



CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

GENERAL CONDITIONS FOR THE TRANSPORT

Informazioni minime ai sensi dell'allegato A alla Delibera Art 16 del 8 febbraio 2018
Rev. 3 del 14 Settembre 2026

INFORMAZIONI
È possibile ottenere informazioni sugli orari, sulle condizioni e le tariffe relative al servizio:

PRESSO LE BIGLIETTERIE DELLE STAZIONI E DELLE FERMATE

TELEFONANDO AL NUMERO 0805299111 - Tasto 1 operante tutti i giorni dalle ore 5.00 alle ore 24.00

COLLEGANDOSI AL SITO WEB AZIENDALE
www.ferrotramviaria.it

UTILIZZANDO L'APP "FERROTRAMVIARIA SpA" PER DISPOSITIVI MOBILI

Per qualsiasi approfondimento e chiarimento consultare la **CARTA DEI SERVIZI** disponibile:

In formato elettronico sul sito web aziendale **www.Ferrotramviaria.it** e sull'App **Ferrotramviaria S.p.A.**

In formato cartaceo, previa richiesta, presso **Ferrotramviaria SpA** Piazza Aldo Moro, 50/B - 70122 BARI

In versione estratta, presso **le biglietterie delle stazioni e delle fermate** e presso i punti vendita biglietti autorizzati

Per maggiori informazioni sul sistema tariffario vigente è possibile consultare la sezione "Tariffe" del sito web **www.ferrotramviaria.it**

INFORMATION
Information on timetables, conditions and fares can be obtained:

AT ANY STATION OR STOP TICKET OFFICES

CALLING THE NUMBER 0805299111 - Press 1 Available every day from 5am to 12pm

VISITING THE WEBSITE
www.ferrotramviaria.it

USING THE MOBILE APP "FERROTRAMVIARIA SpA" FOR MOBILE DEVICES

For further information and clarification see the **SERVICE CHARTER** available:

electronically on the website **www.ferrotramviaria.it**

in paper format, upon request, at **Ferrotramviaria SpA** Piazza Aldo Moro, 50/B - 70122 BARI

in the extract version, at **the stations and stops ticket offices and authorized ticket selling points**

For more information on the current tariff system, please visit the "Fares" section of the website **www.ferrotramviaria.it**



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 nelle modalità indicate sul sito ferrotramviaria.it nella sezione dedicata.

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

TITOLI DI VIAGGIO
I titoli di viaggio, per il servizio automobilistico, sono emessi nelle seguenti tipologie:
Biglietto di corsa semplice, Abbonamento mensile, Abbonamento settimanale.
Tali biglietti possono essere acquistati sia presso gli sportelli di biglietteria, sia presso le emittitrici automatiche, oppure on line tramite il **sito web ferrotramviaria.it** o sull'**App Ferrotramviaria S.p.A.** Da febbraio 2025 la Ferrotramviaria ha sottoscritto un accordo con **Servizi in Rete 2001**, società promossa dalla Federazione Italiana Tabaccai che opera anche nel settore della vendita di titoli di viaggio. L'accordo è finalizzato a rendere capillare la rete dei punti vendita di tickets attraverso il terminale **LIS (Lottomatica Italia Servizi)** e l'**App TABNET**.

ABBONAMENTO INTEGRATO FERROVIARIO-AUTOMOBILISTICO SETTIMANALE E MENSILE

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



SERVICE CHARTER
The Service Charter creates an important opportunity for dialogue between Ferrotramviaria SpA and the Passengers. This document, issued annually, aims to:

- illustrate how Ferrotramviaria SpA is committed to improve the services provided, enabling the Passengers to assess if the quality of those services meets the targets of the Company and to express their level of satisfaction;
- To present the quality indicators that measure the main characteristics of the service for the reference year;
- provide clear and complete information to make sure the Passengers can make the most of the transport services.

The Service Charter is available for free (on the website ferrotramviaria.it in the dedicated section).

THE BUS SERVICE
The Ferrotramviaria SpA bus service runs parallel to the railway from Bari to Barletta, providing the following services:

- Regular service
- School service
- Railway replacement service
- Additional summer routes

TRAVEL TICKETS
Ferrotramviaria S.p.A. travel tickets are issued in the following types: Single-journey ticket, weekly and monthly pass, and integrated railway-bus weekly and monthly pass. These tickets can be purchased both at ticket office counters and from automatic ticket machines. The single-journey ticket and the weekly and monthly pass are valid exclusively for bus services and can also be purchased online or via the "Ferrotramviaria SpA" mobile app for Android and Apple (iOS) devices. Since February 2025, Ferrotramviaria has entered into an agreement with Servizi in Rete 2001, a company promoted by the Italian Federation of Tobaccoists that also operates in the travel ticket sales sector. The agreement aims to expand the ticket sales network through the LIS (Lottomatica Italia Servizi) terminal and the TABNET app.

INTEGRATED RAILWAY-BUS WEEKLY AND MONTHLY TICKET

- The integrated weekly or monthly "railway-bus" ticket can be used on trains and buses, that serve the same route in different ways, throughout the course of its validity.
- It can be purchased in advance: the weekly ticket can be purchased on the Friday before the week of its validity, the monthly ticket starting from the 25th day of the previous month.
- It can be used for unlimited travel in the route and for the validity period indicated on the ticket.
- It is an individual name ticket, non-transferable and it doesn't need to be validated.
- Weekly and/or monthly ticket when purchased from ticket offices or ticket machines, must be filled in with the passenger's personal details, written using a pen in a clear and easily readable way.
- When purchased online, this ticket is valid even when shown on electronic devices (tablets, smartphones, notebooks, wearables such as smart watches) that allow the QR code to be scanned by the portable electronic devices carried by ticket inspectors.
- It must be shown when requested by ticket inspectors together with a valid ID card.
- The weekly and/or monthly ticket can be added to the "e-via" card, a magnetic personal identification document.

INTEGRATED SINGLE TICKET FERROTRAMVIARIA - AMTAB
Following the agreement with Amtab, the company in charge of city transport in Bari, in 2015 Ferrotramviaria, has started selling inte-

BIGLIETTO UNICO INTEGRATO FERROTRAMVIARIA - AMTAB
A seguito dell'accordo con l'Amtab, l'Azienda che gestisce il servizio di trasporto urbano di Bari, dal 14 dicembre 2015 la Ferrotramviaria ha avviato la vendita di biglietti ferroviari integrati a biglietti per il trasporto autobus di Bari. Gli utenti diretti a Bari possono acquistare il biglietto unico integrato Ferrotramviaria - Amtab presso le biglietterie di stazione e presso le emittitrici 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 validazione effettuata all'atto della salita sull'autobus);
- il biglietto ferroviario di andata e ritorno integrato al biglietto Amtab valido per l'intera giornata.

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

ACQUISTO TITOLI DI VIAGGIO ON LINE
I biglietti di corsa semplice e gli abbonamenti settimanali e mensili possono essere acquistati sul sito web aziendale www.ferrotramviaria.it o tramite l'App "Ferrotramviaria SpA" per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS).

SCIOPERO
In caso di sciopero, l'Azienda si impegna a dare la massima divulgazione, preventiva e tempestiva dei programmi minimi garantiti attraverso tutti i propri canali di comunicazione. Pertanto, salvo diversa comunicazione, sono assicurate fino a destinazione tutte le corse in partenza dalle fermate di origine dalle ore 5.00 sino alle ore 8.00 e dalle ore 12.00 alle ore 15.00.

LE REGOLE DEL VIAGGIO

- I biglietti di corsa semplice e gli abbonamenti settimanali e mensili possono essere acquistati presso gli sportelli di biglietteria, presso le emittitrici self service e on line sul sito web aziendale.
- A bordo delle vetture il viaggiatore deve essere in possesso di valido titolo di viaggio, anche per l'eventuale bagaglio eccedente quello ammesso gratuitamente, ed è tenuto a mostrarlo al personale in servizio ogni qualvolta sia richiesto. Gli abbonamenti devono essere esibiti al controllo accompagnati da valido documento di riconoscimento.
- I biglietti di corsa semplice, acquistati presso gli sportelli di biglietteria e presso le emittitrici self service, non convalidati non sono validi.
- In caso di guasto della macchina validatrice il viaggiatore deve rivolgersi tempestivamente, per il servizio automobilistico al conducente di linea, che si limiterà a convalidare il titolo di viaggio in possesso del viaggiatore.
- Il biglietto di corsa semplice acquistato on line è nominativo, non cedibile, non necessita di essere validato e deve essere esibito al controllo accompagnato da valido documento di riconoscimento.
- 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 approvigionarsi del biglietto. Questi emetteranno il biglietto di corsa semplice con sovrapprezzo di 3,00 Euro. Sono onerati al pagamento del sovrapprezzo, i soli utenti del servizio automobilistico, che all'atto della salita sugli autobus acquistano i titoli di viaggio utilizzando le validatrici installate a bordo e dotate di sistema di pagamento Tap to Pay, senza avvalersi del supporto del conducente.
- Il possessore del titolo di viaggio può iniziare il viaggio, o terminarlo, in qualunque località compresa nel tragitto per cui il biglietto è valido, fermo restando che nessun rimborso spetta per il percorso non effettuato.
- I possessori dei biglietti di corsa semplice e degli abbonamenti hanno la facoltà di effettuare fermate intermedie.

grated tickets that can be used on trains and Amtab local buses. Passengers travelling to Bari can purchase the integrated single-tiket Ferrotramviaria-Amtab at station ticket offices and self-service ticket machines. Two types of tickets can be purchased:

- the single journey train ticket integrated to the Amtab timed ticket, valid for 90 minutes (starting from the moment the ticket is validated right after getting on the bus);
- the return train ticket integrated to the Amtab ticket which is valid for a whole day.

The price of the integrated single ticket, Ferrotramviaria-Amtab, is the sum of the individual railway/bus companies' tickets. The ticket is valid for the whole day of issue or the day chosen by the passenger for the train ticket.

ONLINE TICKET PURCHASE
Single journey tickets and weekly and monthly tickets can be purchased on the website www.ferrotramviaria.it or the App "Ferrotramviaria SpA", available on Android or Apple (iOS) devices.

STRIKES
In the event of strikes, Ferrotramviaria will keep passengers up to date by providing accurate and timely information through all their communication channels. Therefore, unless otherwise communicated, all buses starting their route from 5.00 to 8.00 am and 12.00 to 3.00 pm are guaranteed to reach their final destination.

TRAVEL REGULATIONS

- Single journey, weekly and monthly tickets can be purchased from ticket offices, self-service ticket machines or online on the company's website.
- Passengers cannot board without a valid ticket, including payment evidence of any luggage exceeding the free baggage allowance, that must be shown for inspection upon request of the staff. Weekly/monthly tickets must be shown together with a valid identity document.
- Single journey purchased from ticket offices and self-service machines must be validated or will be considered not valid.
- If ticket validation machines are out of order, passengers are requested to check in with the bus driver, that will validate the ticket.
- Single journey tickets purchased online are individual and non-transferable, they don't need to be validated and must be shown together with a valid identity document.
- Passengers who start their journey without a ticket must notify the staff when getting on board to avoid penalty fares. The staff will provide them with a single journey ticket for a 3,00€ surcharge. Only users of the bus service who purchase travel tickets using the validators installed on board and equipped with the Tap to Pay payment system, without the assistance of the driver, are exempt from paying the surcharge.
- Ticket holders can start or terminate their journey in any of the stops/destinations covered by their ticket; the unused part of the route is non-refundable.
- Passengers who hold a single, as well as weekly or monthly tickets, can get off at intermediate stops.
- Named tickets cannot be transferred; regular tickets cannot be transferred once the journey has started.

TRAVEL BENEFITS

- Children under 10 years old travel for free on trains only if they are accompanied by an adult (one child per adult) and they don't occupy a seat.
- Small dogs can be carried on trains as long as they don't weigh more than 10kg and they are kept on a lead and muzzle; small pets must be conveyed in pet carriers.

- È vietata la cessione dei titoli di viaggio nominativi e, dopo l'inizio della validazione, di quelli non nominativi.

AGEVOLAZIONI DI VIAGGIO

- Viaggiano gratuitamente sul servizio automobilistico i ragazzi che non hanno compiuto i 10 anni, solo se accompagnati singolarmente da persona adulta e non occupano posti a sedere.
- È consentito, a bordo del bus, il trasporto gratuito di cani di piccola taglia, di peso non superiore ai 10 kg, purché muniti di museruola e guinzaglio, e di piccoli animali domestici custoditi in appositi contenitori.
- A bordo del bus il trasporto delle bici e monopattini a seguito è gratuito (nel rispetto delle condizioni disciplinate nella Carta dei Servizi 2026).

CONTROLLI, SANZIONI, 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 (per 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. Se il viaggiatore si presta al pagamento immediato della somma dovuta al personale al bordo, la sanzione sarà ridotta ad euro 50,00 oltre il costo del biglietto.

- 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.

RECLAMI

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

- **telefonando al numero 080 5299348**
Supporto Tecnico Operativo - 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 S.P.A.**
Supporto Tecnico Operativo - Ufficio Relazioni con la Clientela
Piazza Aldo Moro n. 50/B - 70122 BARI
- **per posta elettronica inviando** una e-mail all'indirizzo reclami@ferrotramviaria.it
- **online** utilizzando e/o scaricando i form presenti nel sito web aziendale www.ferrotramviaria.it nella sezione "servizi - tutela del viaggiatore - documenti e modulistica"
- **servendosi della App "Ferrotramviaria SpA"** per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS), cliccando nella sezione Contattaci.

- Bicycles and scooters may be carried for free on trains (in accordance with the conditions of the Service Charter 2026).

INSPECTIONS, SANCTIONS, GENERAL REGULATIONS

Passengers who fail to present a ticket for inspection or have an invalid ticket (i.e. non validated, incorrectly validated, expired or without the necessary support documents) will have to pay for the ticket and a penalty fare of 100€ as stated in Art. 32(1) of R.L. 18/2002. This is reduced to 50€ if paid within 30 days following the claim or notification. If the traveler agrees to pay the sum due to the on-board staff immediately, the fine will be reduced to 50.00 euros in addition to the cost of the ticket.

- Passengers are required to show their ticket when requested by the staff.
- Passengers are required to provide their personal details when requested by the supervisory control staff. These members of staff, when checking and notifying tickets irregularity, are considered public officials according to Art. 71 of Railway Police Regulations.
- Passengers without identity documents can be asked to leave the vehicle and be identified by the competent Police authority.
- Passengers are required to pay fees, surcharges, penalty fares and any other right related to transport to the competent collecting staff.

COMPLAINTS

Complaints, requests for refunds/compensation, reports, and suggestions can be submitted to the Company in the following ways:

- **by calling +39 080 5299348**
Technical Operational Support - Customer Relations Office, available on working days from Monday to Friday, from 9:00 a.m. to 1:00 p.m.
- **by fax at +39 080 5235480**
- **by regular mail to: FERROTRAMVIARIA S.P.A.**
Technical Operational Support - Customer Relations Office
Piazza Aldo Moro 50/B - 70122 Bari, Italy
- **by email at: reclami@ferrotramviaria.it**
- **online**, by using and/or downloading the forms available on the company website www.ferrotramviaria.it in the section "Services - Passenger Protection - Documents and Forms"
- **via the "Ferrotramviaria SpA" mobile app** for Android or Apple (iOS) devices, by clicking on the "Contact Us" section.

Complaints must be submitted to the railway company within three months of the event.

For a complaint to be considered, it must include at least:

- a) the user's identification details (name, surname, contact information) and, if applicable, those of a representative, attaching in such cases a signed authorization and a copy of the user's ID;
- b) details of the journey made or planned (date, departure time, origin and destination) and of the transport contract (ticket number), or a copy of the travel ticket;
- c) a description of the service issue identified, indicating how it fails to comply with one or more requirements set out in European or national legislation or in the Service Charter.

The Company will respond within 30 days, or in justified cases within 3 months, from the submission of the complaint or refund request. If no response is received within these time limits, the passenger may contact the Transport Regulation Authority (via Nizza 230, 10126

Il Reclamo deve essere inoltrato all'impresa ferroviaria entro tre mesi dal verificarsi dell'evento. Perché il reclamo sia preso in considerazione, è necessario che lo stesso riporti almeno:

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

L'Azienda risponderà entro 30 giorni, o in casi giustificati entro 3 mesi, dall'inizio del reclamo/richesta di rimborso. Decorsi 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 dettagli consultare la Carta dei Servizi o il sito aziendale www.ferrotramviaria.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.

RIMBORSI E INDENNIZZI
La Ferrotramviaria prevede forme di rimborso e indennizzo a seguito di eventuali disservizi e irregolarità riscontrate nello svolgimento del servizio. Sono previsti indennizzi anche per gli abbonamenti mensili e annuali in caso di ripetuti servizi irregolari; indennizzi per i viaggiatori con disabilità in caso di mancato rispetto della prevista fruibilità di infrastrutture e/o materiale rotabile; indennizzi per i viaggiatori i quali non hanno ricevuto una risposta al reclamo entro 90 giorni dall'inizio dello stesso. Per maggiori dettagli su tutte le forme d'indennizzo e le rispettive modalità di inoltro da seguire, consultare la Carta dei Servizi o il sito web aziendale www.ferrotramviaria.it.

OGGETTI SMARRITI
La segnalazione di un oggetto smarrito può essere inoltrata:

- telefonando al numero 080 5299395 i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 14.30 alle ore 15.30;
- utilizzando l'apposito modulo presente nel sito web aziendale www.ferrotramviaria.it/servizi/oggetti-smarriti;
- servendosi della App "Ferrotramviaria SpA" per dispositivi mobili cliccando sull'icona Oggetti smarriti.

SERVIZI PER PASSEGGERI CON MOBILITÀ RIDOTTA
L'Azienda si impegna a migliorare le condizioni di viaggio mediante la progressiva immissione in esercizio di autobus predisposti per l'incarrozzamento dei passeggeri con mobilità ridotta. Ferrotramviaria S.p.A., 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 (UE) 782/2021 sui diritti e gli obblighi dei passeggeri del trasporto ferroviario.

Come richiedere assistenza
L'assistenza del personale aziendale deve essere richiesta con un anticipo di almeno 18 ore. Per richiedere il servizio di assistenza, il viaggiatore può:

- inviare una e-mail a iap@ferrotramviaria.it, indicando tutte le informazioni relative al viaggio.
- telefonare ai numeri del Referente **PMR 080 5299608 o 331 6472392**.

Il servizio è operante tutti i giorni feriali e festivi dal lunedì alla domenica dalle ore 5.00 alle ore 23.30.

Cosa indicare nelle prenotazioni
Nelle richieste di assistenza è necessario indicare:

- le fermate di partenza e di arrivo;
- le date di andata e ritorno con le fasce orarie preferite o il bus desiderato;
- il tipo di assistenza richiesto;
- un recapito telefonico presso il quale, se necessario, il cliente potrà essere contattato per l'organizzazione del viaggio.

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.

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

- Per il servizio automobilistico (autolinee), nel periodo invernale, viene pubblicato un orario che coincide normalmente con il periodo scolastico, mentre nel periodo estivo sono istituiti dei servizi tra Andria e Barletta Lido.
- Le variazioni del servizio e dell'orario delle corse vengono rese pubbliche attraverso i propri canali di comunicazione, almeno 24 ore prima delle modifiche.
- Tutti i capolinea sono forniti di quadri orario. Lungo il percorso della linea Bari- Barletta sono installate 178 paline di fermata con l'indicazione degli orari delle corse, dei punti vendita titoli di viaggio e altre utili informazioni.
- Tutte le fermate/stazioni sono dotate di pannelli riportanti le Condizioni Generali di Trasporto (Italiano e inglese).
- Tutte le Biglietterie Self Service sono dotate di un adesivo avente un QR Code per consultare le Condizioni Generali di Trasporto (Italiano e inglese).
- Tutti i mezzi aziendali sono dotati di un adesivo avente un QR Code per consultare le Condizioni Generali di Trasporto (Italiano e inglese).
- Tutti i mezzi sociali sono dotati di pannello elettronico indicante il numero della linea e il percorso che effettua.
- Dispositivi AVMAVL (Automatic Vehicle Monitoring/Automatic Vehicle Location), attivi su tutto il parco rotabile, garantisce all'Azienda, in caso di variazioni impreviste sul servizio, di informare tempestivamente i viaggiatori. Il dispositivo di localizzazione satellitare, attivo su tutto il parco rotabile, garantisce all'Azienda, in caso di variazioni impreviste sul servizio, di informare tempestivamente i viaggiatori.
- Il sito web aziendale pubblica periodicamente comunicazioni, aggiornamenti sul servizio, notizie, orari e tariffe in versione stampabile. Il servizio di Newsletter offre agli utenti la possibilità di essere sempre informati tramite la propria casella di posta elettronica.
- Sui social networks della Ferrotramviaria, X, Facebook, LinkedIn, Instagram sono pubblicate notizie e avvisi riguardanti anche il servizio.
- L'APP "Ferrotramviaria SpA", per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS), consente di acquistare online il biglietto di corsa semplice, di consultare orari, news, avvisi, mappe, punti vendita, contatti telefonici, di inoltrare reclami e segnalare un oggetto smarrito, oltre che visualizzare link utili per ottenere informazioni sui luoghi di interesse turistico presenti nel territorio servito da Ferrotramviaria S.p.A. 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.**

Turin; pec@pec.autorita-trasporti.it) e/or initiate out-of-court dispute resolution procedures. Furthermore, if no response is provided within 90 days, as provided for by the Service Charter, the customer is entitled to automatic compensation. For further details, please consult the Service Charter or visit the company website www.ferrotramviaria.it. For more information on procedures, deadlines, and conditions for submitting complaints to the Authority, please visit www.autorita-trasporti.it.

REFUNDS AND COMPENSATIONS
Ferrotramviaria offers refunds and compensations following disruptions in the service. Passengers are entitled to a compensation for their weekly and monthly tickets when disruptions repeatedly occur; passengers with disability are be entitled to a compensation in the event of non-compliance with the planned accessibility of facilities and/or vehicles; passengers who have not received an answer to their claim after 90 days are entitled to a compensation. For further information on the different compensations and how to claim them, please see the Service Charter or the company's website www.ferrotramviaria.it.

LOST PROPERTY
Reports of lost items can be submitted:

- by calling +39 080 5299395 on working days, Monday to Friday, from 8:30 a.m. to 1:30 p.m. and from 2:30 p.m. to 3:30 p.m.;
- by using the dedicated form available on the company website: www.ferrotramviaria.it/servizi/oggetti-smarriti;
- via the "Ferrotramviaria SpA" mobile app for mobile devices, by clicking on the "Lost Property" icon.

SERVICES FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY
The company is committed to improve travel conditions by progressively introducing buses that are accessible to passengers with reduced mobility to meet the needs of its passengers. Ferrotramviaria S.p.A. provides assistance services for customers with disabilities and/or reduced mobility, with a commitment to continuous improvement and in compliance with Regulation (EU) 782/2021 on rail passengers' rights and obligations.

How to request assistance
Assistance from company staff must be requested at least 18 hours in advance. Passengers can request assistance by:

- sending an email to iap@ferrotramviaria.it, providing all relevant travel details;
- calling the PRM (Persons with Reduced Mobility) contact numbers: +39 080 5299608 or +39 331 6472392.

The service operates every day, including weekends and holidays, from 5:00 a.m. to 11:30 p.m.

Information required when booking
Requests for assistance must include:

- departure and arrival stations and/or stops;
- travel dates (outbound and return), with preferred time slots or the desired bus;
- the type of assistance required;
- a contact phone number where the passenger can be reached, if necessary, to organize the journey.

Important information Please note: wheelchairs used by passengers with disabilities must not exceed 700 mm in width, 1200 mm in length, and 250 kg in total weight when fully loaded.



CUSTOMER INFORMATION

- For bus services (coach lines), during the winter period a timetable is published that normally coincides with the school term, while in the summer period services are operated between Andria and Barletta Lido.
- Changes to services and timetables are communicated through the company's communication channels at least 24 hours before the modifications take effect.
- All terminals are equipped with timetable displays. Along the Bari-Barletta route, 178 bus stop signs are installed, showing timetables, ticket sales points, and other useful information.
- All stops/stations are equipped with panels displaying the General Conditions of Transport (in Italian and English).
- All self-service ticket machines are equipped with a sticker containing a QR code to access the General Conditions of Transport (in Italian and English).
- All company vehicles are equipped with a sticker containing a QR code to access the General Conditions of Transport (in Italian and English).
- All vehicles are equipped with an electronic display indicating the line number and route.
- AVMAVL devices (Automatic Vehicle Monitoring / Automatic Vehicle Location), active across the entire fleet, enable the company to promptly inform passengers in the event of unforeseen service changes.
- The satellite tracking system, active across the entire fleet, ensures that in the event of unexpected service changes, the company can promptly inform passengers.
- The company website regularly publishes announcements, service updates, news, timetables, and fares in a printable format. The Newsletter service allows users to stay informed via email.
- News and service updates are also published on Ferrotramviaria's social networks: X, Facebook, LinkedIn, and Instagram.
- The "Ferrotramviaria SpA" app, available for Android and Apple (iOS) mobile devices, allows users to purchase single-journey tickets online, consult timetables, news, alerts, maps, sales points, and phone contacts, submit complaints, report lost items, and access useful links for information on tourist attractions in the area served by Ferrotramviaria S.p.A. QR codes for automatic link recognition via smartphone and direct access to the relevant store are available on the company website.

Information about the services offered can be obtained by calling +39 080 5299111 - Option 1. Customer Care operates daily from 5:00 a.m. to 12:00 midnight.