



certificato di sistema di qualità  
n. 50 100 6212



certificazione di servizio  
n. 50 100 11756

# Carta dei servizi Mi.Co.Tra. Ed. 2014

Carta dei Servizi – Società Ferrovie Udine-Cividale s.r.l.  
Aggiornamento Gennaio 2015 - ed.1

Redazione a cura dell'Ufficio Qualità

## 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)

**Posta PEC:** [ferrovieudinecividale@pec.iomail.it](mailto:ferrovieudinecividale@pec.iomail.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 famiglie

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, stazione FS**

*v.le Europa Unita*

(emissione di biglietti e abbonamenti per la tratta nazionale)

### **-a bordo treno senza sovrapprezzo**

(emissione di biglietti e abbonamenti per la tratta transfrontaliera)

# 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 momento di partecipazione e tutela della Clientela.

L'azienda, tramite la *Carta dei Servizi*, si assume un impegno preciso, fissando obiettivi e diffondendo risultati che tendono al miglioramento della qualità del servizio, attraverso la pubblicazione di indicatori sintetici di qualità, il loro livello di importanza (peso), le modalità di utilizzo dei mezzi, delle infrastrutture e dei servizi a disposizione della Clientela.

La misurazione dei fattori di qualità avviene attraverso l'indagine di *Customer Satisfaction*, che rappresenta il "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 il servizio offerto.

Il monitoraggio periodico del servizio ferroviario viene svolto direttamente dalla **Regione FVG**, attiva nella verifica dell'impegno sottoscritto con FUC in termini di qualità generale, poi declinato in aspetti più specifici 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](mailto: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";

Carta dei Servizi – Società Ferrovie Udine-Cividale s.r.l.

Aggiornamento Gennaio 2015 - ed.1

Redazione a cura dell'Ufficio Qualità

- 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."
- Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 52 del 04 luglio 2014 – Regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) 1371/2007, relativo ai diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario."

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

**eguaglianza 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

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.

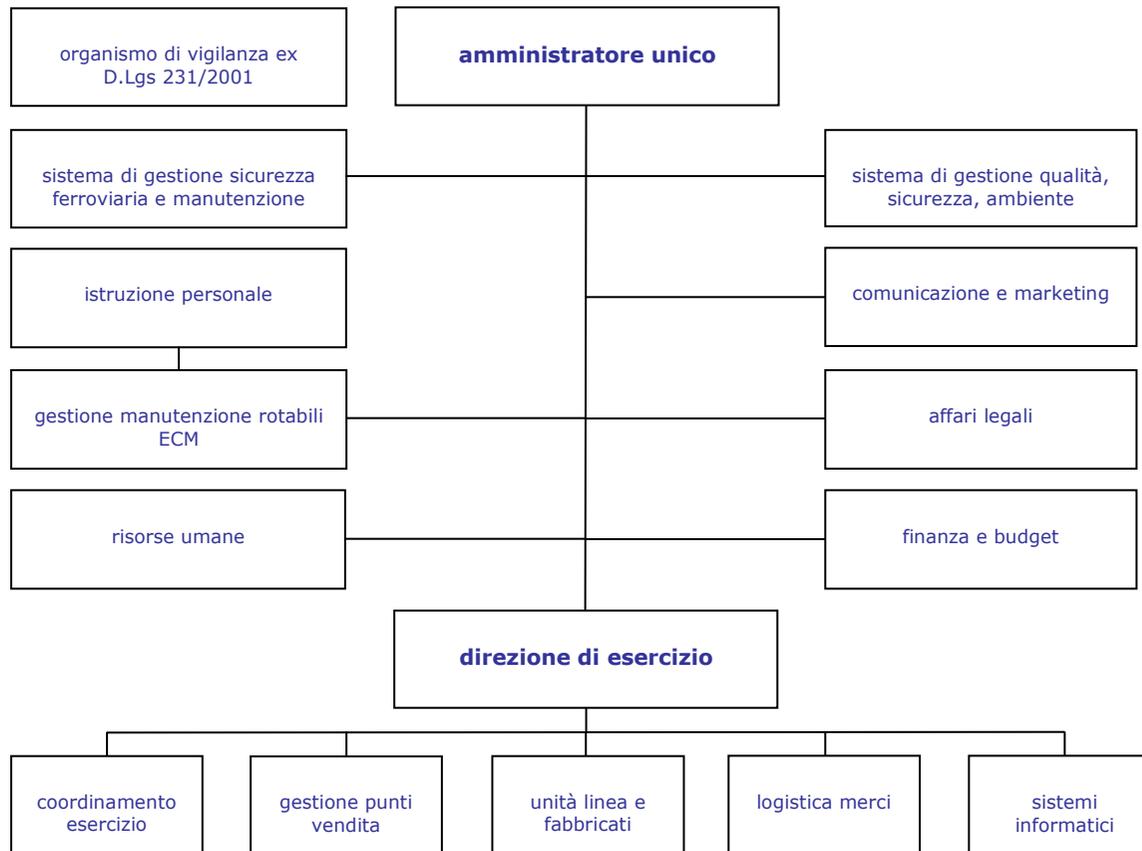
Nel 1986 la linea fu affidata ad un Commissario della MCTC subentrato nella gestione alle Ferrovie del Nord Est (ex Soc. Veneta). Dal 1997 al 2001 la Ferrovia Udine Cividale è stata assegnata al controllo delle Ferrovie dello Stato fino alla nascita delle S.p.A. di gestione del servizio (Ferrovie Venete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

<i>Giugno 2006</i>	120 anni di servizio, evento storico per il trasporto ferroviario regionale
<i>Ottobre 2006</i>	ottenimento della Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001:2000
<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>Ottobre 2008</i>	rinnovo della certificazione qualità UNI EN ISO 9001:2008
<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
<b><i>Giugno 2012</i></b>	<b>Inaugurazione del servizio transfrontaliero Mi.Co.Tra. in collaborazione con ÖBB</b>
<i>Gennaio 2013</i>	rinnovo della certificazione qualità UNI EN ISO 9001:2008 e ottenimento della certificazione UNI EN 13816:2002. FUC è la prima impresa ferroviaria in Italia ad ottenere tale certificazione di servizi.
<b><i>Novembre 2014</i></b>	<b>Ottenimento delle Certificazioni UNI EN ISO 14001:2004 e BS OHSAS 18001:2007</b>
<b><i>Gennaio 2015</i></b>	<b>Estensione della certificazione UNI EN 13816:2002 al treno transfrontaliero Mi.Co.Tra.</b>

L'organigramma aziendale risulta così articolato:



L'organico è così suddiviso:

Personale al 31/12/2013		Personale al 31/12/2014	
TRASPORTO	32	TRASPORTO	32
RETE	24	RETE	26
<b>TOTALE</b>	<b>56</b>	<b>TOTALE</b>	<b>58</b>

### 3. la qualità

Il focus sul Cliente e il miglioramento continuo, da sempre obiettivi aziendali, sono stati confermati grazie all'ottenimento di una nuova certificazione di qualità, UNI EN 13816:2002, specifica per le aziende che operano nell'ambito del trasporto pubblico di passeggeri; FUC può vantare di essere la prima impresa ferroviaria sul suolo nazionale ad aver conseguito tale risultato.

La Certificazione dei Servizi (UNI EN 13816:2002) infatti, 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 nell'erogazione del servizio.

La volontà aziendale di integrare il sistema 9001:2008 con quello 13816:2002, è nata a partire dal 2011, con l'avvio dell'iter necessario all'ottenimento di quest'ultima nuova certificazione, capace di cogliere ed analizzare anche quegli aspetti di qualità attesa finora non valutati.

Pertanto, nel Dicembre 2012 si sono svolti gli audit, che hanno consentito, nel Gennaio 2013, l'ottenimento delle due certificazioni 9001:2008 e 13816:2002. Per la prima certificazione di sistema, si tratta di un rinnovo, 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 cui n. di certificato 50 100 6212 - Rev. 01.

La seconda certificazione attiene il servizio e specificatamente la tratta Udine Cividale, il relativo n. di certificato è il 50 100 11756.

**All'inizio del 2015 FUC ha ottenuto l'estensione della certificazione UNI EN 13816:2002 per il servizio transfrontaliero Mi.Co.Tra.**

La valutazione della qualità del servizio avviene annualmente tramite lo strumento del questionario di soddisfazione del cliente, che consente la misurazione del grado di qualità percepita.

Nella seconda metà del 2014 è stata svolta per la prima volta l'attività di verifica sulla Soddisfazione dei Clienti anche sul servizio Mi.Co.Tra. La Customer Satisfaction è uno dei parametri principali del sistema di programmazione e controllo della Qualità dei servizi.

Si è dunque provveduto alla distribuzione di n. 200 questionari trilingui (in italiano/tedesco/inglese) a bordo treno. La percentuale di ritorno (redemption) è stata superiore all'80%.

Il questionario distribuito contiene tutti i riferimenti ai criteri di soddisfazione del Cliente, previsti dalla norma UNI EN 13816 e richiede, oltre alla valutazione dei fattori indagati (n.5 diversi giudizi), anche l'indicazione dell'importanza (da 1 a 6).

Poiché è la prima volta che tale indagine viene svolta sul Mi.Co.Tra. non sono disponibili i dati di confronto con l'anno precedente.

L'importanza del dialogo con la Clientela si concretizza anche attraverso altri canali, quali la valutazione dei reclami, delle segnalazioni, dei suggerimenti pervenuti, incontri annuali con i pendolari, le Associazioni di categoria e dei consumatori; proprio con tali Associazioni è stato attivato un rapporto continuativo di scambio e collaborazione, grazie anche alla costituzione di un Comitato Tripartito, in cui è coinvolto anche l'Ente concedente, ovvero la Regione FVG.

Si riporta di seguito la tabella riepilogativa dei valori d'importanza dei criteri previsti dalla norma UNI EN 13816, così come espressi dalla Clientela, rispettivamente nell'ultima indagine di Customer Satisfaction.

<b>FATTORI INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION</b> <b>Analisi dell'importanza</b>	<b>CUSTOMER SATISFACTION 2012</b>	<b>CUSTOMER SATISFACTION 2013</b>	<b>Confronto 2012-2013</b>
Puntualità del servizio	-	5.7	-
Frequenza delle corse	-	5.2	-
Orario delle corse in relazione alle esigenze di mobilità	-	5.2	-
Impatto ambientale dei mezzi	-	5.2	-
Pulizia <i>interna</i> dei mezzi	-	5.5	-
Sicurezza rispetto a furti, molestie, aggressioni verbali e fisiche	-	5.3	-
Disponibilità e cortesia del personale a bordo dei treni	-	5.2	-
Informazione in situazioni perturbate (note in anticipo di almeno 72 h)	-	5.1	-

Comfort a bordo	-	5.5	-
Informazione in situazioni perturbate (non note in anticipo)	-	5.2	-
Accessibilità ai treni (facilità di salita sui mezzi, etc.)	-	4.9	-
Disponibilità e cortesia del personale del servizio clienti	-	5.2	-
Informazioni fornite presso la stazione	-	5.1	-
Disponibilità del personale a fornire informazioni	-	5.2	-
Capacità del sito web aziendale di fornire informazioni	-	5.0	-
Temperatura a bordo treno	-	5.4	-
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio	-	5.0	-
Tempestività nella risposta ai reclami o ad altre segnalazioni	-	5.1	-
Riconoscibilità del personale (divisa, tesserino di riconoscimento...)	-	4.8	-
Informazioni fornite a bordo	-	5.1	-
Pulizia <i>esterna</i> dei mezzi	-	3.8	-

## 4. gli impegni dell'azienda

La Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia concordemente con il Land Carinzia ha deciso di istituire un collegamento ferroviario transfrontaliero passeggeri tra Udine e Villach.

Approvato nell'ambito del Programma operativo per il sostegno alla collaborazione transfrontaliera per le zone di confine Italia - Austria Interreg IV - Obiettivo cooperazione territoriale europea 2007-2013 - Priorità 2 - "Territorio e sostenibilità", linea 5 "Accesso ai servizi di trasporto, di telecomunicazione e ad altri servizi", prevede l'attivazione di due coppie di treni che assicureranno un collegamento ferroviario regionale diretto transfrontaliero tra le stazioni centrali di Udine e Villach.

Le fermate intermedie sono: Gemona del Friuli, Venzone, Carnia, Pontebba, Ugovizza, Tarvisio Boscoverde, Thörl-Maglern, Arnoldstein, Villach Warmbad, Villach Westbf.

Le caratteristiche del servizio maggiormente apprezzate sono la puntualità, la comodità, l'attenzione alla clientela, la pulizia, la possibilità di trasportare biciclette. Al momento il servizio opera da Udine a Villach Hbf con due coppie di treni al giorno, al mattino e nel tardo pomeriggio. Il servizio è poi collegato nella Stazione ferroviaria di Udine con i servizi di Trenitalia S.p.A. e nella stazione di Villach Hbf con i servizi delle ferrovie austriache ÖBB, garanzia di un'ulteriore integrazione tra vettori, in grado di garantire l'accessibilità a tutta la linea ferroviaria nazionale e internazionale.

La Clientela del Micotra è composta principalmente da passeggeri che viaggiano "per piacere", per trascorrere uno o più giorni all'estero o per percorrere la ciclovía Alpe Adria (<http://www.alpe-adria-radweg.com/it/>), importante offerta turistica della nostra Regione. Durante i mesi estivi si registra una massiccia presenza di clientela straniera, non mancano tuttavia studenti e lavoratori pendolari, soprattutto sul treno in partenza nel tardo pomeriggio da Udine.

Per la tratta Udine-Tarvisio BV vengono accettati a bordo tutti i biglietti e abbonamenti Trenitalia. I titoli di viaggio transfrontalieri possono essere acquistati direttamente a bordo treno presso il personale FUC e ÖBB oppure sul sito di ÖBB, <http://www.obb-italia.com>.

### **comfort di viaggio, rapidità 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 esplicano in attività di controllo e mantenimento in efficienza dei mezzi e degli impianti della rete.

Per quanto concerne il materiale rotabile, il treno Mi.Co.Tra. è composto da un locomotore politensione E 190 Siemens di proprietà di FUC e di due carrozze passeggeri (per un totale di 140 posti a sedere) e un bagagliaio di proprietà ÖBB.

La manutenzione del materiale rotabile è svolta quindi in parte da FUC (locomotore) e in parte da ÖBB (carrozze passeggeri e bagagliaio).

Dati linea - anno 2013	
lunghezza rete in Km (fino a Tarvisio BV)	89 Km
n. corse effettuate	1.460
velocità commerciale media in Km/h	73 km/h
viaggiatori trasportati	59.729
biciclette trasportate	6.963

Livello di soddisfazione della Clientela	Obiettivo 2013	Consuntivo 2013	Obiettivo 2014
<b>F.1.1 - COMFORT</b> % di soddisfatti rispetto al comfort dei mezzi	-	93 🏠	95
<b>Livello di sinistrosità</b> n. incidenti verificatesi da almeno 10 anni per cause imputabili all'azienda	-	0 🏠	0

La comodità e il prezzo del biglietto rimangono uno dei punti di forza della linea, 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.

Tempo di percorrenza reale sulla tratta UDINE – TARVISIO BV utilizzando il treno	Tempo di percorrenza medio sulla tratta UDINE – TARVISIO BV utilizzando il pullman
73'	1h45'

Livello di soddisfazione della Clientela	Obiettivo 2013	Consuntivo 2013	Obiettivo 2014
<b>F.2.2 - SERVIZIO</b> % di soddisfatti rispetto all'orario delle corse in relazione alle esigenze di mobilità della clientela	-	79 😞	80

Un altro indicatore che FUC considera annualmente come dato significativo per la valutazione della qualità del servizio erogato, è la percentuale dei ritardi.

Nel 2013, la percentuale dei treni che sono arrivati in perfetto orario (0-5') è stata pari al 95%.

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

MESE	% PUNTUALITA'
GIUGNO (09 giugno – 30 giugno)	100
LUGLIO	95
AGOSTO	95
SETTEMBRE	96
OTTOBRE	94
NOVEMBRE	91
DICEMBRE (01 dicembre – 14 dicembre)	93
<b>MEDIA</b>	<b>95</b>

Si segnala inoltre che, i ritardi registrati nel periodo considerato, non sono mai imputabili a Ferrovie Udine Cividale, bensì a situazioni quali interruzioni programmate per manutenzioni dell'infrastruttura a cura di RFI e soccorsi per guasti a mezzi di TRENITALIA-DIVISIONE CARGO a cura di Trenitalia.

Livello di soddisfazione della Clientela	Obiettivo 2013	Consuntivo 2013	Obiettivo 2014
<b>F.2.1 - LA PUNTUALITA' DEL SERVIZIO</b> % di soddisfatti rispetto alla puntualità del servizio offerto	-	94 🙄	95

La Clientela ha espresso per questo fattore una percentuale di soddisfazione pari a 94. I ritardi registrati sono dovuti maggiormente ad eventi atmosferici o ad altre cause imputabili al Gestore Infrastruttura.

Sicurezza a bordo dei mezzi	Obiettivo 2013	Consuntivo 2013	Obiettivo 2014
<b>F.5.1 - SICUREZZA</b> % di soddisfatti rispetto alla sicurezza a bordo	-	77 😞	80

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

Nel 2013, 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 grazie alla possibilità per il personale di FUC di contattare tempestivamente la Polizia Ferroviaria a Udine, Gemona e Tarvisio BV e la Polizia di Frontiera a Tarvisio.

## pulizia e igiene

L'attenzione a tale fattore è stata confermata dal pieno rispetto degli elevati standard contrattuali imposti da FUC, che hanno consentito di rendere ancora più efficaci gli interventi di pulizia.

La pulizia a fondo del materiale rotabile viene effettuata ogni mattina a Villach Hbf da ÖBB all'arrivo del primo treno dall'Italia.

Il personale FUC svolge inoltre delle piccole operazioni di pulizia a termine turno a Udine in modo da rendere confortevole il viaggio ai passeggeri in partenza dall'Italia.

Il livello di soddisfazione della clientela dimostra l'elevato standard di qualità della pulizia all'interno e all'esterno dei mezzi.

Livello di soddisfazione della Clientela	Obiettivo 2013	Consuntivo 2013	Obiettivo 2014
<b>F.1.3 - COMFORT</b> % di soddisfatti rispetto alla pulizia dei mezzi (esterna ed interna)	-	96 🏠	96

## 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 2013	Consuntivo 2013	Obiettivo 2014
<b>F.4.5 - ATTENZIONE AL CLIENTE</b> % di soddisfatti rispetto alla riconoscibilità del personale	-	89 😞	90

## bambini e famiglie

I bambini viaggiano gratis fino a 6 anni non compiuti, dai 6 ai 15 anni non compiuti si applica la tariffa ridotta.

Particolare attenzione viene posta al viaggio delle famiglie, infatti ogni genitore pagante tariffa a prezzo intero può portare gratuitamente fino a 4 figli (fino a 15 anni non compiuti).

## Passeggeri over 60

Grazie ad uno speciale accordo con ÖBB, i passeggeri con più di 60 anni di età possono viaggiare pagando la tariffa ridotta (-50%), esibendo semplicemente un documento di identità (o la carta sconti austriaca Vorteils card Senior).

## comitive e gruppi

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

Per i gruppi, è prevista la gratuità del trasporto di **1 persona ogni 6 paganti**.

Per eventuali prenotazioni, si prega di contattare la Sede di Udine (Tel. +39 0432-581844; [info@ferrovieudinecividale.it](mailto:info@ferrovieudinecividale.it)).

## **clientela diversamente abile**

Il personale della Società Ferrovie Udine Cividale in collaborazione con RFI 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.

Per i passeggeri diversamente abili o non vedenti è previsto il pagamento della tariffa ridotta dietro presentazione dell'apposita documentazione o delle carte vantaggi austriache Vorteils-card Spezial o Blind.

Se si ha diritto all'accompagnatore verrà emesso un biglietto a prezzo intero ed uno gratuito. Il cane guida per viaggiatori non vedenti è ammesso gratuitamente.

## **LIBERA CIRCOLAZIONE delle Forze dell'Ordine**

Si comunica che sulla tratta UDINE – TARVISIO BV viene riconosciuta la libera circolazione a titolo gratuito per le Forze dell'Ordine.

Gli appartenenti a Polizia di Stato, Arma dei Carabinieri, Corpo della Guardia di Finanza, Corpo degli Agenti di Custodia e Corpo Forestale dello Stato, potranno viaggiare gratuitamente sulle tratte regionali in gestione a Trenitalia e alle Ferrovie Udine Cividale.

L'Accordo definisce i reciproci compiti e ruoli, con una specifica individuazione delle attività che, in caso di necessità, saranno chiamate ad espletare le Forze di Polizia a bordo dei treni. La Convenzione è entrata in vigore il 1° marzo 2014. Gli agenti delle Forze dell'Ordine possono fornire maggiore sicurezza ai passeggeri, in quanto la loro presenza può fungere da deterrente a possibili atti a danno di persone e cose.

Gli agenti e ufficiali appartenenti ai Corpi delle Forze di Polizia per usufruire della libera circolazione dovranno presentarsi al personale di bordo esibendo il tesserino personale di riconoscimento o il distintivo di appartenenza al Corpo, al momento della salita sul treno, e consegnando un apposito modulo.

## 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 nell'apposito bagagliaio. Sarà cura del personale FUC prendere in consegna e sistemare le biciclette dei viaggiatori.

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

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.

Caratteristiche della flotta	Obiettivo 2013	Consuntivo 2013	Obiettivo 2014
<b>F.5.2 - AMBIENTE</b> % di clienti che considerano il treno un mezzo di trasporto ecologico.	-	84 🙄	85

Una gestione aziendale orientata al rispetto per l'ambiente ha inoltre come obiettivo una sempre più capillare diffusione della "cultura verde". Un altro aspetto importante riguarda poi il viaggiare in sicurezza con il treno, evitando in tal modo di prendere l'auto e di godersi serenamente importanti eventi organizzati in Austria e in Italia.

FUC in collaborazione con ÖBB si impegna quindi nel potenziamento del servizio (solitamente con carrozze aggiuntive) in occasioni quali il "Villacher Kirchtag", la tradizionale festa della birra, i mercatini di Natale a Villach e le numerose manifestazioni di cicloturismo in Friuli Venezia Giulia e in Carinzia.

## 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 servite dalla linea sia 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 e informazioni tariffarie sono a disposizione della Clientela ed in *distribuzione gratuita* presso il personale FUC a bordo treno, i punti di informazione turistica regionale, gli Informagiovani.

Livello di soddisfazione della Clientela	Obiettivo 2013	Consuntivo 2013	Obiettivo 2014
<b>F.3.6 - INFORMAZIONE</b> % di soddisfatti rispetto alla diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio	-	80 😞	85
<b>F.3.7 - INFORMAZIONE</b> % di clienti che sono a conoscenza del sito internet aziendale	-	27 😞	50
<b>F.3.8 - INFORMAZIONE</b> % di soddisfatti rispetto al contenuto informativo del sito internet aziendale	-	26 😞	50

In base a questi dati, è necessario migliorare l'accesso al sito web aziendale e diffonderne la conoscenza fra la clientela.

## titoli di viaggio e tariffe

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

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

Nel 2013 sono stati venduti circa 20.000 titoli di viaggio transfrontalieri.

I **biglietti** sono acquistabili presso le rivendite autorizzate Trenitalia (per la tratta nazionale) e a bordo treno presso il personale FUC e ÖBB (per la tratta transfrontaliera). Il biglietto emesso a bordo treno ha validità giornaliera.

### ***Il biglietto 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: 01/03/2014 – 31/12/2015**

**BIGLIETTI INTERI – TARIFFE**

<b>UDINE</b>	<b>GEMONA DEL FR.</b>	<b>VENZONE</b>	<b>CARNIA</b>	<b>PONTEBBA</b>	<b>UGOVIZZA</b>	<b>TARVISIO B.V.</b>	
€13,00	€11,00	€11,00	€9,00	€9,00	€7,00	€6,50	<b>THÖRL-MAGLERN</b>
€13,00	€11,00	€11,00	€9,00	€9,00	€7,00	€6,50	<b>ARNOLDSTEIN</b>
€13,00	€11,00	€11,00	€9,00	€9,00	€7,00	€6,50	<b>VILLACH WARMBAD</b>
€13,00	€11,00	€11,00	€9,00	€9,00	€7,00	€6,50	<b>VILLACH WESTBF</b>
€13,00	€11,00	€11,00	€9,00	€9,00	€7,00	€6,50	<b>VILLACH HBF</b>

**BIGLIETTI RIDOTTI - TARIFFE**

<b>UDINE</b>	<b>GEMONA DEL FR.</b>	<b>VENZONE</b>	<b>CARNIA</b>	<b>PONTEBBA</b>	<b>UGOVIZZA</b>	<b>TARVISIO B.V.</b>	
€6,50	€5,50	€5,50	€4,50	€4,50	€3,50	€3,00	<b>THÖRL-MAGLERN</b>
€6,50	€5,50	€5,50	€4,50	€4,50	€3,50	€3,00	<b>ARNOLDSTEIN</b>
€6,50	€5,50	€5,50	€4,50	€4,50	€3,50	€3,00	<b>VILLACH WARMBAD</b>
€6,50	€5,50	€5,50	€4,50	€4,50	€3,50	€3,00	<b>VILLACH WESTBF</b>
€6,50	€5,50	€5,50	€4,50	€4,50	€3,50	€3,00	<b>VILLACH HBF</b>

## ABBONAMENTI SETTIMANALI – TARIFFE

UDINE	GEMONA DEL FR.	VENZONE	CARNIA	PONTEBBA	UGOVIZZA	TARVISIO B.V.	
€53,30	€45,10	€45,10	€36,90	€36,90	€28,70	€26,70	THÖRL-MAGLERN
€53,30	€45,10	€45,10	€36,90	€36,90	€28,70	€26,70	ARNOLDSTEIN
€53,30	€45,10	€45,10	€36,90	€36,90	€28,70	€26,70	VILLACH WARMBAD
€53,30	€45,10	€45,10	€36,90	€36,90	€28,70	€26,70	VILLACH WESTBF
€53,30	€45,10	€45,10	€36,90	€36,90	€28,70	€26,70	VILLACH HBF

## ABBONAMENTI MENSILI – TARIFFE

UDINE	GEMONA DEL FR.	VENZONE	CARNIA	PONTEBBA	UGOVIZZA	TARVISIO B.V.	
€165,20	€139,80	€139,80	€114,40	€114,40	€89,00	€82,60	THÖRL-MAGLERN
€165,20	€139,80	€139,80	€114,40	€114,40	€89,00	€82,60	ARNOLDSTEIN
€165,20	€139,80	€139,80	€114,40	€114,40	€89,00	€82,60	VILLACH WARMBAD
€165,20	€139,80	€139,80	€114,40	€114,40	€89,00	€82,60	VILLACH WESTBF
€165,20	€139,80	€139,80	€114,40	€114,40	€89,00	€82,60	VILLACH HBF

Carta dei Servizi – Società Ferrovie Udine-Cividale s.r.l.  
 Aggiornamento Gennaio 2015 - ed.1

Redazione a cura dell'Ufficio Qualità

Per gli abbonamenti transfrontalieri la Società Ferrovie Udine Cividale Srl ha la facoltà di istituire una tessera di abbonamento al prezzo stabilito annualmente da Delibera della Giunta Regionale.

**Periodo di validità dell'abbonamento:**

- **Abbonamento 30 gg.** 30gg di corse illimitate a partire dalla data di inizio di validità.
- **Abbonamento 7gg.** 7gg di corse illimitate a partire dalla data di inizio di validità.

L'abbonamento è valido solo se accompagnato da un documento di identità in corso di validità.

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)).

## diritti e doveri dei clienti

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

- sicurezza e tranquillità durante la sosta nelle Stazioni;
- 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 anomalità o di incidente;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate dal percorso;
- 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 imminente 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 60' 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 il Deposito di Udine, via Peschiera 30.

Gli oggetti sono conservati secondo le modalità e i limiti temporali previsti dal Codice Civile art. 929.

I beni deperibili **NON** sono conservati.

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 il personale 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.ferrovieudineciviale.it](http://www.ferrovieudineciviale.it);
- Fax al recapito +39 0432-581883;
- e-mail: [info@ferrovieudineciviale.it](mailto:info@ferrovieudineciviale.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.

Anno di riferimento	% risposte superiori ai 20 giorni	% risposte inferiori ai 20 giorni	n. gg. medi per la risposta
2013	0	3	5

Nel 2013 l’Ufficio Qualità ha gestito n. 3 reclami per il servizio Mi.Co.Tra, riguardo l’aspetto commerciale per la vendita di titoli di viaggio nazionali. Grazie alla collaborazione con Trenitalia è stato possibile risolvere questi disguidi.