



## Carta dei servizi – ed. 2012

## **uffici**

### **sede principale**

#### **amministrazione, commerciale e Direzione di Esercizio**

Via Peschiera, 30 - 33100 Udine

Tel. +39 0432- 581844

Fax +39 0432- 581883

### **sede secondaria**

#### **stazione ferroviaria di Cividale del Fr.**

#### **informazioni orari e prenotazioni comitive**

Orario: da Lunedì a Sabato 05.45 – 22.00

Domenica e Festivi 06.40 – 22.00

Via Foramitti, 1 -33043 Cividale del Fr. (UD)

Tel. +39 0432- 731032

Fax +39 0432- 704007

### **ufficio relazioni con il pubblico**

Orario: da Lunedì a Venerdì 09.00 – 12.00

Tel. +39 0432 - 581844

Fax +39 0432 - 581883

**E-mail** [info@ferrovieudinecividale.it](mailto:info@ferrovieudinecividale.it)

**Website** [www.ferrovieudinecividale.it](http://www.ferrovieudinecividale.it)

# **indice**

elenco rivendite di titoli di viaggio

1. **presentazione e principi della carta**
2. **l'azienda e la sua storia**
3. **la qualità**
4. **gli impegni dell'azienda**
  - comfort del viaggio, rapidità di spostamento
  - e sicurezza
  - pulizia ed igiene
  - riconoscibilità del personale
  - bambini e il treno "Cesarino"
  - comitive e gruppi
  - clientela diversamente abile
  - bagagli, biciclette e piccoli animali domestici
  - tutela dell'ambiente
5. **il cliente**
  - informazioni
  - titoli di viaggio e tariffe
  - diritti e doveri dei clienti
  - rimborsi
  - oggetti smarriti
  - reclami e suggerimenti

## elenco delle rivendite di titoli di viaggio

### udine<sup>(1)</sup>

v.le Europa Unita  
(emissione di biglietti e abbonamenti)

### LIBRERIA STAZIONE "CAVALLO"

(ex "ELLERO LAURA")  
c/o l'atrio della Stazione Ferroviaria di Udine

*orario di apertura:* 05.00 – 19.45

*giorni di chiusura:*

domenica

lunedì pomeriggio

### udine<sup>(1)</sup>

v.le Europa Unita  
(emissione di biglietti e abbonamenti)

### TABACCHI "M.P.L"

c/o l'atrio della Stazione Ferroviaria di Udine  
*Tel.* 0432 512421

*orario di apertura:*

giorni feriali: 06.00 – 20.00

*giorno di chiusura:* domenica

### udine

v.le Europa Unita, 65  
ang. Via Roma  
(emissione di biglietti e abbonamenti)

### "EDICOLA 103"

*orario di apertura:* tutti i giorni 05.30 – 20.00  
*giorno di chiusura:* nessuno

### san gottardo (UD)

acquisto a bordo senza sovrapprezzo

**remanzacco (UD)**

*via Alberto Picco, 17*

(emissione di biglietti e abbonamenti)

**remanzacco (UD)**

*p.zza Paolo Diacono, 9*

(emissione solo di biglietti)

**moimacco (UD)**

*Via Roma n. 74*

(emissione di biglietti e abbonamenti)

**bottenicco z.i. (UD)****cividale del fr. (UD) <sup>(1)</sup>**

*Via Foramitti, 1*

(emissione di biglietti e abbonamenti)

**possibilità di acquisto dei titoli di viaggio  
anche tramite emettitrice automatica**

**CARTOLERIA "LA MATITA"**

*Tel. 0432 667161 Fax 0432 648635*

*orario di apertura:*

06.15 – 12.15; 15.30 – 19.30

*giorni di chiusura:* i pomeriggi di domenica e lunedì

**TABACCHI "D'ARRIGO"**

*Tel. 0432 667511*

*orario di apertura:*

08.30 – 13.00; 16.00 – 20.50

*giorno di chiusura:* domenica

**"ANGEL BAR"**

*Tel. 0432 722030*

*orario di apertura:* 07.00 – 13.30; 16.30 – 00.00

*giorno di chiusura:* martedì

**acquisto a bordo senza sovrapprezzo****BIGLIETTERIA DEL CENTRO INTERMODALE all'interno della STAZIONE FERROVIARIA**

*Tel. 0432 733716*

*orario di apertura:*

da lunedì a sabato: 05.45 – 20.00

*giorno di chiusura:* domenica e festivi

**STAZIONE cividale del fr. (UD)**  
Via Foramitti, 1

*per info e prenotazioni comitive  
tel. 0432 731032*

*orario di apertura: da Lunedì a Sabato: 05,45 - 22,00 Festivi: 06,40 – 22,00  
giorno di chiusura: nessuno*

## 1. presentazione e principi della carta

La *Carta dei Servizi*, regolata dal Contratto di Servizio firmato con la Regione FVG, rappresenta uno strumento di dialogo ed informazione, utile per conoscere sia l'Azienda che le sue procedure, oltre ad essere un' importante leva di partecipazione e tutela della Clientela.

L'azienda, con la *Carta dei Servizi*, assume un impegno preciso, fissa obiettivi e risultati che tendono al miglioramento della qualità del servizio, attraverso la diffusione di informazioni sintetiche sugli indicatori di qualità, il loro livello di importanza (peso), le risorse disponibili e le modalità di utilizzo dei mezzi, delle infrastrutture e dei servizi a disposizione della Clientela.

La *Carta dei Servizi* contiene anche i risultati dell'indagine di Customer Satisfaction, che rappresenta un importante "termometro" di quanto l'azienda abbia lavorato bene nel corso dell'anno, illustrandone i punti di forza, così come le criticità ed i punti di debolezza, esplicitandone in modo puntuale gli standard qualitativi e quantitativi che caratterizzano l'attività.

Il monitoraggio periodico del servizio ferroviario viene svolto dalla **Regione FVG**, attiva nella verifica dell'impegno sottoscritto con FUC in termini di qualità generale, poi declinato in aspetti quali, la puntualità dei treni, l'affollamento, la pulizia dei convogli, l'informazione ai viaggiatori, la gestione delle segnalazioni e dei reclami.

A tale monitoraggio, effettuato dalla **Direzione Centrale Infrastrutture, Mobilità, Pianificazione Territoriale e Lavori Pubblici - Servizio Mobilità**, si integrano anche le segnalazioni degli utenti, che, direttamente o per conoscenza, per iscritto, via mail, fax o posta, anche in forma di report mensile, possono inoltrare le proprie osservazioni e quesiti ai seguenti recapiti:

E-mail: intreno@regione.fvg.it  
Fax 040 377 4732

**Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia**

Direzione centrale mobilità, energia e infrastrutture di trasporto  
Servizio Trasporto Pubblico Locale  
Via Giulia 75/1, 34126 Trieste  
Fax 040 377 4732

Il presente documento è stato realizzato in ottemperanza a:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Legge 11 luglio 1995, n. 273, articolo n. 2, recante "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità);
- Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità) predisposto dal Dipartimento della funzione pubblica, d'intesa con il Ministero dei trasporti e della navigazione;
- Dgr 3313 DD. 28/12/2007 relativo all'approvazione dello schema tipo della Carta dei Servizi di trasporto pubblico integrato;
- Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
- Contratto relativo al servizio di trasporto pubblico locale ed al programma di gestione della rete tra "Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia" e "Società Ferrovie Udine-Cividale s.r.l."

Il servizio di trasporto pubblico, viene erogato nel rispetto dei seguenti principi:

#### **egualianza ed imparzialità**

Garanzia di accessibilità ai servizi senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni, con particolare attenzione verso gli anziani ed i diversamente abili.

#### **continuità e regolarità**

Erogazione del servizio di trasporto con continuità e regolarità.

In caso di necessità contingenti, è prevista l'istituzione di servizi sostitutivi, capaci di ridurre al minimo il disagio per la clientela.

In caso di sciopero i servizi minimi garantiti sono definiti e comunicati tempestivamente.

#### **partecipazione**

Partecipazione del Cliente al confronto su eventuali problematiche del servizio offerto, attraverso osservazioni e suggerimenti finalizzati al miglioramento. L'azienda si impegna dal canto suo a garantire un adeguato riscontro.

#### **efficienza ed efficacia**

Adozione di tutte le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi di trasporto efficaci ed efficienti nell'ottica di un miglioramento continuo.

#### **libertà di scelta**

Il cittadino ha diritto di poter scegliere tra più soluzioni di trasporto.

La Società Ferrovie Udine-Cividale si impegna a proporre la soluzione più vantaggiosa per la clientela, assumendo, nei limiti del proprio ruolo, iniziative tese a facilitare l'intermodalità con altri vettori.

#### **sicurezza del viaggio, personale e patrimoniale**

La Società Ferrovie Udine-Cividale si impegna a fornire un servizio di trasporto rispettoso dei più rigidi standard di sicurezza di viaggio. Con il proprio personale, a bordo e a terra, assume l'impegno di offrire protezione e sicurezza alle persone, anche grazie alla collaborazione con la Polizia Ferroviaria e con le altre forze dell'ordine.

## 2. L'azienda e la sua storia

La storia della linea Udine Cividale inizia il 24 giugno 1886, a seguito della firma della concessione del servizio da parte del Re Umberto I.

La linea all'epoca era gestita dalla "Società Veneta per Imprese e Costruzioni Pubbliche" di Padova. Dopo alcuni anni venne realizzato anche il collegamento a scartamento ridotto da Cividale a Caporetto, che restò in esercizio fino al 1932. Alla fine degli anni '50, venne dismessa la trazione a vapore ed iniziarono a circolare locomotive ed automotrici diesel.

Nel 1986 la linea fu affidata ad un Commissario della MCTC subentrato nella gestione alle Ferrovie del Nord Est (ex Soc. Veneta). Dal 1997 al 2001 la Ferrovia Udine Cividale è stata assegnata al controllo delle Ferrovie dello Stato fino alla nascita delle S.p.A. di gestione del servizio (Ferrovie Venete poi confluite in Sistemi Territoriali S.p.A.).

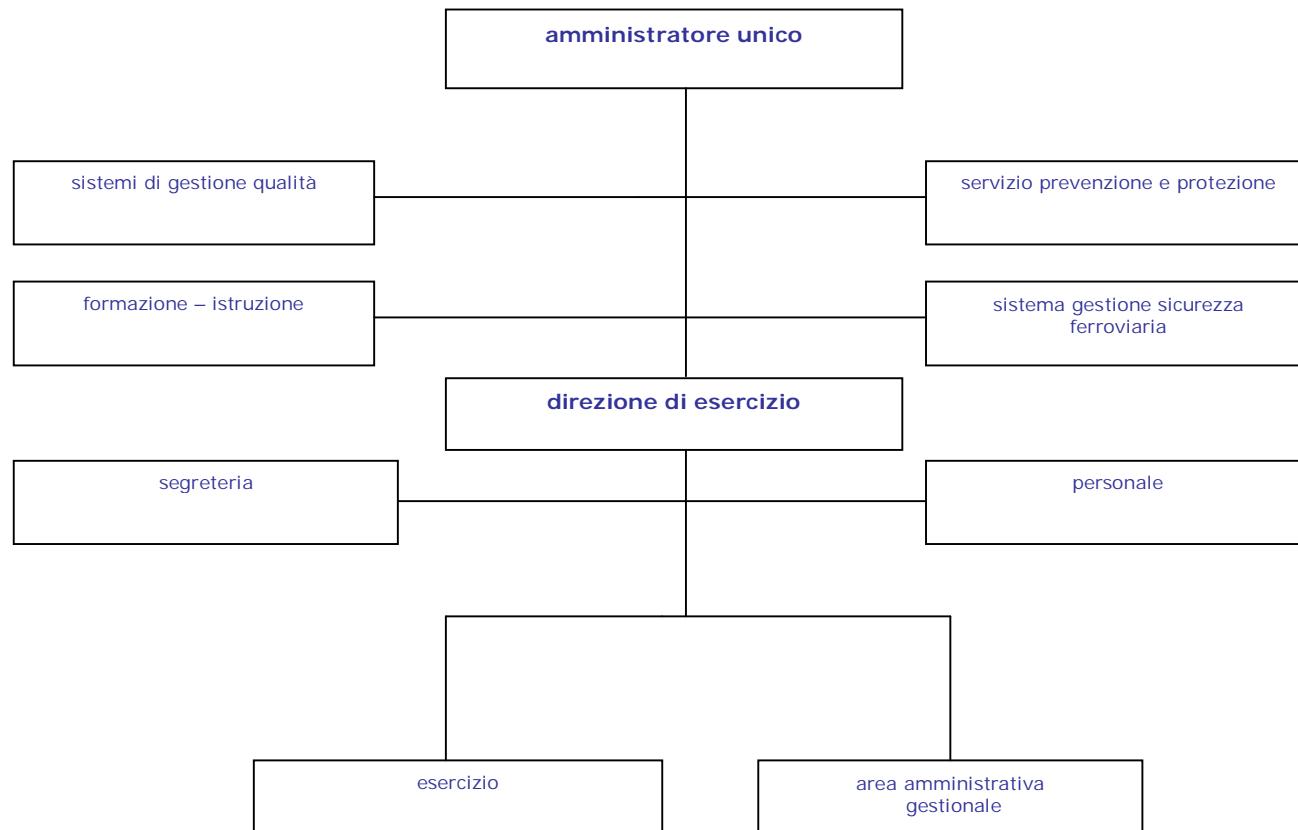
Dal 1° gennaio 2005 la linea è gestita da "Società Ferrovie Udine – Cividale s.r.l." a capitale interamente regionale, e nel 2008 è stato stipulato con la Regione FVG uno specifico contratto per la disciplina del servizio, consultabile sul sito regionale [www.regione.fvg.it](http://www.regione.fvg.it).

Alcune tappe rilevanti della storia della "Società Ferrovie Udine – Cividale s.r.l." a partire dal 2005,

<i>Giugno 2006</i>	120 anni di servizio, evento storico per il trasporto ferroviario regionale
<i>Marzo 2008</i>	attivazione del servizio della nuova stazione di Cividale
<i>Giugno 2008</i>	attivazione della nuova fermata di San Gottardo, che conferisce definitivamente alla linea lo status di metropolitana leggera
<i>Luglio 2008</i>	attivazione del servizio merci sulla rete regionale di RFI
<i>Dicembre 2009</i>	attivazione dello scalo merci di Bottenicco Z.I.
<i>Novembre 2010</i>	inaugurazione dell'ampliamento del Deposito di Udine
<i>Dicembre 2010</i>	attivazione del nuovo Centro intermodale di Cividale del Friuli
<i>Giugno 2011</i>	festeggiamenti per i 125 anni di servizio

Anche per il 2011, l'attenzione allo sviluppo delle risorse umane e l'investimento in percorsi formativi ad hoc, sono state tra le priorità Direzionali.

L'organigramma aziendale risulta così articolato,



mentre l'organico è così suddiviso,

Personale al 31/12/2010	Personale al 31/12/2011
TRASPORTO <b>23</b>	TRASPORTO <b>26</b>
RETE <b>18</b>	RETE <b>19</b>
<b>TOTALE</b> <b>41</b>	<b>TOTALE</b> <b>45</b>

L'incremento di n. 4 unità inserite nella divisione manutenzione materiale rotabile e linea, si è reso necessario al fine di rispondere alla volontà della Direzione di intensificare ulteriormente gli interventi manutentivi, e puntare al miglioramento dei già alti standard di sicurezza, sia sulla rete che sui mezzi.

### 3. la qualità

Nel 2011 il focus sul miglioramento continuo del servizio è stato ulteriormente potenziato, grazie anche ad una nuova certificazione che FUC intende acquisire, la UNI EN 13816, una specifica norma europea per il trasporto pubblico, che prevede specifiche azioni di miglioramento e monitoraggio sia della qualità attesa che di quella percepita.

Nel secondo semestre 2011, FUC ha ufficialmente avviato l'iter necessario all'ottenimento di questa nuova certificazione che si integra perfettamente con il sistema qualità 9001:2008, la cui certificazione è stata conseguita nel 2006 e rinnovata nell'ottobre 2011, con il seguente campo di applicazione, "erogazione del servizio di trasporto passeggeri e merci sulla linea ferroviaria Udine Cividale. Gestione della manutenzione delle infrastrutture e del materiale rotabile. Erogazione del servizio di trasporto merci su linee di R.F.I.". Il certificato è il n° 50 100 6212 - Rev. 01.

La qualità del servizio viene valutata annualmente tramite il ricorso ad un questionario, strumento di indagine sulla "soddisfazione del cliente", che consente la misurazione del grado di qualità percepita.

Quest'anno, con l'introduzione dei criteri di qualità previsti dalla norma 13816, la valutazione dei fattori è stata da un lato resa più dettagliata e dall'altro è stata introdotta la novità dell'indicazione dell'importanza per ciascun aspetto valutato, definito anche peso.

Il questionario non rappresenta dunque un mero strumento statistico, bensì una verifica importante sull'operato aziendale e un fondamentale e necessario momento di dialogo tra la Clientela e l'azienda stessa.

L'importanza dello scambio con la Clientela si concretizza tramite incontri annuali con i pendolari, l'attenta valutazione dei reclami, delle

segnalazioni, dei suggerimenti pervenuti, e attraverso l'adozione di un nuovo strumento, il ***focus group***, tutti strumenti necessari al fine di migliorare il servizio.

Quest'ultimo, rappresenta una novità importante per FUC, che è in grado di attingere a nuove informazioni ed avere così un altro momento di confronto diretto attraverso il coinvolgimento sia degli *"utenti"* che dei *"non utenti"*.

La Certificazione dei Servizi ha come obiettivo il conseguimento di più elevati standard di qualità offerta, maggiore coerenza tra servizio offerto e atteso, con un beneficio in relazione al livello di soddisfazione della clientela, alla sua fidelizzazione, al passaparola e all'aumento dei livelli di efficienza nella gestione del servizio.

Tra le attività finora svolte è opportuno ricordare il Focus Group del febbraio 2012, in cui sono stati invitati a partecipare utenti e non utenti, con l'obiettivo di migliorare il servizio offerto. Il risultato del gruppo di lavoro è stata l'individuazione delle criticità inerenti il servizio erogato da FUC, insieme all'indicazione del livello d'importanza di ognuno dei criteri e sottocriteri previsti dalla norma UNI EN 13816.

Come di consueto, nel primo trimestre del 2012, è stata poi svolta l'attività di verifica sulla Soddisfazione dei Clienti, tramite la distribuzione di n. 1.200 questionari con una percentuale di ritorno (redemption) pari al 26% in più rispetto all'anno precedente.

Il questionario distribuito è stato interamente rivisto e migliorato, facendo anche in questo caso riferimento ai criteri di soddisfazione del Cliente previsti dalla norma UNI EN 13816 e richiedendo per ognuno di essi di indicarne l'importanza, dato fondamentale per il confronto con quanto emerso nel precedente focus group.

Si riporta di seguito, la tabella riepilogativa con i valori d'importanza dei criteri previsti dalla norma UNI EN 13816, rilevati rispettivamente durante la verifica di Customer Satisfaction e il Focus Group di Febbraio 2012.

FATTORI INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION 2012 Analisi dell'importanza	CUSTOMER SATISFACTION 2012	FOCUS GROUP 2012
Puntualità del servizio	5,58	4,00
Frequenza delle corse	5,38	4,00
Orario delle corse in relazione alle esigenze di mobilità	5,36	4,00
Impatto ambientale dei mezzi	5,34	-
Pulizia <i>interna</i> dei mezzi	5,30	4,00
Sicurezza rispetto a furti, molestie, aggressioni verbali e fisiche	5,30	-
Possibilità di acquisto di biglietti e abbonamenti	5,21	4,00
Disponibilità e cortesia del personale a bordo dei treni	5,16	2,00
Informazione in situazioni perturbate (note in anticipo di almeno 72 h)	5,11	-
Comfort a bordo	5,09	3,80
Informazione in situazioni perturbate (non note in anticipo)	5,09	4,00

Accessibilità ai treni (facilità di salita sui mezzi, etc....)	5,00	4,00
Disponibilità e cortesia del personale in stazione e alle fermate	5,00	2,00
Informazioni fornite presso la stazione	4,97	3,00
Disponibilità e cortesia del personale delle nostre biglietterie	4,92	2,00
Disponibilità del personale a fornire informazioni	4,90	3,00
Capacità del sito web aziendale di fornire informazioni	4,90	3,00
Temperatura a bordo e dispositivi di prenotazione fermate	4,88	4,00
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio	4,77	-
Disponibilità di posti a sedere, pensiline e comfort in genere nelle stazioni e nelle fermate	4,75	3,60
Accessibilità al servizio pubblico	4,75	3,50
Tempestività nella risposta ai reclami o ad altre segnalazioni	4,74	3,50
Ordine e la pulizia delle stazioni e delle fermate	4,71	4,00
Riconoscibilità del personale (divisa, tesserino di riconoscimento,...)	4,58	2,00
Informazione alle fermate	4,56	3,00
Servizio offerto dalle emettitrici di biglietti e dalle obliteratrici	4,55	2,00
Informazioni fornite a bordo	4,53	-
Pulizia esterna dei mezzi	4,06	4,00
Offerta di servizi accessori (servizi di ristoro, fototessera,...)	3,94	-

## 4. gli impegni dell'azienda

La nostra Clientela è composta principalmente da studenti e lavoratori pendolari; anche se da qualche anno si registra la presenza di un'utenza che viaggia "per piacere" e che dunque vede nel treno un mezzo vantaggioso da usarsi anche nel tempo libero.

Le caratteristiche del servizio maggiormente apprezzate sono, la velocità degli spostamenti, la comodità e la frequenza, con un rigido cadenzamento, con partenze ogni **30 minuti** nelle ore di punta, per complessive **48 corse** nei giorni feriali.

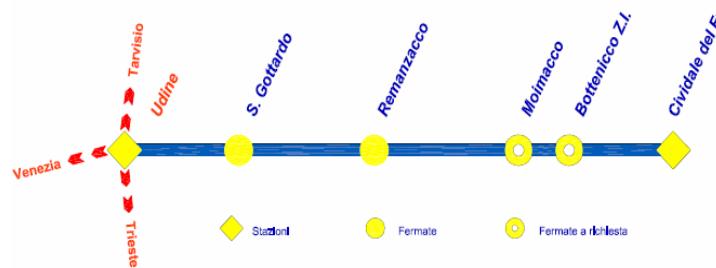
Il ruolo di metropolitana leggera si è ormai consolidato grazie alla fermata di San Gottardo, che consente dunque sia l'integrazione con la rete urbana di Udine, sia con il mezzo privato.

L'attenzione per l'intermodalità, ha fatto sì che, nel 2010 fosse inaugurato il nuovo Centro di Cividale del Fr., e nel Dicembre 2011 ne fosse attivata la Biglietteria, in grado di vendere titoli di viaggio e fornire informazioni sia per FUC che per gli altri operatori di trasporto pubblico locale. Tale integrazione, sia nell'attività di vendita che nell'info al pubblico, ha consentito dunque un importante incremento dei livelli di servizio.

Nonostante gli ampi orari di apertura della biglietteria, sono ubicate in sala d'attesa anche n. 2 emettitrici automatiche FUC per l'acquisto dei biglietti di corsa semplice sulla tratta ferroviaria Udine Cividale.

Il Centro intermodale si distingue inoltre per l'ampiezza e comodità degli spazi comuni, punti di ristoro, moderni sistemi di sicurezza e agevolazioni per l'utenza diversamente abile.

Attualmente, l'offerta sulla linea Udine Cividale del Fr. si compone di n. 2 Stazioni e n. 4 fermate, di cui due facoltative, Bottenicco Z.I. e Moimacco, mentre le altre sono obbligatorie.



Il servizio è poi collegato nella Stazione ferroviaria di Udine con i servizi di Trenitalia S.p.A., garanzia questa di un'ulteriore integrazione tra vettori, in grado di garantire l'accessibilità a tutta la linea ferroviaria nazionale.

La qualità del servizio si esplica anche tramite il comfort delle infrastrutture, recentemente ammodernate e costantemente mantenute; nello specifico, i Clienti possono contare sulla presenza sull'intera linea di pensiline, macchine oblitteratrici per la convalida dei titoli di viaggio e marciapiedi rialzati allo standard metropolitano, per l'accesso facilitato ai treni.

## **comfort di viaggio, rapidita' di spostamento e sicurezza**

La sicurezza, in termini di esercizio ferroviario, rappresenta la linea guida per la definizione del modus operandi aziendale.

L'impegno quotidiano di FUC è teso alla realizzazione di tutte le azioni di prevenzione e verifica, necessarie alla garanzia della sicurezza ferroviaria, che si esplicitano in attività di controllo e mantenimento in efficienza dei mezzi e degli impianti della rete.

### La flotta

n.3 Automotrice OMS	Materiale storico non in servizio
n.3 Automotrice Aln 663	Posti seduti 68 - Posti in piedi 50 <i>Totale 118</i>
n.2 Rimorchiata semipilota In 663	Posti seduti 78 - Posti in piedi 50 <i>Totale 128</i>
n.2 Automotrice STADLER GTW DMU – 2/6	Posti seduti 111 - Posti in piedi 105 <i>Totale 217</i>

### Dati linea - anno 2011

lunghezza rete in Km	15,015
Km percorsi	236.445 (+0,8% rispetto al 2010)
velocità commerciale in Km/h	47,37
viaggiatori trasportati	437.330 (+1,2% rispetto al 2010)

Caratteristiche della flotta	Obiettivo 2011	Consuntivo 2011	Obiettivo 2012
% mezzi climatizzati	100%	100% 😊	100%
% ore di manutenzione programmata/ore di manutenzione totale	82%	69% 😢	72%
% annuale di rinnovo degli arredi interni	15%	18% 😊	18%

L'ampliamento dell'officina, avvenuto nel 2010, ha consentito di poter intervenire ancora più agevolmente sui mezzi, soprattutto sui due treni Stadler, di lunghezza maggiore rispetto agli altri mezzi in dotazione.

Il focus sulla sicurezza si realizza tramite severi programmi di manutenzione periodica e programmata, lavori di revisione delle parti meccaniche e idrauliche, così come attraverso l'adozione di un sistema SSC, ovvero di un sottosistema di bordo, che mira a rendere l'esperienza di viaggio ancora più sicura.

L'installazione del sistema SSC sul materiale rotabile, è iniziata nel secondo semestre 2011, con l'attrezzaggio dei due treni più recenti; mentre per i restanti mezzi, si prevede il completamento nell'arco del 2012.

Nella tabella, la riduzione della percentuale di ore di manutenzione programmata/manutenzione totale, deriva proprio dall'implementazione delle attività sopradescritte e dai test previsti per la messa a punto del nuovo sistema.

Tutti gli interventi di manutenzione, vengono effettuati sia da personale interno qualificato, sia da fornitori specializzati in lavori ferroviari, soggetti ad una rigida procedura di qualificazione e valutazione.

<b>Livello di soddisfazione della Clientela</b>	<b>Obiettivo 2011</b>	<b>Consuntivo 2011</b>	<b>Obiettivo 2012</b>
<b>F.1.1 - COMFORT</b> % di soddisfatti rispetto al comfort dei mezzi	83	85 	85
<b>Livello di sinistrosità</b> n. incidenti verificatesi da almeno 10 anni per cause imputabili all'azienda	0	0 	0

La velocità, rimane uno dei punti di forza della linea, con un tempo pari a 19' per percorrere una distanza di 15 Km, rende il collegamento un'alternativa altamente competitiva rispetto al trasporto su gomma (sia pubblico che privato).

Il treno poi assume una valenza di trasporto ecologico, sia in termini di riduzione delle emissioni di CO2 nell'ambiente, che di piacevole viaggio in mezzo al verde.

<b>Tempo di percorrenza reale sulla tratta UDINE – CIVIDALE utilizzando il treno</b>	<b>Tempo di percorrenza medio sulla tratta UDINE – CIVIDALE utilizzando il pullman</b>
19'	35'

Livello di soddisfazione della Clientela	Obiettivo 2011	Consuntivo 2011	Obiettivo 2012
<b>F.2.2 - SERVIZIO</b> % di soddisfatti rispetto all'orario delle corse in relazione alle esigenze di mobilità della clientela	80	85 	85

Il mantenimento dell'orario cadenzato anche nel corso del 2011, ha determinato il consolidarsi della percentuale dei Clienti soddisfatti rispetto all'anno precedente.

Un altro indicatore che FUC considera annualmente come dato significativo per la valutazione della qualità del servizio erogato, è la percentuale dei ritardi. Nel 2011, la percentuale dei treni che hanno registrato un ritardo inferiore ai 5' è stata pari al **99,80%**, mentre per i ritardi oltre i 5' e i 15' la percentuale risulta essere leggermente superiore all'anno precedente.

cioè è attribuibile a fattori esterni indipendenti dall'esercizio FUC, quali le soste imposte in ingresso alla Stazione di Udine e particolari eventi atmosferici verificatisi durante la stagione invernale.

Ai sensi dei criteri previsti dalla Norma UNI EN 13816, il dato dei ritardi si interpreta come percentuale di Clienti che arrivano in orario.

Dati relativi al servizio	Consuntivo 2011
<b>Clientela in orario (ritardo tra 0-5')</b>	98.78%
<b>Clientela che arriva a destinazione con un ritardo tra 0-10'</b>	99.66%
<b>Clientela che arriva a destinazione con un ritardo (ritardo tra 0-15')</b>	99.80%

Nel 2011, sono state effettuate n. 20 corse speciali per eventi quali Mittelfest e Friuli DOC, mentre il numero di treni soppressi è stato pari a 76, rispetto ai 15.742 circolati.

Livello di soddisfazione della Clientela	Obiettivo 2011	Consuntivo 2011	Obiettivo 2012
<b>F.2.1 - LA PUNTUALITA' DEL SERVIZIO</b> % di soddisfatti rispetto alla puntualità del servizio offerto	90	90 	90

La percentuale di Clientela soddisfatta si attesta al 90%, conseguendo così l'obiettivo fissato.

<b>Sicurezza a bordo dei mezzi</b>			
<b>Livello di soddisfazione della Clientela</b>	<b>Obiettivo 2011</b>	<b>Consuntivo 2011</b>	<b>Obiettivo 2012</b>
<b>F.5.1 - SICUREZZA</b> % di soddisfatti rispetto alla sicurezza a bordo	87	87 	87

Un altro aspetto rilevante è quello relativo alla sicurezza a bordo.

Nel 2011, così come negli anni precedenti, **NON** si sono verificati episodi legati alla mancanza di sicurezza a bordo.

La FUC, al fine di tutelare la propria Clientela, garantisce inoltre un'efficace gestione delle emergenze, anche tramite l'affissione di Istruzioni Operative presso le Stazioni (Cividale e Remanzacco) e le fermate (Bottenicco, Moimacco e San Gottardo), da osservare in caso di incidente ferroviario, incendio e/o terremoto.

Nel 2011 la percentuale di soddisfatti rispetto alla sicurezza a bordo si è attestata agli stessi livelli del 2010, conseguendo pienamente il target Direzionale teso alla tutela della propria Clientela.

Tale orientamento alla sicurezza personale e patrimoniale si concretizza anche attraverso la costante collaborazione con POLFER e la possibilità per il personale di FUC di attivare tempestivamente, in caso di necessità e per ogni emergenza, sia in viaggio che negli impianti aziendali (Stazioni e fermate) le Autorità preposte ad intervenire.

## pulizia e igiene

Anche per il 2011, l'attività di pulizia interna ed esterna si è svolta nel pieno rispetto delle cadenze programmate.

L'attenzione al fattore pulizia e igiene, è confermata dunque anche per il 2011, con la predisposizione di una gara per la nuova assegnazione dell'appalto di servizio, ciò al fine di rendere ancora più efficaci gli interventi sia di natura programmata che straordinaria, finalizzati al mantenimento di elevati standard qualitativi.

Per l'anno 2012 si prevede quindi che i pavimenti dei treni vengano spazzati e lavati giornalmente; mentre la pulizia approfondita dell'interno, così come il lavaggio esterno, siano garantiti ogni 21 giorni, determinando un notevole aumento degli standard di qualità attesa.

Inoltre, è stata prevista anche un'intensificazione degli interventi di pulizia delle Stazioni e fermate, che verranno svolti direttamente da personale FUC, con cadenza bisettimanale.

Interventi di pulizia	Obiettivo 2011	Consuntivo 2011	Obiettivo 2012
% treni in uscita dal deposito sottoposti a pulizia ordinaria	100	100 	100
n° sanificazioni dei mezzi effettuate durante l'anno	10	10 	17
n° interventi settimanali di pulizia presso le fermate e stazioni	1	1 	2
media ore pulizia ordinaria giornaliera interna ed esterna (considerando anche i gg. festivi)	5,5	5,5 	7,8

Livello di soddisfazione della Clientela	Obiettivo 2011	Consuntivo 2011	Obiettivo 2012
<b>F.1.3 - COMFORT</b> % di soddisfatti rispetto alla pulizia dei mezzi (esterna ed interna)	87	81 	87

La flessione della percentuale complessiva dei soddisfatti, rispetto alla pulizia interna ed esterna dei mezzi, deriva dalla sola riduzione del livello di soddisfazione rispetto al fattore della pulizia esterna (-12%). Tale scostamento, deriva dagli interventi manutentivi straordinari sui treni, legati all'installazione del sistema SSC, finalizzata all'incremento del livello di sicurezza ferroviaria.

Nel corso del primo semestre 2012, si procederà all'adozione di nuovi sistemi di monitoraggio, al fine di migliorare le procedure di verifica relative ad ogni singolo intervento di pulizia sui mezzi, e assicurare così, un livello di servizio sempre all'altezza delle aspettative.

## riconoscibilità del personale

Il personale a contatto con la clientela, sia a bordo, che a terra, è riconoscibile dalla divisa e da un apposito tesserino di riconoscimento.

Livello di soddisfazione della Clientela	Obiettivo 2011	Consuntivo 2011	Obiettivo 2012
<b>F.4.5 - ATTENZIONE AL CLIENTE</b> % di soddisfatti rispetto alla riconoscibilità del personale	93	93 	93

Nel 2011 si conferma la percentuale di soddisfatti fissata come obiettivo.

Al fine di migliorare ulteriormente la comunicazione e l'interazione con la propria Clientela, nel secondo semestre 2011 sono stati pianificati interventi formativi, che saranno destinati al personale a contatto con la Clientela, al fine di sedimentare quella cultura verso il Cliente che da sempre FUC persegue.

## i bambini e il treno "Cesarino"

I bambini, se accompagnati dai genitori, **viaggiano gratis** fino a 4 anni *non compiuti*, dai 4 ai 12 anni *non compiuti* invece si applica la tariffa ridotta.

Con "**Cesarino, il treno dei bimbi**", *il sabato*, a partire dalle ore 15.00, e per l'intera giornata di *domenica*, i bambini, fino ai 12 anni non compiuti, viaggiano gratis se accompagnati da un adulto. Ogni adulto pagante, può accompagnare al massimo **tre bimbi**, che viaggiano gratuitamente.

**Ogni anno si festeggia la giornata di Cesarino, un pomeriggio dedicato all'esperienza del viaggio in treno e all'animazione per bambini.**

**Tutte le informazioni sull'iniziativa, sono pubblicate con largo anticipo sul nostro sito aziendale.**

## comitive e gruppi

La Società Ferrovie Udine Cividale organizza anche il trasporto di comitive.

Per gruppi di **almeno 6 persone paganti**, viene fissata una **tariffa ridotta** per partecipante.

Inoltre, per gruppi di almeno **10 persone paganti**, è prevista la gratuità del trasporto ad un accompagnatore ogni 10 paganti, con un massimo di 5 accompagnatori.

Per prenotazioni, si prega di contattare la Stazione di Cividale (Tel. +39 0432-731032), *almeno due giorni prima* del giorno stabilito per il viaggio.

## clientela diversamente abile

Il personale della Società Ferrovie Udine Cividale segue l'accoglienza e l'assistenza dei viaggiatori diversamente abili, al fine di assicurare loro, nell'ambito delle Stazioni e a bordo dei treni, un viaggio caratterizzato dal massimo comfort e sicurezza.

Particolare attenzione è dedicata alle specifiche esigenze dei diversamente abili, per i quali sono previsti posti riservati sui mezzi ed un apposito spazio per le carrozzelle a bordo dei nuovi rotabili.

Inoltre, la salita/discesa di carrozzelle, è resa più agevole dall'altezza dei marciapiedi di tutte le Stazioni e fermate della linea allo standard metropolitano (altezza del pavimento ribassato delle automotrici).

Al fine di agevolare il viaggio delle persone con mobilità ridotta, si prega di contattare la Stazione di Cividale (Tel. +39 0432-731032).

## **bagagli, biciclette e piccoli animali domestici**

Il trasporto di bagagli è gratuito e consentito **solo se al seguito dei viaggiatori**.

Il bagaglio dovrà essere collocato nelle apposite cappelliere, al fine di evitare l'inutile occupazione di posti a sedere e quindi arrecare fastidio agli altri viaggiatori.

Il trasporto di biciclette, al seguito del viaggiatore, è consentito per un massimo di **5 cicli per treno**.

In caso di viaggi di comitive con cicli al seguito, si prega di contattare la Stazione di Cividale (Tel. +39 0432-731032), **almeno due giorni prima** del giorno stabilito per il viaggio.

Il trasporto del ciclo è soggetto al pagamento della tariffa ridotta.

E' inoltre consentito il trasporto di piccoli animali domestici.

Si garantisce la gratuità del trasporto per:

- un solo cane di piccola taglia provvisto di museruola a fitte maglie e guinzaglio;
- animali domestici di piccola taglia riposti all'interno di apposite gabbiette (dimensioni cm 70x50x30),
- cani guida delle persone non vedenti anche se accompagnate.

Il trasporto di cani di grossa taglia, cui siano stati applicati la museruola a fitte maglie ed il guinzaglio, è assoggettato al pagamento della tariffa ridotta per corsa singola.

Il proprietario sarà il diretto e unico responsabile, tenuto quindi al risarcimento dei danni nel caso in cui l'animale insudici le carrozze o arrechi danni alle persone e/o cose.

## **tutela dell'ambiente**

La Società Ferrovie Udine Cividale, da sempre attenta alle tematiche ambientali, ha rispettato in questi anni l'impegno preso.

Le scelte strategiche si sono orientate alla ricerca di soluzioni volte al conseguimento di risultati tangibili, quali il recente acquisto dei due nuovi treni STADLER, l'attento mantenimento in efficienza del proprio parco rotabile, la tendenza ad impiegare maggiormente i nuovi treni, caratterizzati dalla trazione diesel elettrica e pienamente rispettosi della normativa EURO 3, che consentono dunque un'emissione in atmosfera decisamente più contenuta rispetto alle altre modalità di trasporto.

Inoltre, tale attenzione si è concretizzata anche con l'installazione di nuovi pannelli fotovoltaici per la produzione di energia elettrica, sulla copertura del magazzino della stazione di Cividale del Friuli.

Caratteristiche della flotta	Obiettivo 2011	Consuntivo 2011	Obiettivo 2012
F.5.2 - AMBIENTE % di clienti che considerano il treno un mezzo di trasporto ecologico.	85	83 	85

Una gestione aziendale orientata al rispetto per l'ambiente ha inoltre come obiettivo una sempre più capillare diffusione della "cultura verde". L'impegno di FUC, volto alla sensibilizzazione verso tematiche ambientali, riguarda iniziative destinate anche ai più piccoli. Tale attenzione si traduce da un lato nel potenziamento dei collegamenti in occasioni quali "Friuli DOC", il Palio di San Donato ed alcuni concerti, dall'altro per i più piccoli, Clienti di domani, attraverso la sinergia con i Comuni della linea ("Nati per leggere"), la realizzazione di progetti mirati a far vivere un'esperienza sui treni, quali "Cesarino il treno dei bimbi", importanti occasioni di educazione e avvicinamento all'uso del mezzo pubblico.

## 5. il cliente

### informazioni

Gli orari dei collegamenti, le tariffe in vigore, l'elenco dei punti vendita e tutte le comunicazioni di interesse per la Clientela, sono esposte sia all'interno delle bacheche aziendali nelle Stazioni/fermate servite dalla linea e sui mezzi aziendali, al fine di garantire tutte le informazioni utili al viaggio.

La comunicazione su iniziative e particolari eventi, si realizza anche tramite la collaborazione con testate giornalistiche locali, riviste specializzate del settore, pubblicazioni cartacee e sul web.

Un altro importante canale informativo è rappresentato dal sito internet aziendale ([www.ferrovieudinecividale.it](http://www.ferrovieudinecividale.it)), che contiene tutte le info utili per il viaggio, aggiornamenti sul servizio, notizie, orari e tariffe, in versione stampabile.

Il materiale informativo cartaceo quali orari tascabili e Carta dei servizi sono a disposizione della Clientela ed in *distribuzione gratuita* presso le rivendite FUC, i punti di informazione turistica regionale, Informagiovani..

Livello di soddisfazione della Clientela	Obiettivo 2011	Consuntivo 2011	Obiettivo 2012
<b>F.3.6 - INFORMAZIONE</b> % di soddisfatti rispetto alla diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio	90	84 😐	90
<b>F.3.7 - INFORMAZIONE</b> % di clienti che sono a conoscenza del sito internet aziendale	75	70 😐	75
<b>F.3.8 - INFORMAZIONE</b> % di soddisfatti rispetto al contenuto informativo del sito internet aziendale	95	90 😐	95

Dall'analisi dei dati sulla customer satisfaction, si evidenzia un leggero decremento del livello della soddisfazione rispetto all'anno precedente. Al fine di conseguire il miglioramento di tale indicatore, la Direzione ha predisposto un piano di intervento formativo su tematiche comunicative ed informative, che coinvolgerà tutto il personale aziendale direttamente a contatto con la Clientela.

## titoli di viaggio e tariffe

I biglietti e gli abbonamenti sono i titoli che danno diritto al viaggio.

La volontà aziendale di agevolare la pianificazione dei viaggi della propria Clientela, si concretizza con l'introduzione di **biglietti privi di scadenza**, la cui validità decorre solo con l'obliterazione a terra.

Il tariffario dei biglietti e degli abbonamenti è fissato in base alle indicazioni del *Regime Tariffario stabilito annualmente dalla Regione F.V.G.*

Nel 2011 sono stati venduti n. 186.200 titoli di viaggio, con un incremento dell'1% rispetto al 2010.

I **biglietti** sono acquistabili:

- in località Cividale del Fr. presso la Biglietteria del nuovo Centro intermodale, ubicata all'interno della Stazione ferroviaria oppure ricorrendo all'emettitrice automatica;
- in località Remanzacco, Moimacco e Udine, dove sono attivi i Punti di vendita esterni, la cui ubicazione è indicata anche nella sezione [RIVENDITE TITOLI DI VIAGGIO](#) del sito aziendale.

Nel caso di acquisto del titolo di viaggio a bordo del treno è applicato un sovrapprezzo di **€ 2,00**.  
Il personale FUC, abilitato alla vendita di titoli di viaggio a bordo dei treni, non è provvisto di resto per pagamenti con banconote di **taglio superiore a € 20,00**.

Per le fermate di Bottenicco Z.I. e San Gottardo, non essendo servite da rivendite, è possibile richiedere il biglietto a bordo del treno, senza il pagamento del sovrapprezzo.

Il biglietto deve:

- essere convalidato a terra dall'apposita macchina oblitteratrice e conservato integro per tutto il viaggio. In caso di guasto della macchina oblitteratrice, il passeggero dovrà indicare a penna negli appositi spazi, la data, ora e luogo di partenza e rivolgersi tempestivamente al personale di servizio a bordo;
- utilizzato entro un'ora dalla sua convalida.

***Il biglietto convalidato non è cedibile.***

I passeggeri che verranno trovati a bordo, sprovvisti di titolo di viaggio o muniti di titolo di viaggio non valido o non convalidato, saranno soggetti al pagamento delle sanzioni previste dal "Regolamento di Vettura" consultabile presso i punti vendita della rete FUC e scaricabile dal sito internet aziendale ([www.ferrovieudinecividale.it](http://www.ferrovieudinecividale.it)).

**tariffe – validità: 01/01/2012 – 31/12/2012**

***biglietto di corsa semplice - ordinario***

Udine	San Gottardo	Remanzacco	Moimacco	Bottenicco z.i	Cividale del Fr.
€1,10					
€1,35	€1,10				
€1,85	€1,35	€1,10			
€1,85	€1,35	€1,35	€1,10		
€2,45	€1,85	€1,35	€1,35	€1,10	

***biglietto di corsa semplice - ridotto***

Udine	San Gottardo	Remanzacco	Moimacco	Bottenicco z.i	Cividale del Fr.
€1,10					
€1,20	€1,10				
€1,60	€1,20	€1,10			
€1,60	€1,20	€1,20	€1,10		
€2,10	€1,60	€1,20	€1,20	€1,10	

**L'abbonamento** deve essere convalidato dall'apposita macchina oblitteratrice, al momento del primo viaggio in treno e conservato integro per l'intero periodo di validità.

In caso di guasto della macchina oblitteratrice, rivolgersi al personale di servizio a bordo.

I passeggeri sono tenuti, all'atto di acquisto dell'abbonamento ad accertarsi che, il numero della tratta, corrisponda al prezzo stabilito per la relazione indicata sulla tessera di riconoscimento.

L'abbonamento è valido solo se accompagnato dalla tessera di riconoscimento personale, la cui **validità è di 5 anni** e il cui costo è pari a € 5,00.

I passeggeri che verranno trovati a bordo senza tale corrispondenza, o con dati alterati, saranno soggetti alle penalità e al pagamento delle sanzioni previste dal "Regolamento di Vettura" consultabile presso i punti vendita della rete FUC e scaricabile dal sito internet aziendale ([www.ferrovieudinecividale.it](http://www.ferrovieudinecividale.it)).

## **Validità dell'abbonamento**

Mensile Ordinario: la durata è pari al mese solare con corse illimitate per 7 gg./settimana.

Quindicinale Ordinario: la durata va dal 1 al 15 oppure dal 16 a fine mese, con corse illimitate per 7gg./settimana.

### ***abbonamento – quindicinale ordinario***

udine	san gottardo	remanzacco	moimacco	bottenicco z.i	cividale del fr.
€15,60					
€19,95	€15,60				
€24,25	€19,95	€15,60			
€24,25	€19,95	€19,95	€15,60		
€28,90	€24,25	€19,95	€19,95	€15,60	

### ***abbonamento – mensile ordinario***

udine	san gottardo	remanzacco	moimacco	bottenicco z.i	cividale del fr.
€22,30					
€27,40	€22,30				
€34,40	€27,40	€22,30			
€34,40	€27,40	€27,40	€22,30		
€43,00	€34,40	€27,40	€27,40	€22,30	

## **diritti e doveri dei clienti**

**I diritti dei viaggiatori** riguardano la garanzia di:

- sicurezza e tranquillità durante la sosta nelle Stazioni e/o fermate;
- certezza e continuità del viaggio, anche attraverso una razionale integrazione tra le diverse modalità di trasporto;
- pubblicazione tempestiva ed agevole reperibilità degli orari integrati e coordinati con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- facilità di accesso alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia nelle Stazioni che sui treni; tempestive informazioni sulle possibilità di proseguimento del viaggio con mezzi alternativi, in caso di anormalità o di incidente;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate dal percorso;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (biglietteria, informazioni...);
- igiene e pulizia dei treni, efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture, sale d'attesa attrezzate;
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- riconoscibilità del personale di contatto con il pubblico, prontezza e disponibilità per la risoluzione delle eventuali problematiche;
- accesso facilitato alla procedura per l'inoltro di reclami, suggerimenti e tempi certi nelle risposte.

**I doveri dei viaggiatori** invece attengono al rispetto dell'obbligo di:

- non salire sui mezzi di trasporto sprovvisti di titolo di viaggio;
- non occupare più di un posto a sedere, non danneggiare o insudiciare le infrastrutture, i mezzi di trasporto ed i loro arredi;
- non disturbare gli altri viaggiatori;
- rispettare il divieto di fumo;
- non usare i dispositivi di emergenza, se non in caso di grave ed incombente pericolo;
- rispettare le eventuali indicazioni ricevute dal personale addetto al servizio;
- rispettare le norme di trasporto di oggetti e animali, compreso il divieto di trasporto di oggetti nocivi o pericolosi;
- utilizzare i mezzi e le infrastrutture di trasporto seguendo le disposizioni ed istruzioni prefissate, evitando di compromettere la sicurezza del viaggio ed i livelli di sicurezza del viaggio per se stesso e per gli altri viaggiatori.

## **rimborsi**

Il viaggiatore può richiedere il rimborso dell'intero costo del biglietto, esibendo il titolo di viaggio, esclusivamente in caso di:

- mancata partenza, o ritardo superiore ai 30' per cause imputabili all'azienda.

Il rimborso **non** è previsto in tutti gli altri casi e in particolare:

- in caso di rinuncia al viaggio per ragioni imputabili al cliente;
- in caso di sciopero.

Le richieste di rimborso devono essere inoltrate tramite posta, indicando in maniera chiara la Stazione di partenza e l'orario previsto di partenza. E' inoltre necessario allegare il titolo di viaggio in originale, indirizzando la richiesta a:

*Società Ferrovie Udine Cividale - Direzione di Esercizio  
Via Peschiera, 30 – 33100 Udine*

L'eventuale risarcimento del prezzo del biglietto è effettuato entro **30 giorni lavorativi** dalla presentazione della relativa domanda.

## **oggetti smarriti**

Gli oggetti rinvenuti a bordo delle carrozze o presso i locali della Società Ferrovie Udine Cividale, sono depositati presso la Stazione di Cividale del Friuli.

Gli oggetti sono conservati secondo le modalità e i limiti temporali previsti dal Codice Civile art. 929; oltre tali limiti temporali, i beni potranno essere distrutti o recapitati al Comune di Cividale.

I beni deperibili non sono conservati.

I Clienti possono contattare la Stazione di Cividale al recapito telefonico +39 0432-731032, fornendo le proprie generalità e specificando tutte le circostanze utili ad identificare l'oggetto; nel caso di ritrovamento, sarà necessario presentarsi muniti di documento d'identità presso lo sportello.

Nel caso in cui l'incaricato riscontri la titolarità dell'oggetto, provvede alla sua riconsegna al Cliente con firma di ricevuta.

## **reclami e suggerimenti**

I reclami e i suggerimenti rappresentano un importante momento di dialogo tra l'Azienda e la propria Clientela e sono relativi a disservizi verificatisi sia a bordo dei treni che a terra, possono essere inoltrati alla Direzione nei seguenti modi:

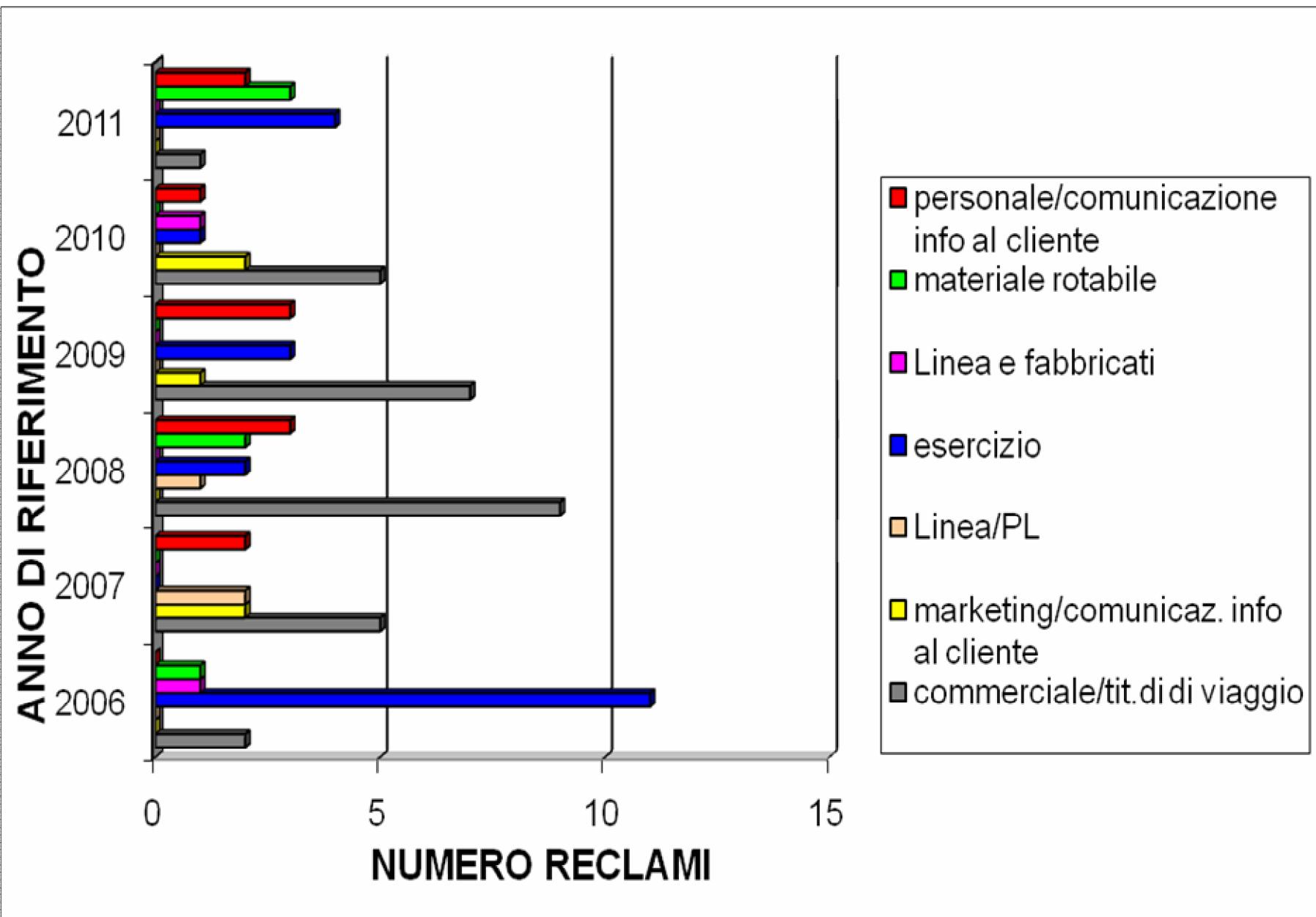
- compilando il modulo a disposizione presso le biglietterie della rete di vendita FUC;
- tramite segnalazione telefonica al recapito +39 0432-581844 (Orario: 09.00 – 12.00 da Lunedì a Venerdì);
- compilando il modulo sul sito internet aziendale [www.ferrovieudinecividale.it](http://www.ferrovieudinecividale.it);
- Fax al recapito +39 0432-581883;
- e-mail: [info@ferrovieudinecividale.it](mailto:info@ferrovieudinecividale.it);
- posta al recapito:

*Società Ferrovie Udine Cividale s.r.l.*

*Direzione di Esercizio*

*Via Peschiera, 30 – 33100 UDINE*

L'Azienda darà riscontro scritto ***entro 20 gg. lavorativi*** dalla data del ricevimento del reclamo.



	% risposte superiori ai 20 giorni	% risposte inferiori ai 20 giorni	n. gg. medi per la risposta
<b>2006</b> <b>nel mese di ottobre ottenimento della certificazione ISO 9001:2000</b>	70	30	16
<b>2007</b>	0	100	11
<b>2008</b>	0	100	7,5
<b>2009</b>	0	100	5,2
<b>2010</b>	0	100	4,1
<b>2011</b>	0	100	5,1

Nel 2011 l'ufficio qualità ha gestito n. 10 reclami, in linea con il numero relativo al 2010, conseguendo una media di **5,1** giorni per la risposta. Il lieve incremento dei tempi di risposta è dovuto alla maggiore complessità delle casistiche dei reclami riscontrate nel 2011 rispetto a quelle del dell'anno precedente.

Dall'analisi si rileva che il 40% delle segnalazioni riguardano l'esercizio/orario, il 30% il materiale rotabile, il 20% la comunicazione verso il cliente e infine il 10% gli aspetti commerciali/vendita di titoli di viaggio.