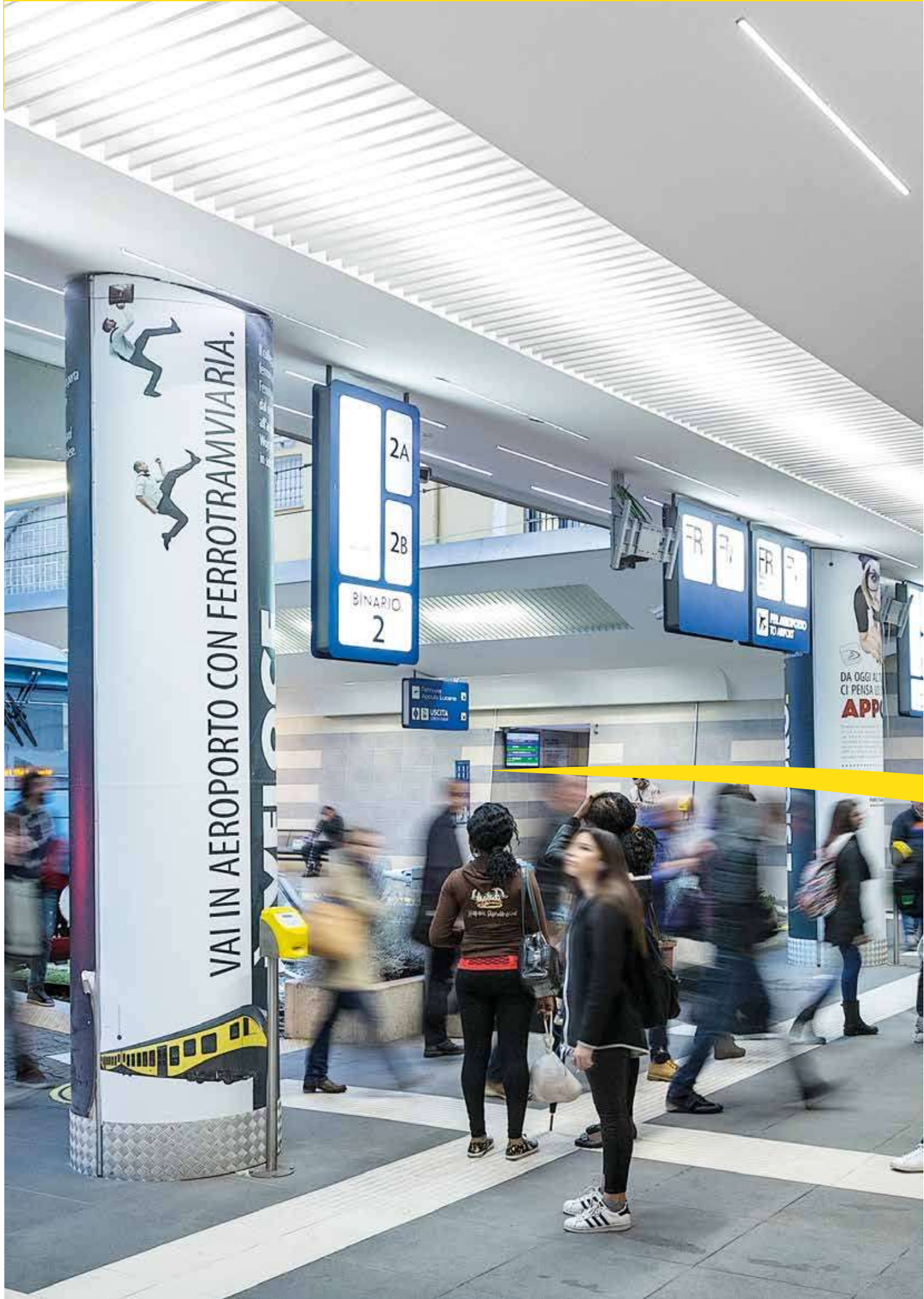
FERROTRAMVIARIA SPA
www.ferrovienordbarese.it

2022

RELAZIONE QUALITÀ DEI SERVIZI

ART. 29.2 REG. (CE) N. 782/2021





VAI IN AEROPORTO CON FERROTRAMVIARIA.

2A

2B

BINARIO
2

Partenze
Pochi minuti
USCITA
Arrivi

FR

FV

FR

FV

PARADEISE
TO AIRPORT

DA OGGI
CI PENSA
APPO

INDICE

Premessa	5
01 Informazioni ai passeggeri e biglietti	7
02 Puntualità e regolarità del servizio	11
03 Pulizia dei treni e delle stazioni	15
04 Indagine sul grado di soddisfazione della clientela	17
05 Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio	19
06 Assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta	29



**AEROPORTO
AIRPORT**

1		Stazione Centrale	
		BARI CLE F	
Partenza		Partenza	
19:45	19:45	19:39	19:39
Informazioni		EUROPA FERROVIA SUD	

PREMESSA

In applicazione dell'art. 29.2 del Regolamento (CE) n. 782/2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, le imprese ferroviarie sono tenute a pubblicare annualmente una relazione sulle prestazioni in materia di qualità del servizio ("Relazione sulla qualità dei servizi").

Con il presente documento Ferrotramviaria S.p.A. ha l'obiettivo di fornire informazioni sugli standard di qualità offerti ai propri viaggiatori, con particolare riferimento ai seguenti elementi:

- informazioni e biglietti;
- puntualità e regolarità dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico;
- pulizia del materiale rotabile e delle stazioni;
- indagine sul grado di soddisfazione della clientela;
- trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio;
- assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta.

Le informazioni riportate nel presente documento sono fornite sulla base dei dati disponibili secondo le modalità e tecnologie di rilevazione in uso e diffuse, con differenti livelli di dettaglio, anche attraverso specifiche pubblicazioni di Ferrotramviaria, quali le Condizioni Generali di Trasporto dei passeggeri, la Carta dei Servizi nonché sul sito istituzionale www.ferrotramviaria.it.

Il presente documento è consultabile sia sul sito www.ferrotramviaria.it sia su quello dell'Agenzia dell'Unione Europea per le Ferrovie (European Union Agency for Railways).

Gli standard relativi alla qualità del servizio, alla tutela dell'ambiente e della salute e sicurezza del personale sono costantemente verificati nell'ambito del Sistema di Gestione della Sicurezza (che include la sicurezza di esercizio) e del Sistema di Gestione Integrato (che include la qualità, la salute e sicurezza sul lavoro, la sicurezza ambientale e la responsabilità sociale), per il quale Ferrotramviaria ha ottenuto i certificati di conformità ISO 9001, ISO 45001, ISO 14001 e SA 8000.

MISSIONE DELLA SOCIETÀ

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

VALORI DELLA SOCIETÀ

Ferrotramviaria S.p.A. opera nel settore dei servizi per la mobilità di viaggiatori in ambito regionale.

Il servizio di trasporto passeggeri è regolato da un Contratto di Servizio stipulato con la Regione Puglia per il quale Ferrotramviaria S.p.A. svolge servizio di trasporto pubblico locale ferroviario.

L'impresa Ferroviaria eroga nel rispetto dei principi fondamentali 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.

Sostenibilità ambientale e sociale

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

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

PREMESSA

INFORMAZIONI

PUNTUALITÀ

PULIZIA

SODDISFAZIONE

RECLAMI RIMBORSI E INDENNITÀ

ASSISTENZA



01

INFORMAZIONI AI PASSEGGERI E BIGLIETTI

PREMESSA

INFORMAZIONI (IN STAZIONE E DURANTE IL VIAGGIO)

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

Infatti, per una migliore e più facile utilizzazione del servizio stesso, in ogni stazione oltre a pannelli riportanti le Condizioni Generali di Trasporto è esposto l'orario di partenza di tutti i treni e vi sono monitor video che trasmettono le principali news/avvisi in vigore. Inoltre, nelle stazioni/fermate è attivo il servizio di informazioni dinamiche audio/video gestito dalla Struttura IAP del Gestore dell'Infrastruttura che permette ai viaggiatori di ricevere in tempo reale eventuali informazioni e/o variazioni alla circolazione ferroviaria.

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

Le informazioni in tempo reale sulla circolazione ferroviaria e sul grado di affollamento a bordo treno sono sempre disponibili nella sezione "Real Time" del sito web aziendale www.ferrotramviaria.it e dell'App Ferrotramviaria.

L'orario ferroviario ha una validità annuale ed in caso di variazioni programmate del servizio (soppressioni, scioperi ecc), vengono comunque pubblicati avvisi al pubblico, almeno 24 ore prima dell'adozione delle modifiche.

Le news e gli avvisi alla clientela più rilevanti vengono sempre comunicate anche attraverso il sito web della Società, l'App ufficiale, i social network aziendali e tramite il servizio di newsletter.

MODALITÀ CON LE QUALI SONO FORNITE LE INFORMAZIONI SU ORARI DEI TRENI E TARIFFE

Le informazioni sono fornite attraverso numerosi canali, tra cui: il sito, l'App, il call center, le biglietterie di stazione e l'Ufficio Relazioni con la Clientela.

Nelle principali stazioni (Bari Centrale ed Aeroporto) sono attivi infopoint di customer care che forniscono assistenza ai passeggeri, con l'obiettivo di migliorare l'esperienza di viaggio.

Sul sito, sono disponibili in particolare le informazioni di pronta utilità necessarie alla migliore organizzazione del viaggio, tra cui:

- le condizioni generali di trasporto applicabili e i contenuti delle Carte dei Servizi, nonché i diritti sanciti dalla normativa europea e nazionale applicabile;
- gli orari e le condizioni per il viaggio più veloce e per quello al prezzo più basso le condizioni per l'accesso di biciclette/monopattini;
- la disponibilità dei servizi a bordo
- le interruzioni di linea, soppressione dei servizi programmate, scioperi del personale;
- le procedure per il recupero degli oggetti smarriti
- le procedure per la presentazione di reclami, rimborsi ed indennizzi;
- l'offerta orario di Ferrotramviaria;
- le condizioni di accesso al servizio di assistenza disponibile per le persone con disabilità e a mobilità ridotta (PMR).

È inoltre sempre possibile ottenere informazioni sui nostri servizi telefonando al servizio di Customer Care, al numero 080.5299111/Tasto 1 (il servizio è attivo tutti i giorni, domeniche e festivi compresi, dalle ore 05.00 alle ore 24.00).

INFORMAZIONI

PUNTUALITÀ

PULIZIA

SODDISFAZIONE

RECLAMI RIMBORSI E INDENNITÀ

ASSISTENZA

SISTEMI DI ACQUISTO DEI BIGLIETTI

I titoli di viaggio della Ferrotramviaria sono disponibili:

- presso le biglietterie delle stazioni e delle fermate delle Ferrovie del Nord Barese
- presso le rivendite autorizzate, ubicate generalmente nelle immediate vicinanze delle stazioni, delle fermate, dei capolinea;
- presso le emettitrici automatiche per un totale di:
 - 19 biglietterie di stazione
 - 2 info-point
 - 13 punti vendita esterni
 - 34 emettitrici automatiche
 - 2 totem per il sistema di pagamento contact-less
 - 8 tornelli per il sistema di pagamento contact-less

PREMESSA

INFORMAZIONI

PUNTUALITÀ

PULIZIA

SODDISFAZIONE

RECLAMI RIMBORSI E INDENNITÀ

ASSISTENZA

Ferrotramviaria S.p.A. per il 2022 ha avuto ancora attivo un sistema di bigliettazione che prevede l'emissione del biglietto unico, una nuova tipologia di biglietto valido sia per il servizio ferroviario che per il servizio automobilistico. Il biglietto unico è emesso nelle seguenti tipologie: Biglietto di corsa semplice, Biglietto di corsa andata e ritorno A/R, abbonamento settimanale, abbonamento mensile. Tali biglietti possono essere acquistati sia presso gli sportelli di biglietteria, sul sito web o mediante l'APP aziendale e presso le emettitrici automatiche con pagamento in contanti, bancomat o carta di credito. I biglietti elettronici acquistati via web o mediante l'APP aziendale sono nominativi e non cedibili e devono essere accompagnati da un valido documento di riconoscimento del viaggiatore indicato all'atto dell'acquisto.

Inoltre, tra l'Aeroporto Internazionale "Karol Wojtyła" ed il centro città di Bari, è operativo il 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 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 suddette stazioni, ed in caso di controllo, ai terminali in dotazione al personale di verifica (nel 2022 presso la fermata di Aeroporto sono stati aumentati il numero di tornelli abilitati al sistema di pagamento contact-less). È possibile utilizzare qualsiasi tipo di carta "contact-less", anche virtualizzata su smartphone o dispositivi wearable.

Infine, il progetto "Vendita combinata in Puglia" permette la vendita a Trenitalia di soluzioni di viaggio combinate (abbonamenti, servizi ferroviari e singoli biglietti) con le altre società di trasporto ferroviario operanti sul territorio regionale, tra cui la Ferrotramviaria, unitamente ai propri. Questa iniziativa semplifica ed agevola le modalità di vendita di biglietti e abbonamenti ferroviari, offrendo ai clienti soluzioni di viaggio combinate acquistabili direttamente nei canali di vendita di Trenitalia (biglietterie, biglietterie automatiche e on line, etc.).

In un'ottica di maggiore integrazione tra gli operatori di trasporto e a maggior vantaggio dei clienti, Ferrotramviaria, ormai da anni, ha attivo un accordo commerciale anche con le Ferrovie Appulo Lucane che consente l'emissione di un "Biglietto Unico integrato" tra le due società.

Naturalmente, in entrambi i casi, 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.

DISPONIBILITÀ DI PERSONALE IN STAZIONE PER INFORMAZIONI E VENDITA DI BIGLIETTI

Nell'ottica del miglioramento del servizio offerto alla Clientela, sono stati istituiti dei punti informativi sempre presenziati, presso l'Aeroporto e la stazione di Bari Centrale, per l'assistenza ai Clienti.

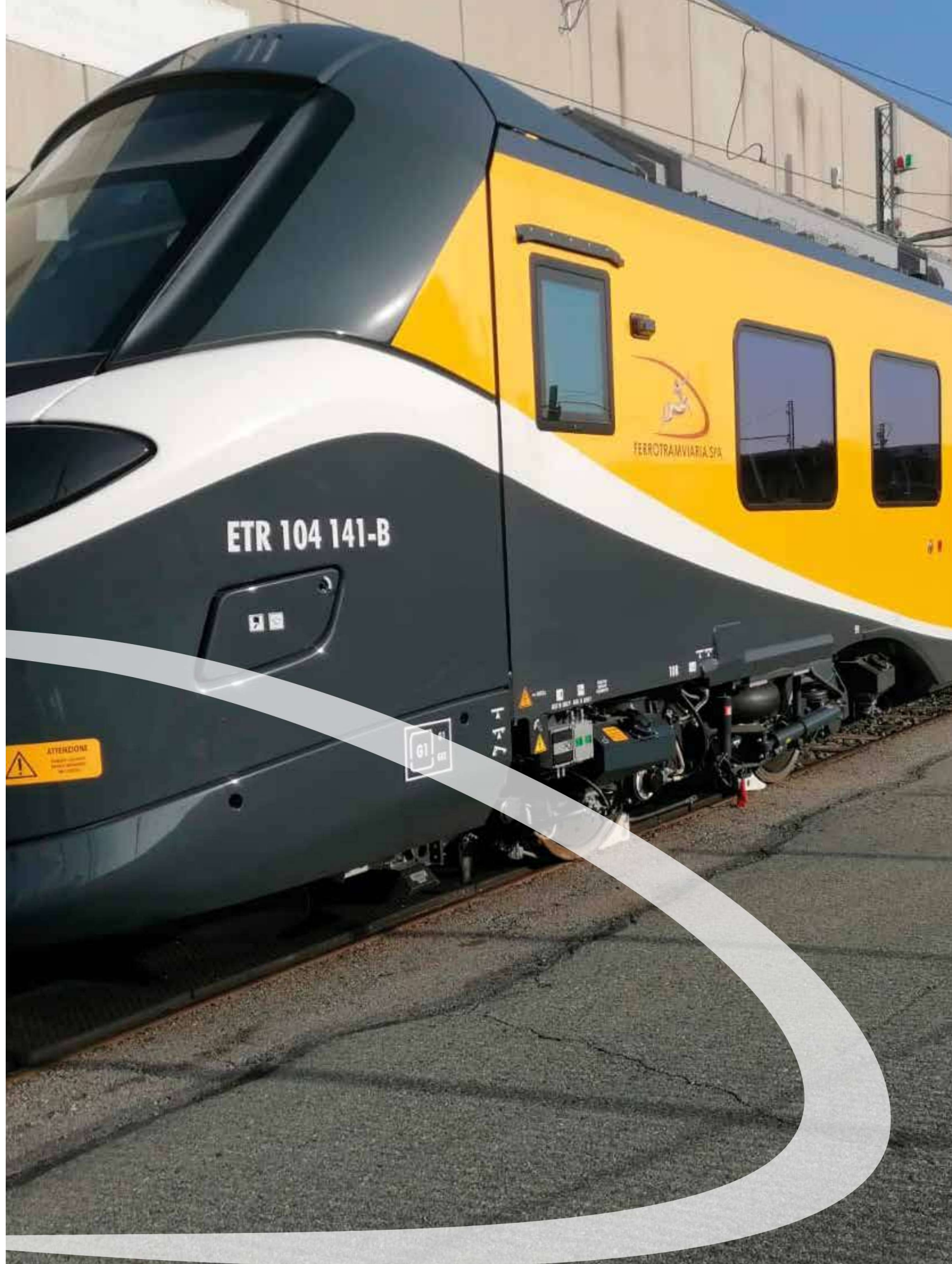
In prossimità degli info-point sono installate biglietterie automatiche, predisposte per il rilascio di biglietti o abbonamenti; possono essere fornite al cliente informazioni sugli orari, sui binari di partenza, sui servizi di collegamento Aeroportuale oltre che biglietti unici integrati, per viaggiare su tutto il territorio regionale. Inoltre, sono acquistabili biglietti validi su tutta la rete di Trenitalia presso l'info-point della fermata Aeroporto.

L'assistenza al pubblico viene effettuata anche in lingua inglese e, secondo degli operatori presenti, anche in altre lingue.

Il personale presente è autorizzato, oltre al rilascio di informazioni riguardanti il nostro servizio, anche all'assistenza per l'acquisto dei biglietti tramite le emettitrici self presenti presso gli info-point.

MODALITÀ CON LE QUALI SONO FORNITE LE INFORMAZIONI ALLE PERSONE DISABILI E A MOBILITÀ RIDOTTA (PMR)

In aggiunta ai canali di informazione disponibili per tutti i passeggeri, Ferrotramviaria garantisce specifici servizi alle persone con disabilità e a mobilità ridotta, (per maggiori informazioni si rinvia alla sezione dedicata – pag 29).





02

PUNTUALITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

PREMESSA

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

La circolazione dei treni è monitorata in tempo reale e, in caso di criticità, viene attivata la comunicazione al personale a bordo treno per informare i clienti.

L'output degli elementi fondamentali del servizio (puntualità, anomalie di circolazione, ecc.) è oggetto di analisi quotidiana e di incontri periodici, ove necessario anche con il Gestore dell'infrastruttura, per affrontare le questioni ricorrenti (ad esempio, orario, turni del personale e del materiale rotabile) nella logica del miglioramento continuo.

INFORMAZIONI

REPORT REGOLARITÀ 2022

Mese	Programma teorico [A]	Soppressioni Est. [B]	Soppressioni Int. [C]	Sop. rit >30 int. [D]	Sop. rit >30 est. [E]	Programma effettivo [Ttot]=(A-B)	Effettuazioni [Tr]=(Ttot-C-D)	Regolarità $G=(Tr/Ttot)*100$	Delta
Gennaio	6227	28	1	1	2	6199	6197	99.97	0.1 %
Febbraio	5968	99	0	0	1	5869	5869	100.00	0.13 %
Marzo	6652	28	3	0	3	6624	6621	99.95	0.08 %
Aprile	6109	0	0	2	0	6109	6107	99.97	0.1 %
Maggio	6504	0	0	0	0	6504	6504	100.00	0.13 %
Giugno	6187	1	4	1	0	6186	6181	99.92	0.05 %
Luglio	6418	0	3	2	1	6418	6413	99.92	0.05 %
Agosto	6036	0	1	1	0	6036	6034	99.97	0.1 %
Settembre	6379	33	1	1	2	6346	6344	99.97	0.1 %
Ottobre	6543	0	9	0	1	6543	6534	99.86	-0.01 %
Novembre	6106	0	1	1	0	6106	6104	99.97	0.1 %
Dicembre	6311	7	2	2	2	6304	6300	99.94	0.07 %

PUNTUALITÀ

PULIZIA

SODDISFAZIONE

RECLAMI RIMBORSI E INDENNITÀ

ASSISTENZA

GESTIONE DELLA CRISI

In caso di criticità connesse a perturbazioni della circolazione vengono garantiti i servizi di assistenza previsti dal Regolamento (UE) 782/2021, quali ad esempio:

- informazioni tempestive tramite i canali previsti sulla criticità in corso;
- informazioni ai passeggeri tramite i canali previsti sul diritto al rimborso (integrale o parziale) ovvero sull'indennità per ritardo;
- riprogrammazione del viaggio con proseguimento su altro treno o su percorsi alternativi;
- utilizzo di mezzi sostitutivi;
- distribuzione di generi di conforto nei casi previsti e ove possibile.

In caso di sciopero, Ferrottramviaria pubblica l'elenco dei treni garantiti, consultabile sul sito, nonché tutte le ulteriori informazioni (ad esempio, orari delle agitazioni sindacali, eventuali fasce protette) consultabili su tutti i canali di comunicazione aziendali.

Per informazioni in caso di sciopero o perturbazioni gravi alla circolazione è disponibile il numero telefonico 080 5299111 e/o consultare sito web/app.

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

PUNTUALITÀ LINEA FR1 RILEVANTE 2022

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

PUNTUALITÀ LINEA FR1 NON RILEVANTE 2022

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

PREMESSA

INFORMAZIONI

PUNTUALITÀ

PULIZIA

SODDISFAZIONE

RECLAMI
RIMBORSI
E INDENNITÀ

ASSISTENZA

PUNTUALITÀ LINEA FR2 RILEVANTE 2022

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

PREMESSA

INFORMAZIONI

PUNTUALITÀ

PUNTUALITÀ LINEA FR2 NON RILEVANTE 2022

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

PULIZIA

SODDISFAZIONE

 RECLAMI
RIMBORSI
E INDENNITÀ

ASSISTENZA

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



Regione Puglia



FERROTRAMVIARIA SPA



STAZIONE FERROVIARIA
RAILWAY STATION



ATTENZIONE
PLATFORMS

BIGLIETTERIA
TICKETS

PROGETTO COFINANZIATO
DALL'UNIONE EUROPEA
Investimento nel vostro futuro
Fiducia e qualità del servizio pubblico
Fiducia e qualità del servizio pubblico
Fiducia e qualità del servizio pubblico

ATTENZIONE
PLATFORMS



03

PULIZIA DEI TRENI E DELLE STAZIONI

INTERVALLI DI PULIZIA

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

Pulizia e igiene dei treni

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

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

Qualità dell'aria

Tutte le carrozze dei treni sono dotate di un sistema di climatizzazione.

Gli impianti di climatizzazione dei veicoli ferroviari, così come quelli di altri mezzi di trasporto, funzionano con un misto di aria di ricircolo e aria di ricambio proveniente dall'esterno. In particolare, tutta l'aria trattata dall'impianto immessa all'interno della carrozza è costituita da circa 2/3 di aria di ricircolo e 1/3 di aria prelevata dall'esterno (almeno 20 m³/h per passeggero) per il necessario rinnovo dell'aria come previsto dalle normative in materia.

A garanzia dell'igiene, funzionalità e affidabilità dei sistemi di climatizzazione, sono presenti filtri per l'aria conformi agli standard richiesti che sono periodicamente sostituiti, come previsto dai piani di manutenzione specifici per tipologia di rotabile.

La manutenzione degli impianti di climatizzazione, oltre ai controlli periodici a garanzia della qualità dell'aria, prevede due fondamentali controlli generali, prima dell'utilizzo nella stagione estiva ed invernale.

Pulizia e igiene dei locali

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

La verifica sistematica, effettuata dall'Azienda, di tutte le attività svolte ottimizza la qualità del servizio erogato.

L'impegno dell'Azienda è quello di potenziare gli interventi in caso di necessità. Infatti, da marzo 2020 e per tutto il 2022, le attività di pulizia e sanificazione ordinaria sono state intensificate in concomitanza dell'Emergenza Sanitaria da Covid-19 e nel rispetto della normativa vigente.

PREMESSA

INFORMAZIONI

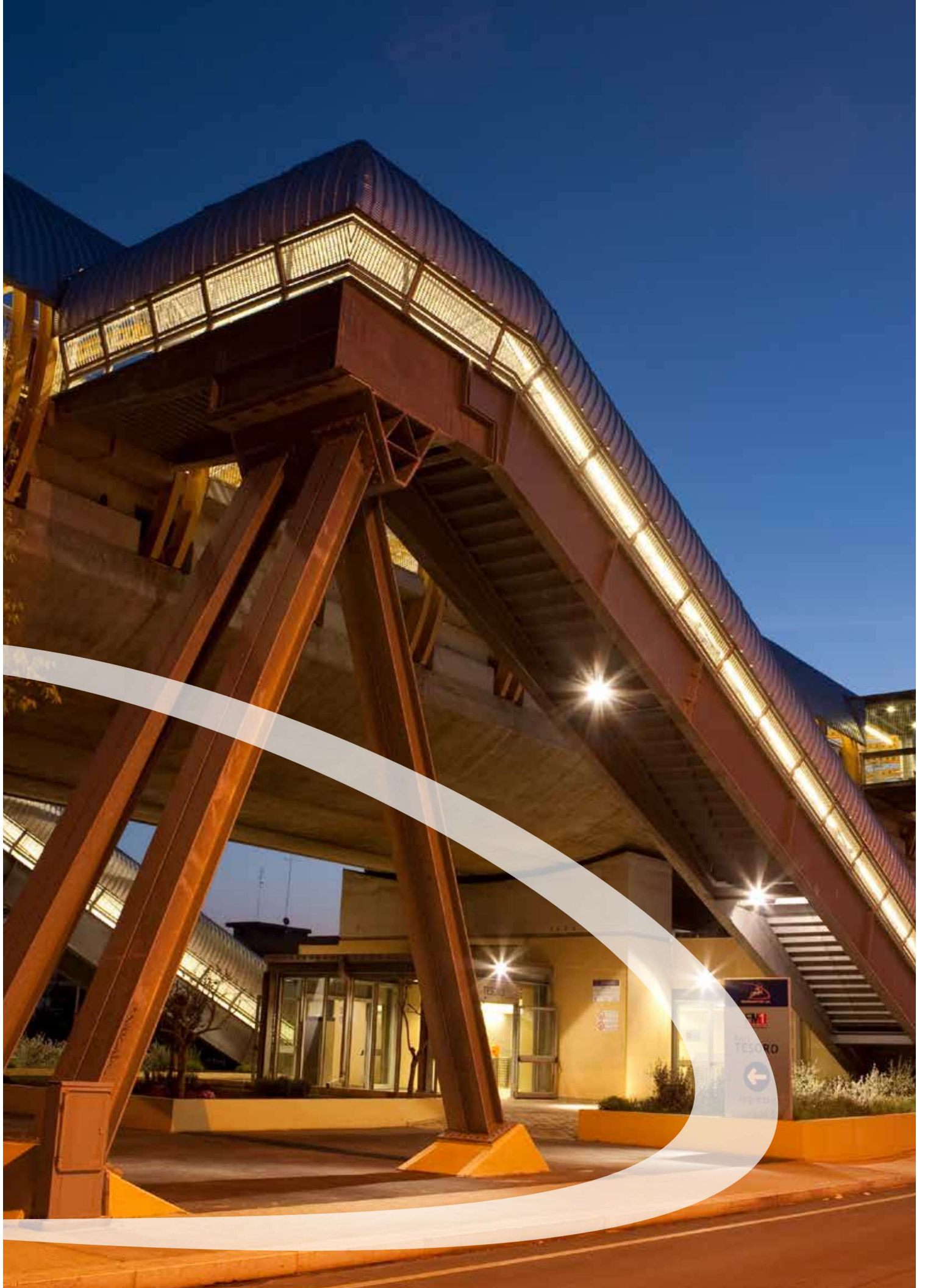
PUNTUALITÀ

PULIZIA

SODDISFAZIONE

RECLAMI
RIMBORSI
E INDENNITÀ

ASSISTENZA



04

INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA

La misurazione della qualità percepita dai clienti viene effettuata attraverso periodiche rilevazioni di customer satisfaction tramite interviste ai viaggiatori a bordo treno e presso le stazioni/fermate della linea, in conformità a quanto previsto dalla Misura 5 della Delibera Art n. 16/2018 e dal Contratto di Servizio in essere con la Regione Puglia.

La soddisfazione della clientela viene rilevata da un soggetto terzo specializzato, di riconosciuta esperienza e professionalità accreditato presso l'Assirm - Associazione istituti italiani di ricerche di mercato.

I dati di soddisfazione dei clienti di Ferrotramviaria sono espressi considerando anche l'aggregato dei voti 7-9 (molto soddisfatti).

Risultati Ferrovia 2022	Voti 6-9	Voti 7-9
Viaggio nel complesso	89,2	70,9
Puntualità	74,5	63,9
Pulizia	80,9	68,2
Informazioni	81,8	66,1
Comfort	83,1	65,8
Security	77,0	62,9

PREMESSA

INFORMAZIONI

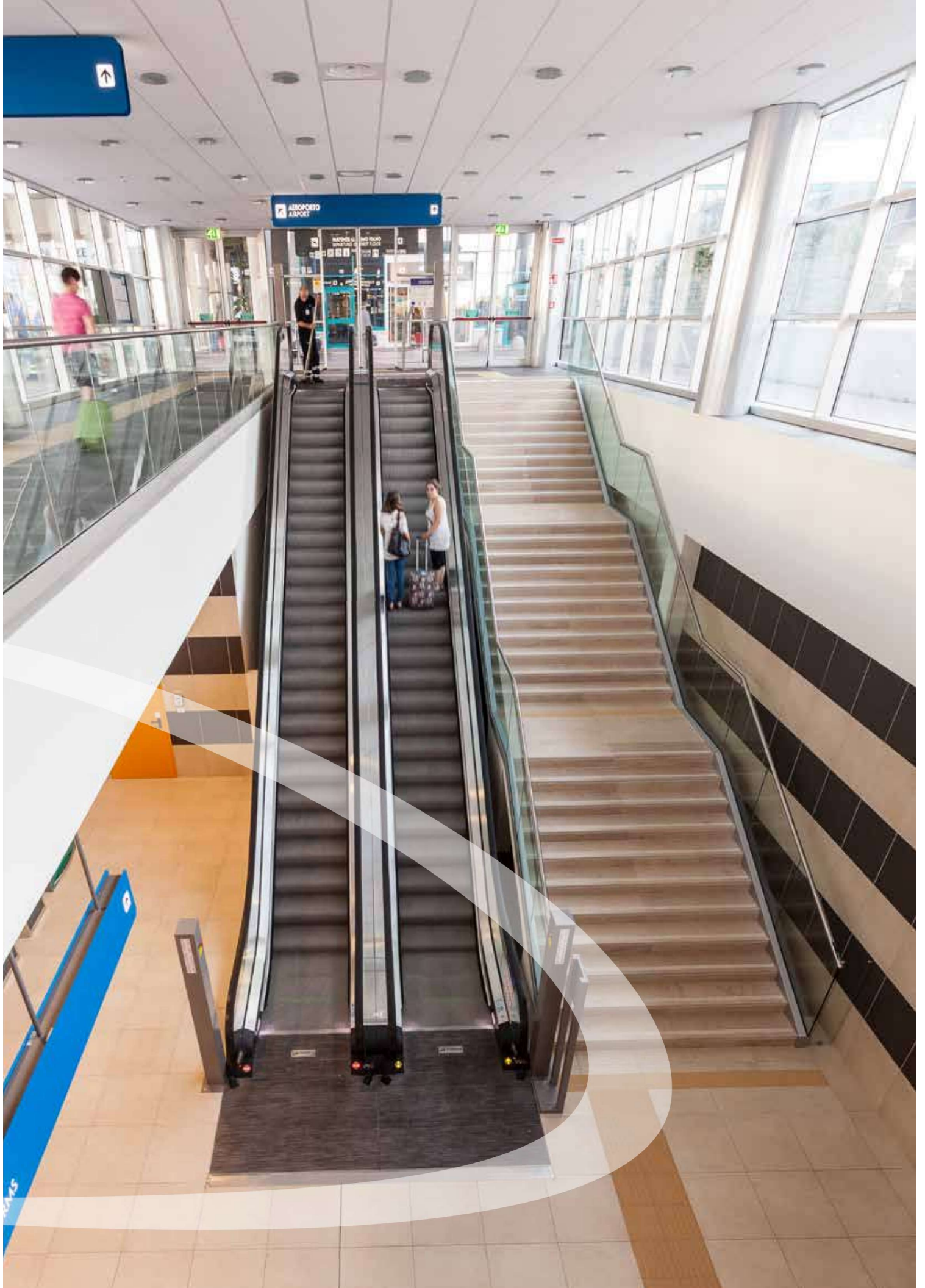
PUNTUALITÀ

PULIZIA

SODDISFAZIONE

RECLAMI
RIMBORSI
E INDENNITÀ

ASSISTENZA



05

TRATTAMENTO DEI RECLAMI, RIMBORSI E INDENNITÀ PER IL MANCATO RISPETTO DELLE NORME DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

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.

MODALITÀ CON LE QUALI LE IMPRESE FERROVIARIE INFORMANO I PASSEGGERI IN MERITO AI LORO DIRITTI AI SENSI DELL'ARTICOLO 30 DEL REGOLAMENTO (CE) N. 782/2021.

Ferrotramviaria fornisce ai passeggeri le informazioni in merito ai loro diritti e obblighi tramite il proprio sito, App, la Carta dei Servizi, le stazioni/fermate, le biglietterie e gli uffici di assistenza presenti nella Direzione Generale Trasporto, tramite i call center e attraverso il personale di assistenza in stazione e a bordo treno.

Inoltre, le informazioni sulle modalità per contattare l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) per presentare segnalazioni ai sensi del Regolamento sono sempre disponibili nella Carte dei servizi pubblicate sul sito, nelle Condizioni Generali di Trasporto in tutte le stazioni/fermate nonché attraverso apposita comunicazione, audio e video sia in lingua italiana che inglese, a bordo treno.

PROCEDURA APPLICATA PER LA GESTIONE DEI 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 i form presenti nel sito web aziendale
www.ferrovienordbarese.it/servizi/tutela-del-viaggiatore
- **servendosi della App "Ferrotramviaria SpA"** per dispositivi mobili
con sistemi operativi Android o Apple (iOS), cliccando sull'icona Contatti/Segnalazioni

PREMESSA

INFORMAZIONI

PUNTUALITÀ

PULIZIA

SODDISFAZIONE

RECLAMI
RIMBORSI
E INDENNITÀ

ASSISTENZA

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

- i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio;
- la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale o dalla carta dei servizi.

L'Azienda risponderà entro 30 giorni, o in casi giustificati entro 3 mesi, dall'invio del reclamo/richiesta di rimborso. Decorso inutilmente i suddetti termini il viaggiatore può rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (via Nizza 230, 10126 - Torino; pec@pec.autorita.trasporti.it) e/o intraprendere procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Inoltre, decorso il novantesimo giorno senza risposta al reclamo da parte dell'Azienda, come previsto dalla Carta dei Servizi è previsto un indennizzo automatico a favore del cliente.

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

PREMESSA

INFORMAZIONI

PUNTUALITÀ

PULIZIA

SODDISFAZIONE

RECLAMI RIMBORSI E INDENNITÀ

ASSISTENZA

NUMERO DI RECLAMI/RIMBORSI E RISULTATI

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

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

In ottemperanza a quanto previsto dalla Misura 9.8 della Delibera ART n. 106/2018, nella tabella sottostante sono riportati i motivi di reclamo (disservizi) segnalati nel corso del 2022 dai clienti dei servizi connotati da Oneri di servizio pubblico (di seguito, OSP).

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

PROCEDURA APPLICATA PER LA GESTIONE DEI 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 Ferrotramviaria una richiesta scritta, indicando il numero identificativo del biglietto o la data e l'ora di acquisto del titolo di viaggio.

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

La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento.

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

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

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

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

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

La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento.

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

Il Cliente viene rimborsato:

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

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

RIMBORSO PER MANCATA EFFETTUAZIONE DEL VIAGGIO

Motivi per chiedere il rimborso

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

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

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

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

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

Come chiedere il rimborso

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

PREMESSA

INFORMAZIONI

PUNTUALITÀ

PULIZIA

SODDISFAZIONE

RECLAMI
RIMBORSI
E INDENNITÀ

ASSISTENZA

In caso di biglietto acquistato on line o tramite App “Ferrotramviaria 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.

PREMESSA

INFORMAZIONI

PUNTUALITÀ

PULIZIA

SODDISFAZIONE

RECLAMI
RIMBORSI
E INDENNITÀ

ASSISTENZA

PROCEDURA APPLICATA PER LA GESTIONE DEGLI INDENNIZZI

INDENNIZZO DA RITARDO

Motivi per chiedere l’indennizzo

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

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

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

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

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

Come chiedere l’indennizzo

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

In caso di biglietto acquistato on line o tramite App “Ferrotramviaria SpA” e abbonamento caricato sulla “tessera e-via”, deve essere indicato il numero identificativo del biglietto o la data e l’ora di acquisto del titolo di viaggio.

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

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

Riscontro alla richiesta di indennizzo

Entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta di indennizzo, dopo aver proceduto alle ulteriori verifiche ed accettata la richiesta, l'Azienda procederà all'invio presso il domicilio o indirizzo e-mail indicato dal richiedente di una credenziale per il ritiro dell'indennità in denaro.

La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento.

Non si ha diritto all'indennizzo

L'indennità da ritardo non è riconosciuta:

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

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

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

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

- Bari Centrale - 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 Ferrotramviaria, per gli abbonati mensili e annuali è riconosciuto un indennizzo per ciascun mese se l'indice di affidabilità pubblicato sul sito web è inferiore o uguale al 90%.

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

Come chiedere l'indennizzo

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

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

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

Riscontro alla richiesta di indennizzo

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.

PREMESSA

INFORMAZIONI

PUNTUALITÀ

PULIZIA

SODDISFAZIONE

RECLAMI
RIMBORSI
E INDENNITÀ

ASSISTENZA



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

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

Come chiedere l'indennizzo

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

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

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

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

Modalità di calcolo dell'indennizzo

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

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

PREMESSA

INFORMAZIONI

PUNTUALITÀ

PULIZIA

SODDISFAZIONE

RECLAMI
RIMBORSI
E INDENNITÀ

ASSISTENZA

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

Per tutti i reclami che richiedono una risposta, l'Azienda, si rivolgerà agli interessati per iscritto, rispondendo alla presente entro un periodo di tempo non superiore ai 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo o, in casi di giustificati, di 3 mesi. Decorso inutilmente i suddetti termini, il Cliente può presentare il reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti o può avvalersi di procedure di risoluzione extragiudiziali delle controversie.

Inoltre, decorso il novantesimo giorno senza risposta al reclamo da parte dell'Azienda, è previsto un indennizzo automatico a favore del cliente.

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

- a) 10% nel caso di risposta fornita tra il novantesimo ed il centovesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
- b) 20% nel caso di risposta non fornita entro il centovesimo giorno dal ricevimento del reclamo.

L'indennizzo di cui sopra non è dovuto nei casi in cui:

- a) l'importo dello stesso è inferiore a 4 euro;
- b) il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche previsti dalla Carta dei Servizi;
- c) all'utente è già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

PREMESSA

INFORMAZIONI

PUNTUALITÀ

PULIZIA

SODDISFAZIONE

RECLAMI
RIMBORSI
E INDENNITÀ

ASSISTENZA

RECLAMI ALL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI (ART)

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

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

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

PRINCIPALI INIZIATIVE E MISURE ADOTTATE PER MIGLIORARE EVENTUALMENTE LE PROCEDURE

Per quanto riguarda i servizi di trasporto ferroviario si segnalano si evidenziano in particolare:

- implementato le pulizie nel rispetto del Contratto di Servizio 2022/2033 con la Regione Puglia;
- entrata in servizio della nuova App aziendale per sistemi operativi Ios e Android;
- interventi finalizzati al rilascio del nuovo sito internet nei primi mesi del 2023;
- prosecuzione del rinnovo della flotta con l'acquisto di treni Pop prodotti da Alstom dotati delle tecnologie più avanzate. I treni saranno consegnati a partire dai primi mesi del 2023;
- raddoppiato i tornelli predisposti al pagamento contactless presso la fermata di aeroporto;
- sottoscrizione di un protocollo d'intesa con Aeroporti di Puglia per incentivare una mobilità sostenibile, integrata e a tutela dell'ambiente;
- ottenuto nell'ambito del Sistema di Gestione Integrato la certificazione di conformità alla norma ISO 14001 (Sicurezza ambientale);
- rinnovi di accordi per favorire l'integrazione tra i diversi vettori di trasporto pubblico locale, per facilitare l'intermodalità, assicurando una esperienza di acquisto e di viaggio door to door, nonché accordi di co-marketing al fine di promuovere il turismo locale e regionale;
- entrato in servizio il sistema "People Movement Analyzer" di Telesia per la gestione dei flussi dei passeggeri su autobus e treni. Infatti, Attraverso l'app ed il sito di Ferrotramviaria i dati rilevati dal People Movement Analyzer sono messi a disposizione dei passeggeri in tempo reale, in modo da poter conoscere in tempo utile il grado di affollamento dei vagoni del treno su cui intendono salire. Un valido supporto quindi al lavoro svolto dal personale viaggiante, per raggiungere una distribuzione ottimale a bordo dei mezzi della propria flotta e creare le migliori condizioni perché si assumano comportamenti responsabili orientati alla prevenzione del rischio.

PREMESSA

INFORMAZIONI

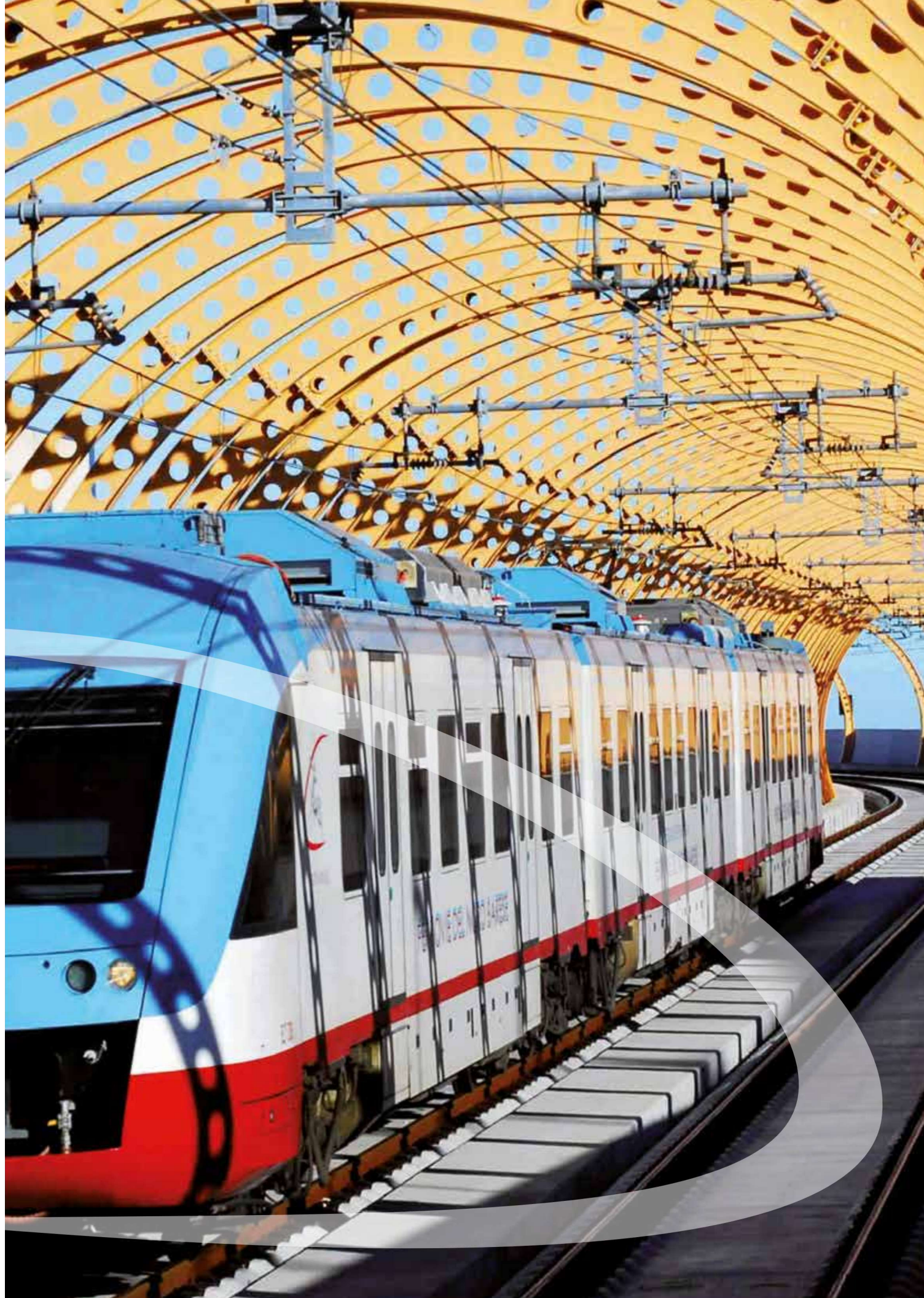
PUNTUALITÀ

PULIZIA

SODDISFAZIONE

RECLAMI
RIMBORSI
E INDENNITÀ

ASSISTENZA



06

ASSISTENZA FORNITA ALLE PERSONE CON DISABILITÀ E A MOBILITÀ RIDOTTA

PROCEDURA DI ASSISTENZA ADOTTATA

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.

Particolare attenzione si mostra per le soluzioni tecnologicamente avanzate, azioni atte ad agevolare sia la sosta che i trasferimenti dei viaggiatori con mobilità ridotta.

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 passeggeri con mobilità ridotta.

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. Tale valore percentuale, già dai primi mesi del 2023, con la graduale entrata in servizio dei nuovi treni Alstom "Pop" è destinato ad aumentare ulteriormente.

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. Per maggiori informazioni sull'elenco delle stazioni e sulle conseguenti specifiche caratteristiche di accessibilità è possibile consultare la Carta dei Servizi o il sito www.ferrotramviaria.it.

Il numero degli interventi di assistenza fornita dal nostro personale alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel **corso del 2022** è di **74 assistenze** su un totale di 74 interventi richiesti.

PREMESSA

INFORMAZIONI

PUNTUALITÀ

PULIZIA

SODDISFAZIONE

RECLAMI
RIMBORSI
E INDENNITÀ

ASSISTENZA



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

