FERROTRAMVIARIA SPA
www.ferrotramviaria.it

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. 2 del 29 Giugno 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 estratto, 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 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.

TITOLI DI VIAGGIO

I titoli di viaggio Ferrotramviaria S.p.A. sono emessi nelle seguenti tipologie: **Biglietto di corsa semplice, Abbonamento settimanale e mensile, Abbonamento integrato Ferroviario-Automobilistico settimanale e mensile**.
Tali biglietti possono essere acquistati sia presso gli sportelli di biglietteria, sia presso le emettitrici automatiche. Il **Biglietto di corsa semplice** e l'**Abbonamento settimanale e mensile** sono utilizzabili esclusivamente per il servizio ferroviario e possono essere acquistati anche online o utilizzando l'**App "Ferrotramviaria SpA"** per dispositivi mobili e sistemi operativi Android o Apple (iOS).
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 utilizzo.
- È valido per effettuare un numero illimitato di viaggi sul percorso e nel periodo di validità indicati sul biglietto.
- È individuale, nominativo, non cedibile, non necessita di validazione.
- L'abbonamento acquistato presso gli sportelli di biglietteria e le self service deve essere obbligatoriamente compilato a penna a cura del viaggiatore in maniera chiara e leggibile, con i propri dati anagrafici.
- L'abbonamento acquistato on line ha validità anche se mostrato dal titolare su apposito strumento informatico (tablet, smartphone, notebook, dispositivo wearable) che permetta la lettura del QR code da parte dei dispositivi elettronici portatili di cui sono dotati gli agenti di controlleria.
- Deve essere esibito su richiesta del personale addetto al controllo accompagnato da valido documento di identità personale.
- L'abbonamento settimanale e/o mensile può essere caricato sulla tessera"e-via", documento personale di identificazione su supporto magnetico (Tessera abbonamento "e-via").

TICKET DA/PER L'AEROPORTO

Per il viaggio da/per l'Aeroporto viene emesso solo il biglietto di corsa semplice. La tariffa è specifica, rispondente ad un servizio di tipo metropolitano.
Il costo del biglietto è di 4 euro in più rispetto alla tariffa regionale, per qualunque località di origine/destinazione.
Per il collegamento tra l'Aeroporto Internazionale "Karol Wojtyla" ed il centro di Bari, è disponibile il servizio "Paga e via" che consente l'accesso veloce ai treni avvicinando qualsiasi dispositivo di pagamento contactless direttamente ai terminali presenti nelle stazioni di Bari ed Aeroporto.
Per maggiori informazioni sul servizio è possibile consultare le FAQ sul sito web aziendale.

BIGLIETTO UNICO INTEGRATO FERROTRAMVIARIA - TRENITALIA

Nel corso del 2020 è stato inaugurato il progetto "Vendita combinata in Puglia". Il progetto permette la vendita combinata da parte di Trenitalia di abbonamenti, di servizi ferroviari e di singoli biglietti delle altre società di trasporto ferroviario operanti sul territorio regionale, tra cui la Ferrotramviaria, unitamente ai propri. Questa iniziativa semplifica le modalità di vendita di biglietti e abbonamenti ferroviari, offrendo ai clienti soluzioni di viaggio combinate acquistabili nei canali di vendita di Trenitalia (biglietterie, biglietterie automatiche e 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 sovraprezzo per la mediazione. I risultato ottenuto è quello di aver avviato un'importante iniziativa di cooperazione vettoriale finalizzata a rendere più agevole e "smart" l'acquisto dei titoli di viaggio da parte di una clientela sempre più esigente.

BIGLIETTO UNICO INTEGRATO FERROTRAMVIARIA - FERROVIE APPULO LUCANE

A seguito della convenzione sottoscritta tra Ferrotramviaria S.p.A. e Ferrovie Appulo Lucane è stata attivata l'emissione del "**biglietto unico integrato**" ossia il biglietto di corsa semplice e di abbonamento settimanale e mensile (solo App e sito web) validi per entrambe le società di trasporto, su tratte ferroviarie combinate dei due gestori.
L'ascensore che a Bari Centrale collega il piano binari della stazione delle FAL con quello delle Ferrovie del Nord Barese consente ai passeggeri di transitare da una stazione all'altra senza dover uscire all'esterno.
L'integrazione tra i vari gestori di Trasporto Pubblico Locale si è completata con l'inaugurazione, ad ottobre 2019, del tunnel di collegamento tra le stazioni di Bari Centrale di Ferrotramviaria, RFI e Sud Est. I viaggiatori possono spostarsi da un servizio ferroviario all'altro grazie a un moderno sistema di ascensori e scale mobili.

BIGLIETTO UNICO INTEGRATO FERROTRAMVIARIA - AMTAB

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

- il biglietto ferroviario di corsa semplice integrato al biglietto Amtab a tempo con validità di 90 minuti (che decorrono dal momento della 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).

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 necessita di stampare l'abbonamento cartaceo;
- di essere riconosciuti dai dispositivi di controllo del personale di bordo;
- di giovarsi dell'opportunità di un rapido passaggio ai varchi di controllo ove presenti;
- di poter usufruire di ulteriori servizi, di prossima implementazione presso le nostre stazioni.

La richiesta della Tessera "e-via" puo essere effettuata online, compilando in tutti i suoi campi il form presente sul sito web aziendale al link:
www.ferrotramviaria.it/web/guest/tessera-abbonamento-e-via
La tessera "e-via" ha un prezzo di 5,00 Euro, quale contributo ai costi di servizio, che può essere saldato:

- in contanti, all'atto del ritiro della tessera;
- con bonifico bancario, previo invio di copia contabile di avvenuto pagamento ("Documenti allegati" del form online).

Il ritiro della tessera "e-via" puo essere effettuato:

- su appuntamento con il Supporto Tecnico Operativo - Ufficio Relazioni con la Clientela presso la sede di Ferrotramviaria S.p.A., Piazza A. Moro 50/B - Bari, dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 15:30;
- presso le biglietterie di stazione, in orario di apertura, esclusivamente per le tessere acquistate con bonifico bancario o emesse a titolo gratuito, muniti di valido documento di riconoscimento.

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 Stazioni 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 emettitrici 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 emettitrici self-service, non convalidati non sono validi.
- In caso di guasto della macchina validatrice il viaggiatore deve rivolgersi tempestivamente, per il servizio ferroviario al personale di stazione, 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 approvvigionarsi del biglietto. Questi emetteranno il biglietto di corsa semplice con sovraprezzo di 3,00 Euro.
- 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.
- È vietata la cessione dei titoli di viaggio nominativi e, dopo l'inizio del viaggio, di quelli non nominativi.

AGEVOLAZIONI DI VIAGGIO

- Viaggiano gratuitamente sul trasporto ferroviario 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 treno, 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 dei treni 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 di 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.

Il Reclamo deve essere inoltrato all'impresa ferroviaria entro tre mesi dal verificarsi dell'evento.
Perchè il reclamo sia preso in considerazione, è necessario che lo stesso riporti almeno:
a) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio;
c) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale o dalla carta dei servizi.
L'Azienda risponderà entro 30 giorni, o in casi giustificati entro 3 mesi, dall'invio del reclamo/richiesta di rimborso. Decorsi inutilmente i suddetti termini il viaggiatore può rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (via Nizza 230, 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. Per ottenere il rimborso del costo della corsa, nel caso di biglietto già convalidato, lo stesso deve risultare convalidato 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 ottenere l'indennizzo il biglietto deve essere convalidato oltre che nella località di partenza anche nella località di arrivo. 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'invio 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

Le Stazioni e le Fermate della Ferrotramviaria presentano differenti livelli di visitabilità, ossia di fruibilità da parte di persone con ridotta o impedita capacità motoria.
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 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.

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.
Presso la Fermata Aeroporto, previa richiesta pervenuta con un preavviso di almeno 18 ore, verrà messa a disposizione degli accompagnatori una carrozzina per facilitare il trasporto dei passeggeri con mobilità ridotta all'interno della struttura.
Il materiale rotabile è dotato di apposite postazioni di stazionamento con aggancio destinato al trasporto dei passeggeri a mobilità ridotta in carrozzina su tutti gli elettrotreni. Gli elettrotreni FLIRT, POP e CIVITY sono dotati anche di servizi igienici ad uso passeggeri con mobilità ridotta.
Gli orari dei treni esposti al pubblico riportano l'indicazione delle Stazioni e delle Fermate con visitabilità condizionata o visitabili da parte di persone con ridotta o impedita capacità motoria.

SERVICE CHARTER

The Service Charter creates an important opportunity for dialogue between Ferrotramviaria SpA and their 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 RAILWAY SERVICE

The Ferrotramviaria SpA railway service operates on the following lines:

- 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.

TRAVEL TICKETS

Ferrotramviaria S.p.A. travel tickets are issued in the following types: Single-journey ticket, weekly and monthly pass, and integrated rail-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 rail 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 Tobacconists 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.
- When purchased from ticket offices or ticket machines, this ticket 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 (see "e-via card" section).

TICKET FROM/TO THE AIRPORT

A fixed rate single journey ticket is issued for trips from/to the Airport. The price is specific and the same as a city service.
The price of this ticket adds 4€ to the Regional journey fare for any place of origin/destination.
For the journey to/from "Karol Wojtyla" International Airport and Bari city centre it is possible to choose the "Paga e via" option (pay as you go), simply using any contactless paying device to swipe through the barriers that can be found in both stations.
Additional information on this service can be found in the FAQ section on the company's website.

INTEGRATED SINGLE TICKET FERROTRAMVIARIA - TRENITALIA

Starting from 2020, the project "Combined sales in Puglia" allows Trenitalia to sell weekly and monthly tickets, railway services and single journey tickets of other railway companies operating on the regional territory, including Ferrotramviaria, as well as their own. This has simplified the purchase of single and weekly/monthly tickets, providing the passengers with combined travel solutions that can be purchased at Trenitalia's sales channels (ticket offices, ticket machines, online purchasing). The price of the combined ticket is simply the sum of the individual railway companies' tickets, free of any surcharge.
This is an important initiative of cooperation that aims to make ticket purchase easier and "smarter" and meet every passenger's needs.

INTEGRATED SINGLE TICKET FERROTRAMVIARIA - FERROVIE APPULO LUCANE

As a result of the agreement between Ferrotramviaria and Ferrovie Appulo Lucane, an "integrated single or season tickets valid for both companies can now be purchased. This ticket can be used to travel on the combined railway lines of the two companies. Passengers can go from a station to the other without having to exit the premises, simply using the lift in Bari Centrale Station, which connects the Ferrovie Appulo Lucane and Ferrovie del Nord Barese platforms.
A tunnel connecting the Bari Centrale stations of Ferrotramviaria, RFI and Sud Est was completed in 2019, thus finalizing the integration between all TPL managers. Passengers can now have access to the different railway services through a modern system of lifts and escalators.

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 integrated tickets that can be used on trains and Amtab local buses.
Passengers travelling to Bari can purchase the integrated single ticket 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 the 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.

"E-VIA" SEASON TICKET CARD

The "e-via" card is a personal identification document with a photo that allows users to:

- load season tickets purchased online or at self-service ticket machines directly onto the card, without the need to print a paper pass;
- be recognized by onboard staff control devices;
- benefit from faster access through control gates, where available;
- access additional services, which will be introduced at our stations in the near future.

The "e-via" card can be requested online by completing all fields of the form available on the company website at the following link:
www.ferrotramviaria.it/web/guest/tessera-abbonamento-e-via
The "e-via" card costs €5.00 as a contribution to service costs, which can be paid:

- in cash at the time of collection;
- by bank transfer, upon submission of proof of payment ("Attached documents" section of the online form).

The "e-via" card can be collected:

- by appointment with the Technical Operational Support – Customer Relations Office at the headquarters of Ferrotramviaria S.p.A., Piazza A. Moro 50/B – Bari, Monday to Friday from 09:00 to 15:30;
- at station ticket offices during opening hours, only for cards purchased by bank transfer or issued free of charge, upon presentation of a valid ID document.

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 trains departing from their station of origin 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 and 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 station staff, 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.
- 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.
- 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 as well as 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 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 are considered public officials according to Art. 71 of Railway Police Regulations.
- Passengers without identity documents can be asked to leave the train 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.

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 Turin; pec@pec.autorita-trasporti.it) and/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. To get a full refund on the price of a validated ticket, this can't have been validated more than 15 minutes before the beginning of the disruption or after the time it ended. In order to get a compensation, the ticket should be validated both before departure and at the final destination. 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

Ferrotramviaria stations and stops offer different levels of accessibility, meaning varying degrees of usability for people with reduced or impaired 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 train;
- the type of assistance required (with or without lifting equipment, with wheelchair, and any other useful information);
- a contact phone number where the passenger can be reached, if necessary, to organize the journey. To benefit from assistance, passengers are required to arrive at the station at least 30 minutes before the train's departure time.

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.
At the Airport Stop, upon request made at least 18 hours in advance, a wheelchair will be made available to accompanying persons to facilitate the movement of passengers with reduced mobility within the facility.
Rolling stock is equipped with dedicated spaces with anchoring systems for passengers with reduced mobility traveling in wheelchairs on all electric trains. FLIRT, POP, and CIVITY trains are also equipped with toilets accessible to passengers with reduced mobility. Train timetables available to the public indicate which stations and stops have limited accessibility or are accessible to people with reduced or impaired mobility.