



Carta dei servizi Linea Udine - Cividale

ed. 2014

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

Website www.ferrovieudinecividale.it

Posta PEC: ferrovieudinecividale@pec.iomail.it

indice

Elenco rivendite di titoli di viaggio	pag.	4
1. PRESENTAZIONE E PRINCIPI DELLA CARTA	pag.	6
2. L'AZIENDA E LA SUA STORIA	pag.	9
3. LA QUALITÀ	pag.	11
4. GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA	pag.	14
comfort del viaggio, rapidità di spostamento e sicurezza	pag.	16
pulizia ed igiene	pag.	20
riconoscibilità del personale	pag.	21
bambini e il treno "Cesarino"	pag.	21
comitive e gruppi	pag.	21
clientela diversamente abile	pag.	22
bagagli, biciclette e piccoli animali domestici	pag.	23
tutela dell'ambiente	pag.	24
5. IL CLIENTE	pag.	25
informazioni	pag.	25
titoli di viaggio e tariffe	pag.	26
diritti e doveri dei clienti	pag.	29
rimborsi	pag.	30
oggetti smarriti	pag.	30
reclami e suggerimenti	pag.	31

elenco delle rivendite di titoli di viaggio

<p>UDINE v.le Europa Unita emissione di biglietti, abbonamenti a ricarica elettronica <i>Punto vendita abilitato all'emissione di biglietti della rete ferroviaria nazionale</i></p>	<p>TABACCHI "M.P.L" c/o l'atrio della Stazione Ferroviaria di Udine Tel. 0432 512421 <i>orario di apertura: giorni feriali: 06.00 – 20.00 giorno di chiusura: domenica</i></p>
<p>UDINE v.le Europa Unita, 65 ang. Via Roma emissione di soli biglietti</p>	<p>"EDICOLA 103" di Contarino Davide <i>orario di apertura: tutti i giorni: 05.30 – 20.00 giorno di chiusura: nessuno</i></p>
<p>SAN GOTTARDO (UD)</p>	<p>acquisto a bordo senza sovrapprezzo</p>
<p>REMANZACCO (UD) via Alberto Picco, 17 emissione di biglietti, abbonamenti a ricarica elettronica</p>	<p>CARTOLERIA "LA MATITA" Tel. 0432 667161 Fax 0432 648635 <i>orario di apertura: 06.15 – 12.15; 15.30 – 19.30 giorni di chiusura: i pomeriggi di domenica e lunedì</i></p>
<p>REMANZACCO (UD) p.zza Paolo Diacono, 9 emissione solo di biglietti</p>	<p>TABACCHI "D'ARRIGO" Tel. 0432 667511 <i>orario di apertura: giorni feriali: 08.30 – 13.00; 16.00 – 20.50 giorno di chiusura: domenica</i></p>

<p>MOIMACCO (UD) <i>Via Roma n. 74</i> emissione di soli biglietti</p>	<p>"ANGEL BAR" Tel. 0432 722030 orario di apertura: 07.00 – 13.30; 16.30 – 00.00 giorno di chiusura: martedì</p>
<p>BOTTENICCO Z.I. (UD)</p>	<p>acquisto a bordo senza sovrapprezzo</p>
<p>CIVIDALE DEL FRIULI (UD) <i>Via Foramitti, 1</i> emissione di biglietti, abbonamenti a ricarica elettronica <i>Punto vendita abilitato all'emissione di biglietti della rete ferroviaria nazionale</i></p>	<p>BIGLIETTERIA DEL CENTRO INTERMODALE all'interno della STAZIONE FERROVIARIA Tel. 0432 733716 orario di apertura: da lunedì a sabato: 05.50 – 20.00 giorno di chiusura: domenica e festivi</p>
<p>STAZIONE CIVIDALE DEL FRIULI (UD) <i>Via Foramitti, 1</i></p>	<p>per info e prenotazioni comitive Tel. 0432 731032; Fax 0432 704007 orario di apertura: da Lunedì a Sabato: 05. 45 – 22.00 Festivi: 06.40 – 22.00 giorno di chiusura: nessuno</p>

1. presentazione e principi della carta

La *Carta dei Servizi*, regolata dal Disciplinare 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, Lavori Pubblici, Università – 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:

Regione autonoma Friuli Venezia Giulia
Direzione centrale infrastrutture, mobilità, pianificazione territoriale e lavori pubblici
Servizio Mobilità
Via Giulia 75/1, 34126 Trieste
tel. 040 3774972
cell. (per invio SMS): 342 4112559
fax 040 377 4732
E-mail: intreno@regione.fvg.it

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;
- Disciplinare relativo al servizio di trasporto pubblico locale ferroviario tra la "Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia" e la "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, 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).

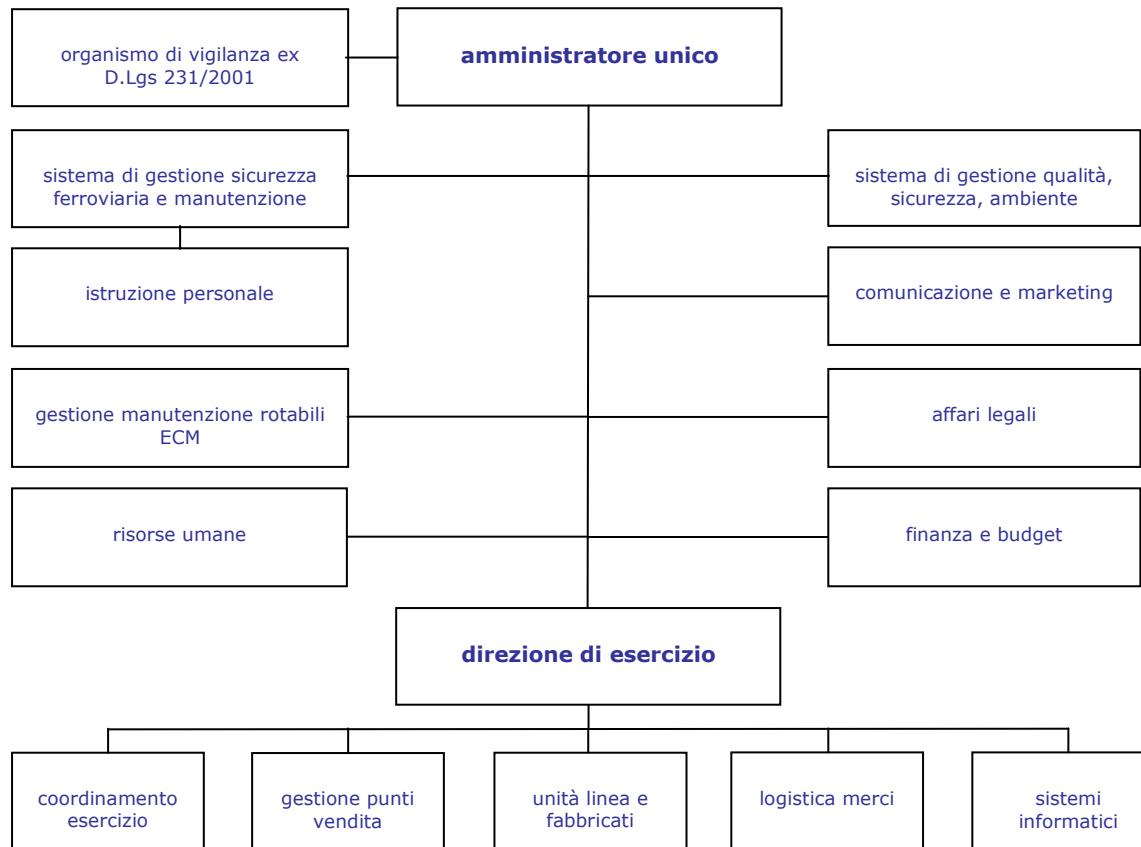
Dal 1997 al 2001 la Ferrovia Udine Cividale è stata assegnata al controllo delle Ferrovie dello Stato fino alla nascita delle S.p.A. di gestione del servizio (Ferrovie Venete poi confluite in Sistemi Territoriali S.p.A.).

Dal 1° gennaio 2005 la linea è gestita da "Società Ferrovie Udine – Cividale s.r.l." a capitale interamente regionale e nel 2012 è stato stipulato con la Regione FVG un Disciplinare di Servizio, consultabile sul sito regionale 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 Botteicco 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
<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.
<i>Dicembre 2013</i>	estensione della certificazione qualità UNI EN ISO 9001:2008 al servizio passeggeri sulle linee RFI

L'organigramma aziendale risulta così articolato:



mentre l'organico diretto è così suddiviso:

Personale al 31/12/2012	Personale al 31/12/2013
TRASPORTO 33	TRASPORTO 32
RETE 24	RETE 24
TOTALE 57	TOTALE 56

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.

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.

Inoltre nel Dicembre 2013, si è ottenuta l'estensione della certificazione UNI EN ISO 9001:2008 ottenendo una certificazione con il seguente campo di applicazione: “Erogazione del servizio di trasporto passeggeri e merci sulla linea ferroviaria Udine – Cividale e su linee R.F.I. Gestione della manutenzione delle infrastrutture e del materiale rotabile” – Rev. 03.

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.

Nel primo semestre del 2014, è stata svolta l'attività di verifica sulla Soddisfazione dei Clienti, 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. 1200 questionari a bordo treno per una durata complessiva di n. 7 giorni. La percentuale di ritorno (redemption) si è attestata ad un livello leggermente inferiore (-7%) rispetto a quella dell'anno precedente.

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), dato fondamentale per il confronto con quanto emerso 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, 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 nelle indagini di Customer Satisfaction 2013 e 2014.

FATTORI INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION Analisi dell'importanza	CUSTOMER SATISFACTION 2013	CUSTOMER SATISFACTION 2014	Confronto 2014 - 2013
Puntualità del servizio	5,5	5,6	+
Frequenza delle corse	5,3	5,4	+
Orario delle corse in relazione alle esigenze di mobilità	5,3	5,4	+
Impatto ambientale dei mezzi	5,2	5,3	+
Pulizia <i>interna</i> dei mezzi	5,2	5,0	-
Sicurezza rispetto a furti, molestie, aggressioni verbali e fisiche	5,3	5,4	+
Possibilità di acquisto di biglietti e abbonamenti	5,1	5,1	=
Disponibilità e cortesia del personale a bordo dei treni	4,9	5,0	+
Informazione in situazioni perturbate (note in anticipo di almeno 72 h)	5,1	5,1	=
Comfort a bordo	5,1	5,1	=
Informazione in situazioni perturbate (non note in anticipo)	5,1	5,1	=
Accessibilità ai treni (facilità di salita sui mezzi, etc....)	4,8	4,8	=
Disponibilità e cortesia del personale in stazione e alle fermate	4,9	4,9	=

FATTORI INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION Analisi dell'importanza	CUSTOMER SATISFACTION 2013	CUSTOMER SATISFACTION 2014	Confronto 2014 - 2013
Informazioni fornite presso la stazione	4,9	4,9	=
Disponibilità e cortesia del personale delle nostre biglietterie	4,8	4,8	=
Disponibilità del personale a fornire informazioni	4,8	4,9	+
Capacità del sito web aziendale di fornire informazioni	4,8	4,7	-
Temperatura a bordo e dispositivi di prenotazione fermate	4,8	4,8	=
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio	4,8	4,8	=
Disponibilità di posti a sedere, pensiline e comfort in genere nelle stazioni e nelle fermate	4,8	4,8	=
Accessibilità al servizio pubblico	4,7	4,7	=
Tempestività nella risposta ai reclami o ad altre segnalazioni	4,7	4,7	=
Ordine e la pulizia delle stazioni e delle fermate	4,7	4,7	=
Riconoscibilità del personale (divisa, tesserino di riconoscimento,...)	4,3	4,6	+
Informazione alle fermate	4,4	4,4	=
Servizio offerto dalle emettitrici di biglietti e dalle obliteratrici	5,5	4,7	-
Informazioni fornite a bordo	4,5	4,5	=
Pulizia <i>esterna</i> dei mezzi	3,8	4,4	+
Offerta di servizi accessori (servizi di ristoro, fototessera,...)	3,8	4,4	+

4. gli impegni dell'azienda

La nostra Clientela è composta principalmente da studenti e lavoratori pendolari, anche se da qualche anno, le attività di comarketing con i Comuni della linea, in occasione di importanti manifestazioni quali il Palio di San Donato a Cividale, Friuli DOC a Udine, la convenzione con Turismo FVG per l'uso della FVG card anche sui nostri mezzi, hanno consentito di conquistare anche una fascia di Clientela che viaggia "per piacere" e che vede il treno come un mezzo vantaggioso da usarsi anche per tempo libero.

Le caratteristiche del servizio maggiormente apprezzate sono, la velocità degli spostamenti, la comodità, la frequenza, caratterizzata da 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 sia alla fermata di San Gottardo che al Centro Intermodale di Cividale, che consentono da un lato l'integrazione con la rete urbana di Udine e il mezzo privato e dall'altro l'integrazione con altri operatori extraurbani operanti su gomma.

Dal 2010 è operativo il nuovo Centro di Cividale del Friuli, al cui interno è attiva 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 del livello della qualità di servizio.

Nel corso dell'anno 2014 si è provveduto alla sostituzione delle tessere cartacee relative agli abbonamenti quindinali e mensili in corso di validità, con nuove tessere elettroniche.

Tale operazione di sostituzione può avvenire in tutti i punti di vendita FUC, nel seguente modo:

- consegnando il tesserino cartaceo in corso di validità;
- compilando un apposito modulo con i propri dati anagrafici;
- consegnando n. 1 foto tessera.

La consegna della nuova tessera avverrà nei 5 gg. lavorativi successivi, presso il medesimo punto vendita a cui si è consegnata la richiesta di sostituzione.

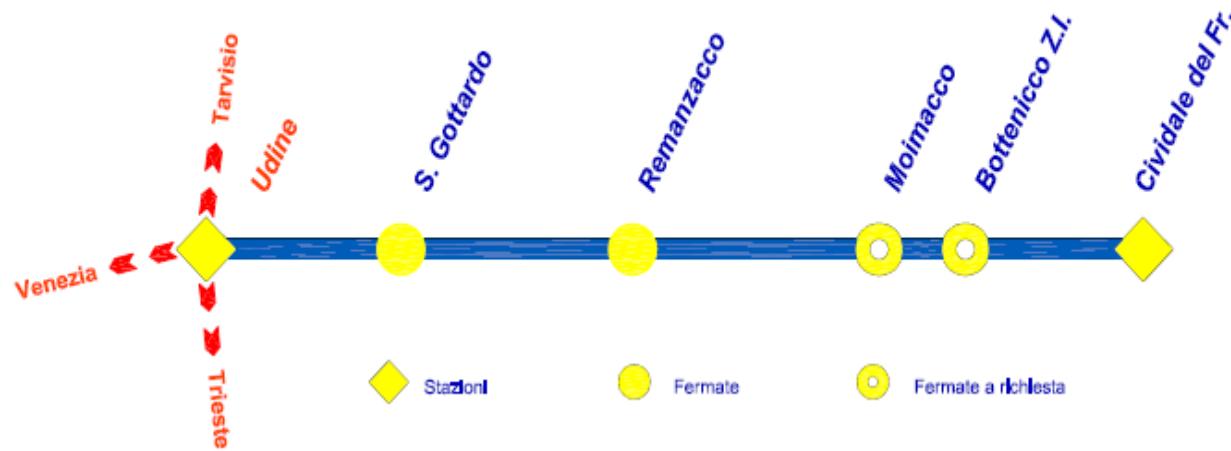
L'operazione di sostituzione di cui sopra è completamente gratuita per il Cliente.

Entrando in possesso della tessera elettronica, sarà poi possibile ricaricare gli abbonamenti quindinali e mensili, presso i seguenti punti vendita:

- UDINE - TABACCHI MPL
- REMANZACCO - CARTOLERIA "LA MATITA"
- CIVIDALE DEL FRIULI - Biglietteria del Centro intermodale

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 obliteratrici per la convalida dei titoli di viaggio e marciapiedi rialzati allo standard metropolitano, per l'accesso facilitato ai treni.

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 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 Totale 118
n.2 Rimorchiata semipilota In 663	Posti seduti 78 - Posti in piedi 50 Totale 128
n.2 Automotrice STADLER GTW DMU – 2/6	Posti seduti 111 - Posti in piedi 105 Totale 216

Dati linea - anno 2013

lunghezza rete in Km	15,015
n. corse effettuate	15.585 di cui n. 10 straordinarie, effettuate per eventi e manifestazioni svoltisi nei Comuni della linea
velocità commerciale in km/h	47,37
viaggiatori trasportati	435.717 (-3,8% rispetto al 2012)

Caratteristiche della flotta	Obiettivo 2013	Consuntivo 2013	Obiettivo 2014
% mezzi climatizzati	100	100 😊	100
% ore di manutenzione programmata/ore di manutenzione totale	72	69 😊	72
% annuale di rinnovo degli arredi interni	18	17 😐	18

Il Deposito FUC, ampliato 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.

Nella tabella, la lieve riduzione della percentuale di ore di manutenzione programmata/manutenzione totale, deriva dall'incremento della manutenzione correttiva dovuta a guasti.

proprio dal completamento dell'implementazione delle attività sopradescritte e dai test previsti per la messa a punto del nuovo sistema.

Anche per il 2013 FUC ha mantenuto elevati standard manutentivi. Gli interventi vengono svolti sia dall'officina interna, composta da personale altamente qualificato, sia da fornitori specializzati in lavori ferroviari, soggetti ad una rigida procedura di qualificazione e valutazione.

Livello di soddisfazione della Clientela	Obiettivo 2013	Consuntivo 2013	Obiettivo 2014
F.1.1 - COMFORT			
% di soddisfatti rispetto al comfort dei mezzi	85	85 😊	85
Livello di sinistrosità			
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 e 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 – CIVIDALE utilizzando il treno	Tempo di percorrenza medio sulla tratta UDINE – CIVIDALE utilizzando il pullman
19'	35'

Livello di soddisfazione della Clientela	Obiettivo 2013	Consuntivo 2013	Obiettivo 2014
F.2.2 - SERVIZIO % di soddisfatti rispetto all'orario delle corse in relazione alle esigenze di mobilità della clientela	85	84 	85

Il mantenimento dell'orario cadenzato anche nel corso del 2013 ha determinato un lieve incremento la percentuale dei Clienti soddisfatti rispetto all'anno precedente pur non raggiungendo l'obiettivo prefissato.

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 96,98%.

Ai sensi dei criteri previsti dalla Norma UNI EN 13816:2012, il dato dei ritardi si interpreta come percentuale di Clienti che arrivano in orario.

Dati relativi al servizio	Consuntivo 2012	Consuntivo 2013
Clientela in orario (ritardo tra 0-5')	98,51%	96,98%
Clientela che arriva a destinazione con un ritardo tra 0-10'	99,67%	99,08%
Clientela che arriva a destinazione con un ritardo tra 0-15'	99,75%	99,45%

Nel 2013 si è riscontrata a consuntivo una lieve flessione della percentuale dei passeggeri che arriva a destinazione in orario (ritardo tra 0-5') per lo più dovuta a cause non imputabili a FUC ma relative al gestore dell'infrastruttura nazionale.

Nel medesimo anno sono poi state effettuate n. 10 corse speciali per eventi quali concerti e manifestazioni (es. Friuli DOC a Udine...), mentre il numero di treni soppressi è stato pari a 43, rispetto ai 15.585 treni circolati.

Livello di soddisfazione della Clientela	Obiettivo 2013	Consuntivo 2013	Obiettivo 2014
F.2.1 - LA PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO			
% di soddisfatti rispetto alla puntualità del servizio offerto	90	90 	90

La Clientela ha espresso per questo fattore una percentuale di soddisfazione pari a 90, con un leggero incremento rispetto al valore registrato nel 2012.

Livello di soddisfazione della Clientela	Obiettivo 2013	Consuntivo 2013	Obiettivo 2014
F.5.1 - SICUREZZA			
% di soddisfatti rispetto alla sicurezza a bordo	87	87 	87

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

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 tramite l'affissione di Istruzioni Operative presso le Stazioni (Cividale e Remanzacco) e le fermate (Botteicco, Moimacco e San Gottardo), da osservare in caso di incidente ferroviario, incendio e/o terremoto.

Anche per il 2013 la percentuale di Clienti soddisfatti rispetto alla sicurezza a bordo si è attestata agli stessi livelli del 2012, conseguendo pienamente il target Direzionale teso alla tutela e sicurezza 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 2013, l'attività di pulizia interna ed esterna si è svolta secondo un piano cadenzato.

L'attenzione a tale fattore è stata confermata anche per il 2013, tramite il pieno rispetto degli elevati standard contrattuali imposti da FUC alla società esterna incaricata, che hanno consentito di rendere ancora più efficaci gli interventi sia di natura programmata che straordinaria.

Sono stati così conseguiti, nel corso del 2013, gli obiettivi di pulizia prefissati nell'anno precedente, quali gli interventi giornalieri sui pavimenti dei treni, la garanzia ogni 21 giorni della pulizia approfondita sia dell'interno che dell'esterno dei mezzi, mantenendo buoni standard di qualità. Tali risultati sono stati conseguiti anche tramite l'adozione di un sistema di monitoraggio che ha consentito di verificare, in maniera puntuale e oggettiva, le attività di pulizia svolte dalla società esterna.

Inoltre, è stata mantenuta la prevista intensificazione degli interventi di pulizia delle Stazioni e fermate, svolti direttamente da personale FUC, con cadenza bisettimanale.

Tali indirizzi hanno quindi trovato conferma in un aumentato livello di soddisfazione della Clientela, in relazione alla pulizia interna ed esterna dei mezzi, notevolmente aumentato rispetto all'anno precedente.

Interventi di pulizia	Obiettivo 2013	Consuntivo 2013	Obiettivo 2014
% treni in uscita dal deposito sottoposti a pulizia ordinaria	100	100 	100
n° sanificazioni dei mezzi effettuate durante l'anno	17	15 	17
n° interventi settimanali di pulizia presso le fermate e stazioni	2	2 	2
media ore pulizia ordinaria giornaliera interna ed esterna (considerando anche i gg. festivi)	7,8	7,4 	7,8

Livello di soddisfazione della Clientela	Obiettivo 2013	Consuntivo 2013	Obiettivo 2014
F.1.3 - COMFORT			
% di soddisfatti rispetto alla pulizia dei mezzi (esterna ed interna)	87	90 	88

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
F.4.5 - ATTENZIONE AL CLIENTE % di soddisfatti rispetto alla riconoscibilità del personale	91	91 	91

Nel 2013, si evidenzia un livello di soddisfazione lievemente migliore di quello registrato l'anno precedente.

Al fine di migliorare ulteriormente la comunicazione e l'interazione con la propria Clientela, anche nel corso del 2013, sono stati implementati i canali di comunicazione tra il personale e 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 www.ferrovieudinecividale.it.

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).

LIBERA CIRCOLAZIONE ai sensi della L.R. 23/2007 art.34

Si comunica che, dal 1° MARZO 2013 al 31 DICEMBRE 2014, sulla tratta UDINE - CIVIDALE viene riconosciuta la libera circolazione a titolo gratuito alle sole persone titolari dell' "Attestazione per il Trasporto Pubblico Agevolato", ai sensi della L.R. 23/2007 art.34.

Non è ammessa la gratuità per gli accompagnatori.

Tale attestazione, con relativa foto, rilasciata dalla Provincia, dovrà quindi essere consegnata dal Richiedente a FUC, che, apponendo la convalida, la riconosce come titolo di libera e gratuita circolazione sull'intera tratta, da esibire al personale di controlleria accompagnato da un documento di identità in corso di validità.

La consegna delle attestazioni da parte dei richiedenti potrà avvenire presso la Direzione FUC - Via Pescheria, 30 – UDINE - orario: 8.30 - 12.30 e la Stazione di Cividale del Friuli - Via Foramitti, 1 - orario: 8.30 - 20.00.

La consegna dell'attestazione potrà avvenire secondo tre modalità:

1. personalmente dal richiedente,
2. tramite posta,
3. tramite l'Associazione di appartenenza.

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 l'utilizzo dei 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 ed il mantenimento in efficienza di nuovi pannelli fotovoltaici per la produzione di energia elettrica, sulla copertura del magazzino della stazione di Cividale del Friuli.

Caratteristiche della flotta	Obiettivo 2013	Consuntivo 2013	Obiettivo 2014
F.5.2 - AMBIENTE % di clienti che considerano il treno un mezzo di trasporto ecologico.	85	85 	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 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.ferroviedinecividale.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 2013	Consuntivo 2013	Obiettivo 2014
F.3.6 - INFORMAZIONE % di soddisfatti rispetto alla diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio	90	90 	90
F.3.7 - INFORMAZIONE % di clienti che sono a conoscenza del sito internet aziendale	73	78 	78
F.3.8 - INFORMAZIONE % di soddisfatti rispetto al contenuto informativo del sito internet aziendale	95	95 	95

Dall'analisi dei dati sulla Customer Satisfaction, si evidenzia un incremento del livello di soddisfazione rispetto a quello registrato l'anno precedente.

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..*

Il servizio di trasporto passeggeri sulla linea Udine - Cividale, è caratterizzato da una Clientela di tipo pendolare, sia per motivi di studio, che di lavoro; il numero di trasportati nel 2013 è leggermente diminuito (-3,8 in termini percentuali pari a – 17.481 in valore assoluto) rispetto all'anno precedente. Tale riduzione è attribuibile al peggioramento del contesto economico e produttivo della zona industriale insediata in una delle località attraversate dalla linea sociale, che ha comportato la chiusura di alcune aziende con riflessi diretti sul trasporto, e al ridimensionamento di alcuni poli scolastici e formativi già ubicati a Cividale del Friuli, con la conseguente riduzione del numero complessivo di studenti.

I **biglietti** sono acquistabili presso le rivendite indicate nella presente carta dei servizi alla sezione “**elenco delle rivendite di titoli di viaggio**”.

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;
- essere 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.ferroviedinecividale.it).

tariffe – validità: 01/01/2014 – 31/12/2014

biglietto di corsa semplice - ordinario

Udine	San Gottardo	Remanzacco	Moimacco	Bottenicco z.i	Cividale del Fr.
€1,25					
€1,55	€1,25				
€2,10	€1,55	€1,25			
€2,10	€1,55	€1,55	€1,25		
€2,75	€2,10	€1,55	€1,55	€1,25	

biglietto di corsa semplice - ridotto

Udine	San Gottardo	Remanzacco	Moimacco	Bottenicco z.i	Cividale del Fr.
€1,20					
€1,30	€1,20				
€1,80	€1,30	€1,20			
€1,80	€1,30	€1,30	€1,20		
€2,35	€1,80	€1,30	€1,30	€1,20	

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 7 gg./settimana.

abbonamento – quindicinale ordinario

udine	€17,70	san gottardo	€22,55	€17,70	remanzacco	€27,40	€22,55	€17,70	moimacco	€27,40	€22,55	€22,55	€17,70	bottenicco z.i	€32,70	€27,40	€22,55	€22,55	€17,70	cividale del fr.
-------	--------	--------------	--------	--------	------------	--------	--------	--------	----------	--------	--------	--------	--------	----------------	--------	--------	--------	--------	--------	------------------

abbonamento – mensile ordinario

udine	€25,20	san gottardo	€30,95	€25,20	remanzacco	€38,90	€30,95	€25,20	moimacco	€38,90	€30,95	€30,95	€25,20	bottenicco z.i	€48,65	€38,90	€30,95	€30,95	€25,20	cividale del fr.
-------	--------	--------------	--------	--------	------------	--------	--------	--------	----------	--------	--------	--------	--------	----------------	--------	--------	--------	--------	--------	------------------

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;
- Fax al recapito +39 0432-581883;
- E-mail: info@ferrovieudinecividale.it;
- posta al recapito:

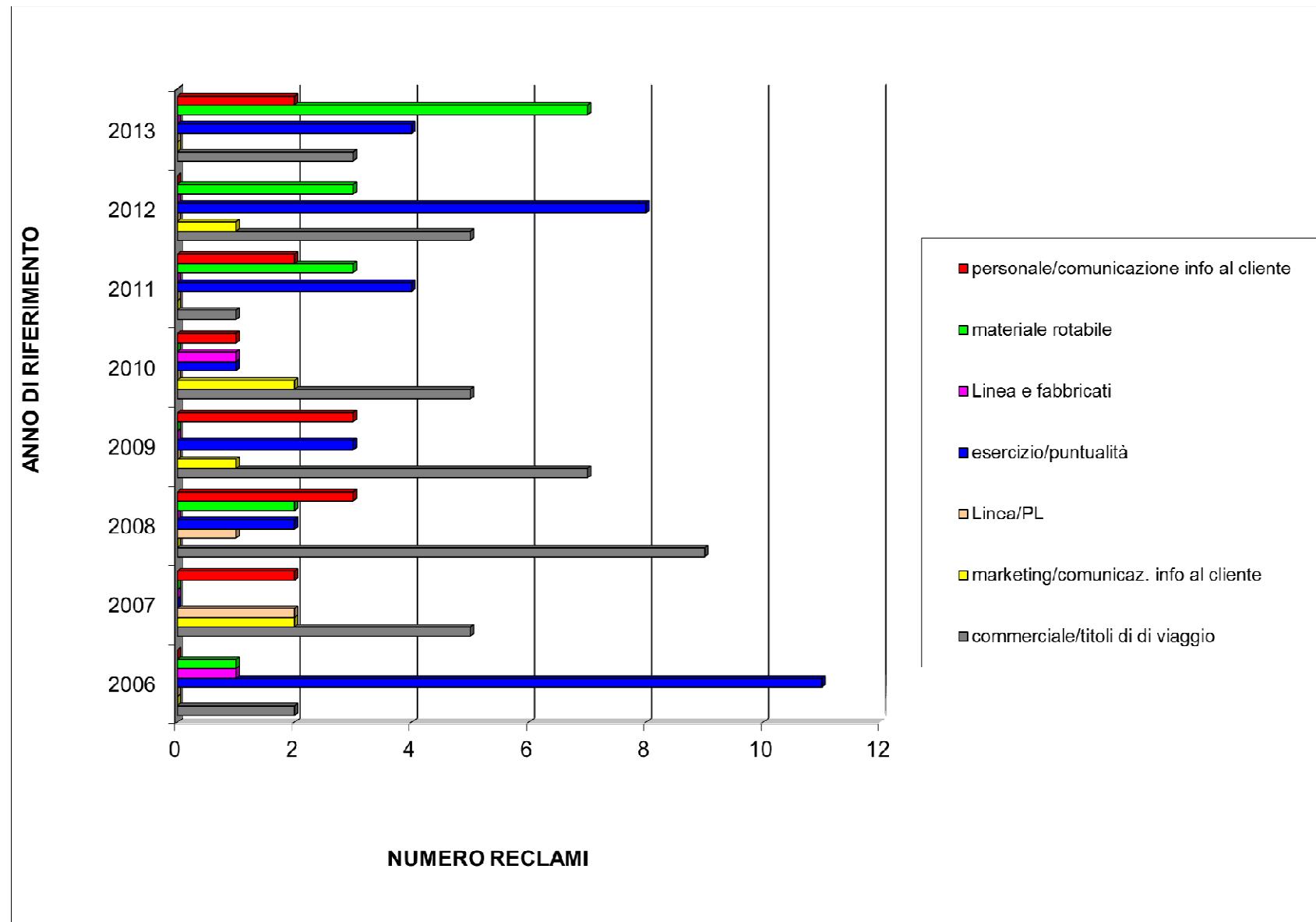
Società Ferrovie Udine Cividale s.r.l.

Direzione di Esercizio

Via Peschiera, 30 – 33100 UDINE

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

Si riporta, di seguito, l'andamento dei reclami dal 2006 ad oggi in relazione al processo aziendale interessato.



Anno di riferimento	% risposte superiori ai 20 giorni	% risposte inferiori ai 20 giorni	n. gg. medi per la risposta
2006 nel mese di Ottobre si ottiene la certificazione ISO 9001:2000	70	30	16
2007	0	100	11
2008	0	100	7,5
2009	0	100	5,2
2010	0	100	4,1
2011	0	100	5,1
2012	0	100	5,0
2013	0	100	5,0

Nel 2013 sono stati gestiti n. 16 reclami per la tratta Udine - Cividale, due in più rispetto all'anno precedente, mantenendo la media dei giorni per la risposta rispetto l'anno precedente.

Dall'analisi si rileva che il 25% delle segnalazioni riguardano l'esercizio/orario, il 44% il materiale rotabile, il 19% gli aspetti commerciali/vendita di titoli di viaggio ed il 12% le informazioni al Cliente.