



CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

GENERAL CONDITIONS FOR THE TRANSPORT

Informazioni minime ai sensi dell'allegato A alla Delibera Art 16 del 8 febbraio 2018

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

in formato cartaceo, previa richiesta, presso **FERROTRAMVIARIA SpA** Direzione Generale Trasporto 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** Direzione Generale Trasporto (Directorate General for Transport) 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 obblighi dichiarati e di esprimere il proprio livello di soddisfazione;
- 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 nelle "INFORMAZIONI".

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, Biglietto di corsa A/R, Abbonamenti mensili, Abbonamenti settimanali.

Tali biglietti possono essere acquistati sia presso gli sportelli di biglietteria, sia presso le emittitrici automatiche, sia on line sia tramite il sito web e l'App.

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 controllieria.
- 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").

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 Ferro-

tramviaria 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).

TESSERA ABBONAMENTO "E-VIA"

La tessera "e-via" è un documento personale di identificazione dotato di foto che permette all'utenza fidelizzata di:

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

La tessera "e-via" si può ottenere presentando personalmente o inviando con posta ordinaria alla Direzione Generale Trasporto di Ferrotramviaria l'apposito modulo di richiesta, scaricabile dal sito web aziendale www.ferrotramviaria.it, debitamente compilato, unitamente ad una foto formato tessera e copia di un documento d'identità in corso di validità. La richiesta con i relativi allegati può essere inoltrata anche online, direttamente dal sito web aziendale. La tessera "e-via" ha un prezzo di 5,00 €, quale contributo ai costi del servizio che deve essere versato all'atto del ritiro della tessera o preventivamente tramite bonifico bancario.

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 A/R 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 e di corsa A/R, acquistati presso gli sportelli di biglietteria e presso le emittitrici self service, non convalidati non sono validi.

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.

"E-VIA" CARD

The "e-via" card is a personal identification document that includes a photo of the holder and allows regular customers to:

- load the weekly/monthly tickets purchased online or at the ticket machines directly onto the card, without having to print anything;
- be recognized by the devices used by ticket inspectors;
- quickly go through the security check-points when travelling to Quartiere San Paolo and Karol Wojtyła Airport;
- benefit from additional services that are soon going to be added to our stations.

Passengers can obtain their "e-via" card by submitting their application form in person to the Direzione Generale Trasporto di Ferrotramviaria (Ferrotramviaria Directorate General for Transport). The application form can be downloaded from the website www.ferrotramviaria.it, and it should be duly filled out and submitted together with a passport photo and a copy of a valid identity document. The application and the attachments can be submitted online, on the company's website. The "e-via" card costs 5,00€ as a contribution to the service costs. This sum can be paid when collecting the card or via bank transfer beforehand.

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 and return tickets, 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 return tickets 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

- 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 approvvigionarsi del biglietto. Questi emetteranno il biglietto di corsa semplice con sovrapprezzo 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 A/R 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 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 dell'autobus 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 bus il trasporto delle bici e monopattini a seguito e gratuito (nel rispetto delle condizioni disciplinate nella Carta dei Servizi 2023).

CONTROLLI, SANZIONI, NORME GENERALI

Il viaggiatore che, in corso di viaggio, all'atto del controllo risultò 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.

- 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 gli agenti incaricati delle riscossioni le somme da essi richieste per tasse, soprattasse, penalità ed ogni altro diritto dipendente dal trasporto.

RECLAMI

Reclami, segnalazioni, suggerimenti possono essere inoltrati all'Azienda, sia in lingua italiana che inglese, nei seguenti modi:

- di persona, presso la Direzione Generale Trasporto in Piazza Aldo Moro n. 50/B – Bari** Ufficio Relazioni con la Clientela dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00
- per telefono, al numero: 080 5299348** Ufficio Relazioni con la Clientela dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00
- via fax, al numero: 080 5235480**
- per posta ordinaria**, all'indirizzo: FERROTRAMVIARIA SpA Ufficio Relazioni con la Clientela Piazza Aldo Moro n. 50/B - 70122 BARI
- per posta elettronica** all'indirizzo: reclami@ferrovienordbarese.it
- on line** utilizzando il modulo per reclami presente nel sito web aziendale: www.ferrotramviaria.it
- a mezzo App "Ferrotramviaria SpA"** per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS), cliccando sull'icona Contatti/Segnalazioni.

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

- 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'inizio del reclamo/richiesta di rimborso. Decorsi inutilmente i suddetti termini il viaggiatore può rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (via Nizza 230, 70126 - Torino; pec@pec.autorita.trasporti.it) e/o intraprendere procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Inoltre, decorsi il novantesimo giorno senza risposta al reclamo da parte dell'Azienda, come indicato 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.

RIMBORSI E INDENNIZZI

La Ferrotramviaria prevede forme di rimborso e indennizzo a seguito di eventuali disdevi 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 5299342 i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 14.30 alle ore 15.30;
- 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".

COMPLAINTS

Complaints and suggestions can be sent to the Company – in Italian or English, in the following ways:

- in person, at the Direzione Generale Trasporto (Directorate General for Transport) in Piazza Aldo Moro n. 50/B – Bari** Ufficio Relazioni con la Clientela (Customer Relations Office) from Monday to Friday 9.00am to 1.00pm
- by telephone, at 080 5299348** Ufficio Relazioni con la Clientela (Customer Relations Office) from Monday to Friday 9.00am to 1.00pm
- by fax, at 080 5235480**
- by post, to the address:** FERROTRAMVIARIA SpA Ufficio Relazioni con la Clientela (Customer Relations Office) Piazza Aldo Moro n. 50/B – 70122 BARI
- by email to the address:** reclami@ferrovienordbarese.it
- online**, using the form available on the company's website: www.ferrotramviaria.it
- using the App "Ferrotramviaria SpA"**, available on Android and Apple (iOS) and selecting Contacts/Complaints.

For the complaint/refund/compensation query to be taken into consideration, it needs to include at least:

- the passenger's personal details (name, surname, phone number) and, if this is the case, those of their representative, attaching their proxy and identity document;
- the details of the made or planned trip (date, time, departure station and destination) and ticket number or copy of the ticket;
- the details of the disruption of the service with respect to the national or European law or the Service Charter. The Company will reply within 30 days, or in justified circumstances no later than 3 months after the complaint/refund request was sent. After this period the passenger can apply to the Autorità di Regolazione dei Trasporti (Transport Regulation Authority) (via Nizza 230, 70126 - Torino; pec@pec.autorita.trasporti.it) and/or seek out-of-court settlement of the dispute. In addition, if the Company has not replied to the complaint after 90 days, as stated in the Service Charter, compensation will be automatically provided to the passenger.

For additional details, please check the Service Charter or visit the company's website www.ferrotramviaria.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 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

- Lost property can be reported in one of the following ways:
- By calling the number 080 5299342 on working days, Monday to Friday from 8.30am to 1.00pm and from 2.30pm to 3.30pm,
- Online, using the form available on the company's website www.ferrotramviaria.it/servizi/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.

Come richiedere assistenza

L'assistenza del personale aziendale deve essere richiesta con un anticipo di almeno 24 ore. Per richiedere il servizio di assistenza, il viaggiatore può:

- inviare una e-mail a servizi@ferrovienordbarese.it, indicando tutte le informazioni relative al viaggio. Le mail di richiesta dovranno pervenire entro le ore 15.00;
- telefonare al numero dell'Ufficio Relazioni con la Clientela 080 5299348. Il servizio è operante i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

- Per il servizio automobilistico (auto linee), nel periodo invernale, viene pubblicato un orario che coincide normalmente con il periodo scolastico, mentre nel periodo estivo sono istituiti dei servizi tra Andria e Barletta Lido.
- Le variazioni del servizio e dell'orario delle corse vengono rese pubbliche attraverso i propri canali di comunicazione, almeno 24 ore prima delle modifiche.
- I gestori dei punti vendita titoli di viaggio espongono gli orari del servizio all'esterno e/o all'interno dell'esercizio.
- Tutti i capolinea sono forniti di quadri orario. Lungo il percorso della linea Bari-Barletta sono installate 178 paline di fermata con l'indicazione degli orari delle corse, dei punti vendita titoli di viaggio e altre utili informazioni.
- Tutte le fermate/stazioni sono dotate di pannelli riportanti le Condizioni Generali di Trasporto (italiano e inglese).
- Tutte le Biglietterie Self Service sono dotate di un adesivo avente un QR Code per consultare le Condizioni Generali di Trasporto (italiano e inglese).
- Tutte le paline delle fermate del servizio automobilistico sono dotate di un adesivo avente un QR Code per consultare le Condizioni Generali di Trasporto (italiano e inglese).
- Tutti i mezzi sociali sono dotati di pannello elettronico indicante il numero della linea e il percorso che effettua.
- Dispositivi AVMA/VL (Automatic Vehicle Monitoring/Automatic Vehicle Location), attivi su tutto il parco rotabile, garantiscono all'Azienda, in caso di variazioni impreviste sul servizio, di informare tempestivamente i viaggiatori.
- Il sito web aziendale pubblica periodicamente comunicazioni, aggiornamenti sul servizio, notizie, orari e tariffe in versione stampabile. Il servizio di Newsletter offre agli utenti la possibilità di essere sempre informati tramite la propria casella di posta elettronica.
- Sui social networks della Ferrotramviaria, twitter, facebook, linkedin e instagram, sono pubblicate notizie e avvisi riguardanti anche il servizio.
- L'APP "Ferrotramviaria SpA", per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS), consente di acquistare online il biglietto di corsa semplice, di consultare orari, news, avvisi, mappe, punti vendita, contatti telefonici, di inoltrare reclami e segnalare un oggetto smarrito, oltre che visualizzare link utili per ottenere informazioni sui luoghi di interesse turistico presenti nel territorio servito da Ferrotramviaria. Sul sito aziendale sono disponibili i QR Code per il riconoscimento automatico del link attraverso lo smartphone e il collegamento diretto al relativo store.
- È possibile ottenere informazioni sui servizi offerti telefonando al numero 080 5299111 - Tasto 1 Il servizio di Customer Care è operante tutti i giorni dalle ore 5.00 alle ore 24.00.

- Using the App "Ferrotramviaria SpA" available on Android and Apple (iOS) and selecting Lost Property.

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.

How to request assistance

Staff assistance must be required at least 24 hours before travelling. To request assistance, passengers can:

- send an email to servizi@ferrovienordbarese.it, with all the details of their journey.
- The emails shall not arrive later than 3pm;
- call Ufficio Relazioni con la Clientela (Customer Relations Office) at 080 5299348.

The service is available on working days Monday to Friday from 9am to 1pm.

PASSENGERS INFORMATION

- During wintertime bus services follow a schedule that is normally valid for the duration of the school year, while during the summer there are services running between Andria and Barletta Lido.
- Service alterations and schedule changes are published on the company's communication channels, at least 24 hours prior to the changes.
- Ticket sale points managers will display the bus schedule outside or inside their store.
- A schedule is displayed at every terminal. Along the route Bari-Barletta there are 178 stop poles where passengers can find indications about the bus schedule, ticket sale points and additional information.
- Passengers can find signboards with the General Conditions of Transport (in Italian and English) at every bus stop/station.
- All self-service machines have a QR code that can be scanned to check the General Conditions of Transport (in Italian and English).
- All vehicles have a screen showing number of the line, the route and its stops.
- AVMA/VL devices (Automatic Vehicle Monitoring/Automatic Vehicle Location), active on every vehicle, allow the Company to promptly inform passengers in the event of disruptions.
- The company's website periodically posts notices, service updates, schedules and prices in a printable version. The Newsletter service allows passengers to always be informed via email.
- Ferrotramviaria social networks, Twitter, Facebook, LinkedIn and Instagram are also updated with notices and information on the service.
- The App "Ferrotramviaria SpA", available on Android and Apple (iOS) mobile devices, can be used for the online purchase of single journey tickets and to check schedules, notices, maps, sales points, contacts; to file a complaint and report lost property, as well as to check useful links with information about relevant tourist spots that can be found along the routes served by Ferrotramviaria. These links are also accessible by scanning the QR codes that can be found on the company's website and will link the user directly to the relevant store.
- Information on the services offered can be obtained by calling the number 080 5299111 and pressing 1. The Customer Care service operates every day from 5am to 12pm.

