



carta dei servizi

LINEA UDINE CIVIDALE

Ed. 2017

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 Friuli
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 Friuli (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 DELLE RIVENDITE DI TITOLI DI VIAGGIO

1. PRESENTAZIONE E PRINCIPI DELLA CARTA

- riferimenti normativi
- principi fondamentali del trasporto

2. L'AZIENDA E LA SUA STORIA

3. QUALITÀ, AMBIENTE E SICUREZZA

- qualità
- ambiente e sicurezza

4. GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

- comfort, rapidità di spostamento e sicurezza
- puntualità
- sicurezza a bordo dei mezzi
- pulizia ed igiene
- riconoscibilità e disponibilità del personale
- tutela dell'ambiente

5. IL CLIENTE E IL SERVIZIO

- diritti e doveri dei viaggiatori
- clientela diversamente abile
- trasporto biciclette
- piccoli animali domestici
- trasporto bagagli
- iniziative per i bambini
- informazioni
- reclami e suggerimenti
- rimborsi e risarcimenti
- oggetti smarriti

6. TITOLI DI VIAGGIO E TARIFFE

- biglietti
- biglietti ridotti
- utilizzo del biglietto
- comitive
- tariffe biglietti
- abbonamenti
- abbonamenti scolastici
- tariffe abbonamenti

Elenco delle rivendite di titoli di viaggio

Udine viale Europa Unita (emissione di biglietti) (abbonamenti)	TABACCHI "M.P.L." c/o l'atrio della Stazione Ferroviaria di Udine Tel. 0432 512421 orario di apertura: dalle 06.00 alle 20.00 giorno di chiusura: domenica
Udine viale Europa Unita, 65 (angolo Via Roma) (emissione di soli biglietti)	"EDICOLA 103" di Contarino Davide orario di apertura: tutti i giorni dalle 05.30 alle 20.00 giorno di chiusura: nessuno
Remanzacco (UD) via Alberto Picco, 17 (emissione di biglietti) (abbonamenti)	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
Remanzacco (UD) piazza Paolo Diacono, 9 (emissione solo di biglietti)	TABACCHI "D'ARRIGO" Tel. 0432 667511 orario di apertura: 08.30 - 13.00; 16.00 - 20.50 giorno di chiusura: domenica
Cividale del Friuli (UD) Via Foramitti, 1 (emissione di biglietti) (abbonamenti)	Biglietteria del CENTRO INTERMODALE presso la STAZIONE FERROVIARIA Tel. 0432 733716 orario di apertura: da lunedì a sabato: 05.50 - 20.00 giorno di chiusura: domenica e festivi

In caso di salita alle fermate di **Bottenicco Z.I.**, **San Gottardo** e **Moimacco** (non servite da rivendite), fino alla data di entrata in funzione delle nuove emettitrici automatiche, è possibile richiedere il biglietto a bordo del treno, senza il pagamento del sovrapprezzo.

Per informazioni e prenotazioni comitive è possibile rivolgersi agli uffici della **Stazione di Cividale** in Via Foramitti, 1

tel. 0432 731032 - fax 0432 704007

orario di apertura: da Lunedì a Sabato: dalle 05,45 alle 22,00 - Festivi: dalle 06,40 alle 22,00

1. Presentazione e principi della Carta

La Carta dei Servizi, regolata dal Disciplinare 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, del loro livello di importanza, delle 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, esplicitando 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 e Territorio - Servizio Trasporto Pubblico Regionale e Locale, 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 Infrastrutture e Territorio - Servizio Trasporto Pubblico Regionale e Locale

Via Giulia 75/1, 34126 Trieste; Fax 040 377 4732



Riferimenti normativi

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;
- ❖ Delibera della Giunta Regionale del 28 dicembre 2007, n. 3313, relativa 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 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."
- ❖ Decreto Legislativo 17 aprile 2014, n. 70 Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario. (14G00081) (GU Serie Generale n.103 del 6-5-2014)

Principi fondamentali del trasporto

Il servizio di trasporto pubblico, deve essere erogato nel rispetto dei seguenti principi, ai quali la società Ferrovie Udine-Cividale si è impegnata ad attenersi:

❖ Eguaglianza ed imparzialità

Garanzia di accessibilità ai servizi a tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni, con particolare attenzione verso gli anziani e verso le persone 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.

❖ Qualità del servizio e sostenibilità

La Società Ferrovie Udine-Cividale ritiene che lo sviluppo e la modernizzazione debbano rispettare criteri di sostenibilità sociale ed ambientale. Per questo vuole realizzare un servizio efficiente ed efficace, per soddisfare le esigenze dei clienti e contribuire attivamente a migliorare la qualità della vita e dell'ambiente a beneficio della collettività.

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 Società 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.

Di seguito vengono riportate alcune tappe rilevanti della storia più recente della Società Ferrovie Udine-Cividale s.r.l.:

- **ottobre 2006** ottenimento Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001:2000;
- **marzo 2008** attivazione del servizio della nuova Stazione di Cividale;
- **giugno 2008** attivazione della nuova fermata di San Gottardo, che conferisce definitivamente alla linea lo status di metropolitana leggera;
- **luglio 2008** attivazione del servizio merci sulla rete regionale di RFI;
- **dicembre 2009** attivazione dello scalo merci di Bottenicco Z.I.;
- **dicembre 2010** attivazione del Centro intermodale di Cividale del Friuli;
- **gennaio 2013** ottenimento della certificazione UNI EN 13816:2002. FUC è stata la prima impresa ferroviaria in Italia ad ottenere tale certificazione di servizi;
- **novembre 2014** ottenimento Certificazione UNI EN ISO 14001:2004 e Certificazione OHSAS 18001:2007.



3. Qualità, ambiente, sicurezza

Qualità

Ferrovie Udine Cividale s.r.l. è in possesso dei Certificati di qualità **UNI EN ISO 9001:2008** e **UNI EN 13816:2002**.



La certificazione del sistema di qualità dell'organizzazione, ai sensi della normativa ISO 9001, è stata conseguita per la prima volta nel 2006 e successivamente rinnovata nel 2013.

Il focus sul Cliente e il miglioramento continuo del servizio fornito, da sempre obiettivi aziendali, hanno indotto l'azienda ad integrare, nel 2013, il sistema 9001:2008 con quello 13816:2002, specifico per le aziende che operano nell'ambito del trasporto pubblico di passeggeri.

FUC può vantare di essere stata la prima impresa ferroviaria sul suolo nazionale ad aver conseguito la Certificazione UNI EN 13816:2002.

Tale 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 sul livello di soddisfazione della clientela, sulla sua fidelizzazione e sul livello di efficienza nell'erogazione del servizio.

La valutazione della qualità del servizio viene annualmente effettuata tramite lo strumento del questionario di soddisfazione del cliente (Customer Satisfaction), che consente la misurazione del grado di qualità percepita. Nel 2016, sulla linea sociale, nel periodo 26/09 – 09/10, si è provveduto alla somministrazione a bordo dei mezzi di n. 1200 questionari. La redemption si è attestata al 90 %.

Per la rilevazione dei dati FUC si è avvalsa della collaborazione dell'I.S.I.S. Bonaldo Stringher di Udine. Tale attività è stata svolta da un gruppo di studenti della classe quarta con indirizzo "Tecnico del Turismo", nell'ambito di uno stage formativo-professionale della durata di tre settimane.

Il questionario distribuito contiene tutti i riferimenti ai criteri di soddisfazione del Cliente, previsti dalla norma UNI EN 13816.

Si riporta di seguito la tabella riepilogativa, per macro aree, delle percentuali di soddisfazione della clientela sui diversi fattori oggetto del monitoraggio (n. 5 gradi di giudizio), riscontrate rispettivamente nelle indagini di **Customer Satisfaction** 2015 e 2016.

Fattori indagine	Customer satisfaction 2015	Customer satisfaction 2016	Confronto 2016 - 2015
F.1. Confort a bordo treno e nelle Stazioni/fermate	84,0%	82,5%	-1,5%
F.2. Puntualità e frequenza delle corse	83,7%	84,6%	+0,9%
F.3. Informazione	82,0%	80,6%	-1,4%
F.4. Accessibilità e attenzione al Cliente	84,0%	82,3%	-1,7%
F.5. Attenzione agli aspetti ambientali e di sicurezza	86,0%	80,6%	-5,4%
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	83,9%	82,1%	-1,8%

Attraverso l'indagine della Customer Satisfaction viene inoltre rilevato il livello di importanza attribuito dalla clientela ai singoli fattori di indagine (scala da 1 a 6). Nella tabella seguente vengono riportati i risultati relativi alle indagini 2015 e 2016.

Livello di importanza attribuito dalla clientela ai fattori indagine (da 1 a 6)	Customer satisfaction 2015	Customer satisfaction 2016	Confronto 2016 - 2015
F.1. Confort a bordo treno e nelle Stazioni/fermate	4,7	4,7	=
F.2. Puntualità e frequenza delle corse	5,3	5,4	+
F.3. Informazione	4,8	4,8	=
F.4. Accessibilità e attenzione al Cliente	4,8	4,8	=
F.5. Attenzione agli aspetti ambientali e di sicurezza	5,0	5,2	+

Le informazioni raccolte permettono all'Azienda di valutare la rispondenza tra il livello di qualità percepito ed atteso, sia in relazione a ciascun fattore di qualità del servizio che nel suo complesso. L'obiettivo che si vuole raggiungere è far coincidere l'offerta della FUC con le richieste dei clienti, ottimizzando le risorse disponibili e intervenendo con azioni mirate e progetti specifici in quegli ambiti dove la soddisfazione dei clienti risulti debole. Le indagini di Customer Satisfaction si pongono, quindi, come strumenti di misurazione delle performance aziendali, del raggiungimento degli obiettivi fissati e di valutazione complessiva dell'operato aziendale. In altri termini costituiscono uno strumento per determinare se vi è coincidenza tra le diverse dimensioni della qualità: promessa, erogata, attesa e percepita.

Oltre all'indagine della Customer Satisfaction, l'importanza del dialogo con la Clientela si concretizza attraverso altri canali, quali la valutazione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti pervenuti.

Ambiente e Sicurezza

Un importante traguardo è stato conseguito nel mese di novembre 2014, con l'ottenimento della certificazione, **ISO 14001:2004** rilasciata dall'Ente di certificazione SWISS TS Technical Services AG e relativa all'ambiente. Essa è applicata sia al servizio di trasporto passeggeri e merci sulla linea ferroviaria Udine-Cividale e sulle linee RFI, sia alla gestione della manutenzione delle infrastrutture e del materiale rotabile.



Oltre a dimostrare la responsabilità dell'organizzazione verso l'ambiente, il possesso di tale certificazione riduce in modo significativo il rischio di violazione delle normative ambientali, e quindi anche di sanzioni in caso di infrazione. Le aziende che implementano un Sistema di Gestione Ambientale ottengono una riduzione dei costi, un miglioramento della loro reputazione sul mercato ed una maggiore competitività del proprio brand.

Sempre nel mese di novembre 2014 è stata conseguita l'**OHSAS 18001:2007**, ulteriore importante certificazione, rilasciata da parte dell'Ente di certificazione SWISS TS Technical Services AG e relativa alla gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro, applicate sia al servizio di trasporto passeggeri e merci sulla linea ferroviaria Udine-Cividale e sulle linee RFI, sia alla gestione della manutenzione delle infrastrutture e del materiale rotabile.

In un settore come quello dei trasporti, un sistema di gestione efficiente per la prevenzione dei rischi è essenziale. L'OHSAS 18001:2007 si focalizza sui fattori di controllo del rischio, identifica e valuta la possibilità di incidenti sul posto di lavoro. La certificazione secondo questa norma permette alle imprese di attuare un controllo responsabile dei rischi e di aumentare costantemente la sicurezza e la salute sui luoghi di lavoro, al fine di proteggere il personale da eventuali pericoli.

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 e Friuli DOC a Udine, nonché la convenzione con Turismo FVG per l'uso della FVG card anche sui nostri mezzi, hanno consentito di conquistare una fascia di Clientela che viaggia "per piacere" e che vede il treno come un mezzo vantaggioso da utilizzare anche per il tempo libero.

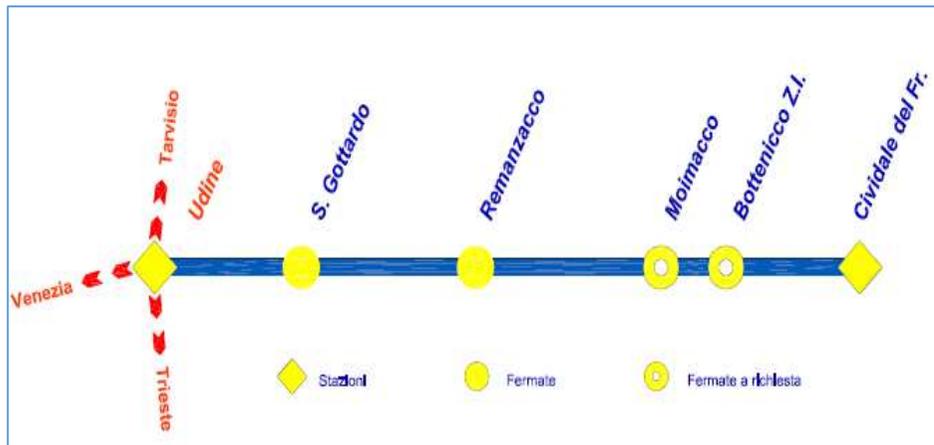
Le caratteristiche del servizio maggiormente apprezzate sono: la velocità degli spostamenti, la comodità, la frequenza caratterizzata da un rigido cadenzamento, con **partenze ogni 30 minuti** nelle ore di punta, per complessive **48 corse nei giorni feriali**.



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 Intermodale di Cividale del Friuli. Nella biglietteria situata al suo interno è possibile acquistare titoli di viaggio e ricevere informazioni relative non solo ai servizi di FUC ma anche ai servizi degli altri operatori di trasporto pubblico locale.

Tale integrazione, sia nell'attività di vendita che di info al pubblico, ha consentito un importante incremento del livello della qualità di servizio. 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 si compone di n. 2 Stazioni e n. 4 fermate, di cui due facoltative, Bottanico 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 obliterate per la convalida dei titoli di viaggio e marciapiedi rialzati allo standard metropolitano, per l'accesso facilitato ai treni.

Sicurezza ferroviaria, rapidità di spostamento, comfort di viaggio

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.

La flotta	
n. 1 Automotrice OMS 803	Materiale storico
n. 3 Automotrici ALN 663	Posti seduti 68 - Posti in piedi 50 - Totale 118
n. 2 Rimorchiate semipilota LN 663	Posti seduti 78 - Posti in piedi 50 - Totale 128
n. 2 Automotrici STADLER GTW DMU - 2/6	Posti seduti 111 - Posti in piedi 105 - Totale 216

Come negli anni precedenti, anche nel 2016 FUC ha programmato ed attuato specifici piani di manutenzione ordinaria e straordinaria del materiale rotabile e dell'infrastruttura.

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.

Al fine di incrementare ulteriormente gli standard di sicurezza ferroviaria, a breve la linea Udine-Cividale verrà dotata del sistema di controllo marcia treno (SCMT). Tale sistema consente di mantenere sotto vigilanza elettronica il comportamento del personale di macchina dei treni, in base all'aspetto dei segnali ferroviari, alla velocità massima consentita sul tratto di linea che si percorre, e ad altri parametri come ad esempio il grado di frenatura della linea o la capacità di frenatura del treno stesso, nonché a rallentamenti temporanei di tratti di linea.

Dati linea - anno 2016	
lunghezza rete in chilometri	15,013
numero corse effettuate	15.611
velocità commerciale in Km/h	42
viaggiatori trasportati	451.526 (+0,9 % rispetto al 2015)

Caratteristiche della flotta	Obiettivo 2016	Consuntivo 2016	Obiettivo 2017
% mezzi climatizzati	100%	100%	100%
% h. manutenzione programmata/h. manutenzione totale	75%	75%	80%
% annuale di rinnovo degli arredi interni	65%	60%	70%

La rapidità di spostamento rimane uno dei punti di forza della linea, con un tempo pari a 22' per percorrere una distanza di 15 Km e rende il collegamento un'alternativa altamente competitiva rispetto al trasporto su gomma (sia pubblico che privato).

Tempo di percorrenza reale sulla tratta UDINE - CIVIDALE utilizzando il treno	Tempo di percorrenza medio sulla tratta UDINE-CIVIDALE utilizzando il pullman
22'	35'

Il monitoraggio dell’aspetto “frequenza delle corse” svolto attraverso l’indagine di customer satisfaction, ha evidenziato un livello di apprezzamento della Clientela in linea con gli obiettivi aziendali.

Al di sotto delle aspettative si è invece attestato il giudizio sull’aspetto “confort a bordo”. Le motivazioni sono riconducibili all’utilizzo prevalente dei mezzi ALN 663 (più vecchi e meno confortevoli) rispetto ai moderni mezzi Stadler, a lungo fermi a causa di necessarie attività di manutenzione programmata.

Nel 2017, con il ritorno in esercizio dei mezzi più recenti, si ritiene di riportare l’indicatore a livelli accettabili.

Livello di soddisfazione della Clientela (% soddisfazione)	Obiettivo 2016	Consuntivo 2016	Obiettivo 2017
F.2.2. tempo - frequenza delle corse	85	86	86
F.1.1. confort - confort a bordo	88	82	88



Puntualità

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

Nel 2016, la percentuale dei treni che sono arrivati in orario (0-5') è stata pari al 98,70%.

	Puntualità dei treni 2016					
	0'-3'	3'-5'	5'-10'	10'-15'	15'-30'	>30'
numero treni	15.034	375	137	39	21	5
%	96,30	2,40	0,88	0,25	0,13	0,03

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

	Puntualità dei passeggeri UNI EN 13816:2002 - 2016					
	0'-3'	3'-5'	5'-10'	10'-15'	15'-30'	>30'
passeggeri	427.116	16.216	5.326	2.226	546	96
%	94,59	3,59	1,18	0,49	0,12	0,02

Confrontando i dati relativi alla “Puntualità dei passeggeri ai sensi della UNI EN 13816:2002” dell’anno 2016 con quelli dell’anno 2015 (tabella sottostante) si è riscontrato a consuntivo che la percentuale dei passeggeri arrivati a destinazione in orario (ritardo tra 0-5') è leggermente aumentata.

Dati relativi al servizio - UNI EN 13816:2002	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
Clientela in orario (ritardo tra 0-3')	90,74%	94,59%
Clientela in orario (ritardo tra 0-5')	96,66%	98,18%
Clientela che arriva a destinazione con un ritardo tra 0-10'	99,10%	99,36%
Clientela che arriva a destinazione con un ritardo tra 0-15'	99,49%	99,85%

Per questo fattore di indagine, la percentuale di clientela soddisfatta, rilevata attraverso la Customer Satisfaction, è indicata nella tabella seguente:

Livello di soddisfazione della Clientela (% soddisfazione)	Obiettivo 2016	Consuntivo 2016	Obiettivo 2017
F.2.1 – puntualità del servizio - puntualità del servizio offerto	92	86	89

Sicurezza a bordo dei mezzi

Un ulteriore aspetto monitorato è quello relativo alla sicurezza a bordo treno.

Nel 2016, così come negli anni precedenti, non si sono verificati episodi legati alla mancanza di sicurezza a bordo.

Si osserva però che la percentuale di clienti soddisfatti rispetto a questo indicatore è calata dall'anno precedente pur in assenza di situazioni o accadimenti che possano aver determinato tale risultato.

Livello di soddisfazione della Clientela (% soddisfazione)	Obiettivo 2016	Consuntivo 2016	Obiettivo 2017
F.5.1 – sicurezza - sicurezza a bordo	88	81	85

La FUC, al fine di tutelare la propria Clientela, si impegna a garantire 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.

L'orientamento alla sicurezza personale e patrimoniale si concretizza inoltre 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

Nel 2016, l'attività di pulizia dei mezzi si è svolta nel pieno rispetto delle cadenze programmate.

Sono state rispettate, le tempistiche degli interventi prefissate l'anno precedente, quali, ad esempio, le operazioni di pulizia giornaliera sui pavimenti dei treni e, ogni tre settimane, la pulizia approfondita dei mezzi sia interna che esterna. 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 svolte dalla società esterna incaricata.

Inoltre, sono stati intensificati gli interventi di pulizia di Stazioni e fermate, svolti direttamente da personale FUC, con cadenza settimanale.

Nel 2017 è prevista la realizzazione, presso la sede di Cividale, di un impianto per il lavaggio dei mezzi.

Interventi di pulizia	Obiettivo 2016	Consuntivo 2016	Obiettivo 2017
% treni in uscita dal deposito sottoposti a pulizia ordinaria	100	100	100
n° sanificazioni dei mezzi effettuate durante l'anno	17	10	12
n° interventi settimanali di pulizia presso fermate e Stazioni	1	1	1
media ore pulizia ordinaria giornaliera interna ed esterna	7	5	7

In merito al fattore “pulizia”, l'indagine di Customer Satisfaction ha evidenziato i seguenti risultati:

Livello di soddisfazione della Clientela (% soddisfazione)	Obiettivo 2016	Consuntivo 2016	Obiettivo 2017
F.1.2-1.3 - confort - pulizia dei mezzi (esterna / interna)	87	85	86
F.1.5 - confort - pulizia di stazioni e fermate	85	85	86

Riconoscibilità e disponibilità 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. L'indagine di customer satisfaction ha fornito le seguenti indicazioni, in merito al rapporto tra Clientela e personale:

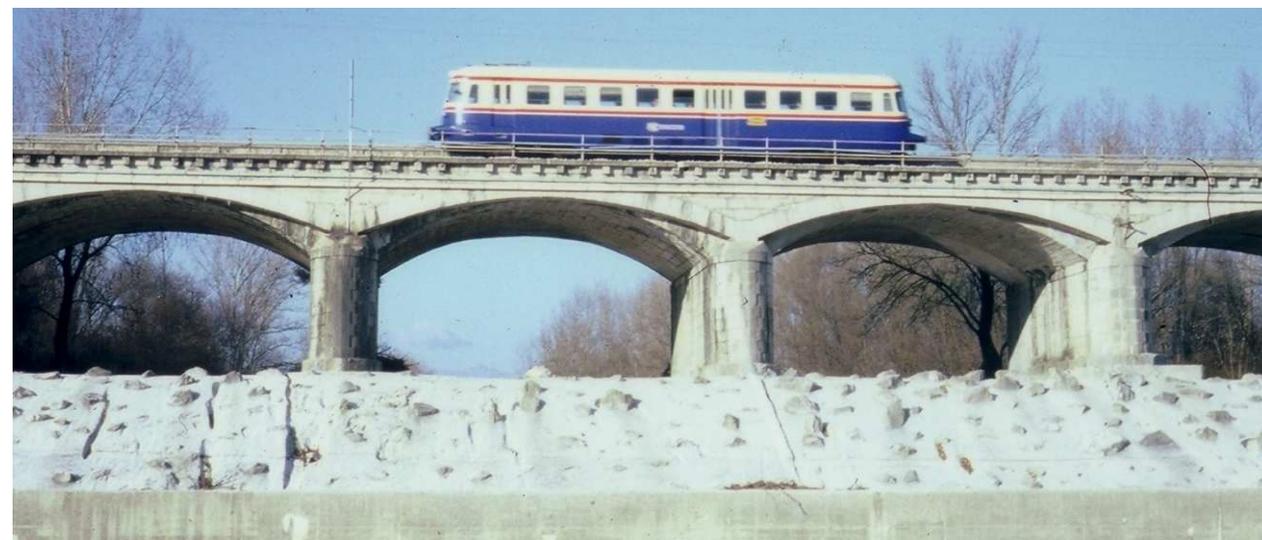
Livello di soddisfazione della Clientela (% soddisfazione)	Obiettivo 2016	Consuntivo 2016	Obiettivo 2017
F.4.2 - attenzione al Cliente - disponibilità e cortesia del personale in stazione e alle fermate	87	82	88
F.4.3 - attenzione al Cliente - disponibilità e cortesia del personale a bordo	87	87	88
F.4.4 - attenzione al Cliente - disponibilità e cortesia del personale nelle biglietterie	80	77	80
F.4.5 - attenzione al Cliente - riconoscibilità del personale	91	90	91

Al fine di migliorare ulteriormente la comunicazione e l'interazione con la propria Clientela, l'Azienda continuerà ad erogare interventi formativi destinati al personale a contatto con la Clientela, per sedimentare quella cultura verso il Cliente che da sempre FUC persegue.

Tutela dell'ambiente

La Società Ferrovie Udine-Cividale, da sempre attenta alle tematiche ambientali, ha rispettato in questi anni l'impegno assunto a suo tempo.

Le scelte strategiche si sono orientate alla ricerca di soluzioni volte al conseguimento di risultati tangibili, perseguiti attraverso l'attento mantenimento in efficienza del parco rotabile e la tendenza all'impiego crescente dei moderni treni STADLER, caratterizzati



dalla trazione diesel elettrica, pienamente rispettosi della normativa EURO 3, che consentono dunque un'emissione in atmosfera decisamente più contenuta rispetto alle altre modalità di trasporto.

L'attenzione all'ambiente si è inoltre concretizzata con l'installazione ed il mantenimento in efficienza di pannelli fotovoltaici per la produzione di energia elettrica, sulla copertura del

magazzino della Stazione di Cividale del Friuli.

Una gestione aziendale orientata al rispetto per l'ambiente ha come obiettivo una sempre più capillare diffusione della "cultura verde", dove il treno 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.

Tale aspetto si è manifestato, 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 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 e il servizio

Diritti e doveri dei Viaggiatori

I livelli di qualità sono condizionati anche dal comportamento del Viaggiatore che interviene attivamente nelle diverse fasi di erogazione del servizio.

La Società Ferrovie Udine-Cividale eroga il servizio di trasporto pubblico nel rispetto di una serie di diritti che vengono garantiti al Viaggiatore. Per contro, richiede allo stesso Viaggiatore un comportamento rispettoso delle regole di viaggio e verso gli altri Utenti.

I **diritti dei Viaggiatori**, che FUC si impegna ad assicurare, riguardano:

- 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 anomalie 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** attengono invece 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.

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 nei 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 nuove automotrici).

Al fine di agevolare il viaggio delle persone con mobilità ridotta, si prega di contattare la Stazione di Cividale (Tel. +39 0432-731032), almeno 48 ore prima del giorno stabilito per il viaggio.

Al disabile e all'accompagnatore in viaggio sulla linea ferroviaria Udine - Cividale si applica la tariffazione ordinaria in vigore, ad eccezione delle seguente casistica:

- **Titolare di "Attestazione per il Trasporto Pubblico Agevolato"** rilasciata dalla Provincia, ai sensi della L.R. 23/2007 art. 34. Per essere valida, tale Attestazione con relativa foto dovrà preventivamente essere convalidata dalla Società Ferrovie Udine-Cividale. La convalida consentirà di riconoscere l'Attestazione come titolo di libera e gratuita circolazione sull'intera tratta, da esibire al personale di controlloria, accompagnato da un documento di identità in corso di validità.

L'Attestazione potrà essere presentata per la convalida presso la Direzione FUC di Via Pescheria, 30 in Udine (dal lunedì al venerdì - dalle ore 8.30 alle ore 12.30) o, in alternativa, presso la Stazione di Cividale del Friuli in Via Foramitti, 1 (tutti i giorni dalle ore 8.30 alle ore 20.00).

La presentazione potrà essere effettuata con modalità diverse: personalmente dal richiedente, tramite posta o tramite l'Associazione di appartenenza.

L'accompagnatore del titolare di "Attestazione per il Trasporto Pubblico Agevolato" non gode di alcuna riduzione o gratuità.

Trasporto biciclette

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

In caso di viaggi di gruppi, con cicli al seguito, si prega di contattare la Stazione di Cividale (Tel. +39 0432-731032), almeno 48 ore prima del giorno stabilito per il viaggio.

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

Piccoli animali di affezione

Ai sensi della L.R. 5/2015, che modifica l'articolo 21, comma 4 ter, della L.R. 20/2012, in materia di trasporto degli animali di affezione, la disciplina adottata anche da Società Ferrovie Udine – Cividale s.r.l. stabilisce che:

“E' consentito il libero accesso degli animali di affezione su tutti i mezzi di trasporto pubblico operanti nel territorio regionale; i detentori di cani sono obbligati a usare sia il guinzaglio che la museruola, a eccezione di quelli destinati all'assistenza delle persone prive di vista.

E' concesso comunque l'utilizzo del trasportino in alternativa alla museruola.

I gatti e i cani con particolari condizioni anatomiche, fisiologiche o patologiche che non possono far uso della museruola devono viaggiare all'interno di trasportini. Il detentore che conduce animali di affezione sui mezzi di trasporto pubblico deve avere cura che gli stessi non sporchino o creino disturbo o danno alcuno agli altri passeggeri o alla vettura, pena risarcimento del danno causato.

L'animale può essere allontanato, senza diritto al rimborso del biglietto, a insindacabile giudizio del personale aziendale, in caso di notevole affollamento e qualora arrechi disturbo ai viaggiatori.”

Gli animali non devono occupare posti a sedere.

Gli animali accedono gratuitamente al mezzo di trasporto.

Trasporto di bagagli

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 clienti.

Iniziative per i bambini (Cesarino il treno dei bimbi)

I minori di età inferiore a 12 anni accompagnati da un adulto, viaggiano GRATIS.

La gratuità è valevole nella giornata di sabato a partire dalle ore 15.00 e per l'intera giornata di domenica.

I bimbi potranno richiedere il biglietto speciale “ il treno dei bimbi ” nelle rivendite FUC, obliterarlo a terra e conservarlo per il controllo a bordo, come fanno gli adulti.

Ogni adulto può accompagnare al massimo tre bimbi che viaggiano gratuitamente.

Informazione alla Clientela

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.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 (orari tascabili e Carta dei Servizi) è a disposizione della Clientela ed in distribuzione gratuita presso le rivendite FUC, i punti di informazione turistica regionale, Informagiovani.

Livello di soddisfazione della Clientela (% soddisfazione)	Obiettivo 2016	Consuntivo 2016	Obiettivo 2017
F.3.6 - informazione - diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio	92	89	92
F.3.7 - informazione - conoscenza del sito internet aziendale	79	65	79
F.3.8 - informazione - contenuto informativo del sito internet aziendale	95	86	95

Nell'ottica del miglioramento continuo, la Direzione predispone interventi formativi su tematiche comunicative ed informative, che coinvolgono tutto il personale aziendale direttamente a contatto con la Clientela.

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 informa che l’utente potrà presentare segnalazioni all’Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del regolamento CE n° 1371/2007, relativo ai diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (solo dopo aver inviato un reclamo alla Società Ferrovie Udine Cividale s.r.l. e decorsi 20 giorni dall’invio), all’indirizzo Autorità di Regolazione dei Trasporti, Via Nizza,230, CAP 10126 Torino o all’indirizzo di posta elettronica art@autorita-trasporti.it

Anno di riferimento	% risposte superiori ai 20 giorni	% risposte inferiori ai 20 giorni	n. gg. medi per la risposta
2007	0	100	11
2008	0	100	7
2009	0	100	5
2010	0	100	4
2011	0	100	5
2012	0	100	5
2013	1	100	6
2014	0	100	5
2015	5	95	12
2016	0	100	2

Nel 2016 l’Ufficio Qualità ha gestito n. 9 reclami per la tratta Udine - Cividale, fornendo una risposta, in media, entro i 2 giorni. Dall’analisi si rileva che circa il 50% delle segnalazioni riguarda l’aspetto “orario/personale”, la parte restante è ripartita in egual misura tra “materiale rotabile” e “vendita di titoli di viaggio/altri aspetti commerciali”.

Rimborsi e risarcimenti

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 e 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 rimborso del prezzo del biglietto è effettuato entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione della relativa domanda.

In caso di decesso o lesioni di un passeggero saranno applicate le disposizioni dell'art. 13 del Regolamento 1371/2007 in base al quale, entro 15 giorni dall'identificazione della persona fisica avente diritto al risarcimento (o dei suoi congiunti), verranno effettuati i pagamenti anticipati eventualmente necessari per soddisfare le immediate necessità economiche proporzionalmente al danno subito. Detta somma non costituisce ammissione di responsabilità e andrà restituita alla Società Ferrovie Udine-Cividale nel caso in cui il danno sia dovuto a negligenza o errore del passeggero o quando il beneficiario del pagamento non sia la persona avente diritto al risarcimento.

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, provvederà alla sua riconsegna al Cliente con firma di ricevuta.

6. Titoli di viaggio e tariffe

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

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

Biglietti

I biglietti di corsa semplice, non sono soggetti a scadenza, e si acquistano sia presso le rivendite FUC (vedasi - elenco delle rivendite di titoli di viaggio – a pagina 5), sia tramite le emettitrici automatiche di prossima installazione, presso tutte le fermate e Stazioni lungo la linea sociale.

Nel caso di acquisto del titolo di viaggio a bordo treno è applicato un sovrapprezzo di € 2,00 (con le eccezioni previste a pagina 5). Il personale aziendale, abilitato alla vendita di titoli di viaggio a bordo treno, non è provvisto di resto per pagamenti con banconote di taglio superiore a € 20,00.

Biglietti ridotti

Possono essere acquistati biglietti ridotti esclusivamente per le seguenti categorie di Clientela:

- **Bambini nella fascia d'età 4 - 12 anni compiuti**, se accompagnati dai genitori. I bimbi fino ai 4 anni non compiuti viaggiano gratis.
- **Biciclette.**
- **Titolari di "carta argento"** in corso di validità rilasciata da Trenitalia.

Utilizzo del biglietto

Il biglietto di corsa semplice vale per una singola corsa, in un unico senso e per la sola tratta acquistata. Deve essere convalidato a terra dall'apposita macchina oblitteratrice, utilizzato entro un'ora dalla sua convalida e conservato integro per tutto il viaggio. Il biglietto convalidato non è cedibile.

In caso di guasto della macchina oblitteratrice, il passeggero dovrà indicare a penna negli appositi spazi, la data, l'ora e il luogo di partenza e rivolgersi tempestivamente al personale di servizio a bordo.

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 tutte le rivendite FUC e scaricabile dal sito internet aziendale dalla sezione "Carta dei servizi e regolamento di vettura".

Comitive

Le comitive e i gruppi (almeno 6 persone paganti) hanno diritto ad una scontistica sulla tariffa del biglietto di corsa semplice ridotta a partecipante:

- per comitive **da 6 a 30** persone si applica una scontistica pari al 10%;
- per comitive **da 31 a 60** persone, per i primi 30 si applica una scontistica pari al 10%, mentre per i restanti partecipanti lo sconto è pari al 20%;
- per comitive **oltre i 60** partecipanti (da 1 a 30, scontistica pari al 10%; da 31 al 60, scontistica pari al 20%; successivi al 60, scontistica del 30%.

Non sono ammesse gratuità.

Nel caso di comitive, si invitano i Responsabili a contattare la Stazione di Cividale (Tel. +39 0432-731032), almeno due giorni prima del giorno stabilito per il viaggio.

Tariffe biglietti (validità: 01/01/2017 - 31/12/2017)

biglietto di corsa semplice - ordinario (i biglietti non sono soggetti a scadenza)

Udine					
€ 1,25	San Gottardo				
€ 1,55	€ 1,25	Remanzacco			
€ 2,15	€ 1,55	€ 1,25	Moimacco		
€ 2,15	€ 1,55	€ 1,55	€ 1,25	Bottenicco z.i.	
€ 2,75	€ 2,15	€ 1,55	€ 1,55	€ 1,25	Cividale del fr.

biglietto di corsa semplice - ridotto (i biglietti non sono soggetti a scadenza)

Udine					
€ 1,20	San Gottardo				
€ 1,35	€ 1,20	Remanzacco			
€ 1,85	€ 1,35	€ 1,20	Moimacco		
€ 1,85	€ 1,35	€ 1,35	€ 1,20	Bottenicco z.i.	
€ 2,40	€ 1,85	€ 1,35	€ 1,35	€ 1,20	Cividale del fr.

Abbonamenti

Sono previste tre tipologie di abbonamenti: **quindicinali, mensili e scolastici**.

Gli abbonamenti fanno uso di supporto magnetico (tessera elettronica) pertanto,

- se si è già possessori di tessera elettronica, in corso di validità, l'acquisto dell'abbonamento avverrà semplicemente rivolgendosi alle rivendite autorizzate e la ricarica sarà immediata;
- se non si è possessori di tessera elettronica è necessario compilare l'apposito modulo di richiesta disponibile in rivendita, a cui dovrà essere allegata una copia fotostatica di un documento di identità valido e n. 1 foto tessera. La rivendita rilascerà al Cliente una "tessera provvisoria" con una validità inderogabile di n. 5 gg. solari dalla data di emissione; tale tessera dovrà essere esibita a bordo treno al personale di controllo, e dovrà essere accompagnata da un documento di riconoscimento.

La "tessera di riconoscimento" potrà quindi essere ritirata entro i 5 gg. previsti, esclusivamente presso la rivendita che ha emesso la tessera provvisoria. Entrando in possesso della tessera elettronica, sarà poi possibile ricaricare gli abbonamenti presso i seguenti punti vendita:

- UDINE - Viale Europa Unita "Tabacchi MPL"
- CIVIDALE DEL FR. - Biglietteria del Centro intermodale
- REMANZACCO - "Cartoleria La Matita"

Nel caso di emissione di nuove tessere, la validità coincide con la decorrenza della validità dell'abbonamento.

Se durante il periodo di validità dell'abbonamento la tessera di riconoscimento scade, prevale la validità dell'abbonamento stesso. Pertanto l'utente dovrà rinnovare la tessera solo nel caso di un eventuale e successivo rinnovo di abbonamento.

L'emissione della "tessera di riconoscimento" ha un costo di € 5,00 e ha una validità di cinque anni dalla data di decorrenza.

La durata dell'abbonamento mensile e quindicinale decorre dal giorno di inizio validità, (deciso dal cliente), con corse illimitate per 7gg./settimana.

Abbonamenti scolastici

La Clientela, può richiedere l'abbonamento scolastico; la procedura è analoga a quella prevista per gli abbonamenti quindicinali e mensili.

L'abbonamento è valido:

- 10 mesi dal 01/10/17 al 31/07/18. La tariffa applicata è quella per 10 mesi, ovvero 8,5 volte la tariffa dell'abbonamento mensile ordinario;
- 9 mesi dal 01/10/17 al 30/06/18. La tariffa applicata è quella per 9 mesi, ovvero 7,5 volte la tariffa dell'abbonamento mensile ordinario.

Esclusivamente per gli abbonamenti scolastici e dal secondo figlio e successivi, si applicano le seguenti scontistiche:

- 20% per l'acquisto dell'abbonamento scolastico per il secondo figlio;
- 30% per l'acquisto dell'abbonamento scolastico per il terzo figlio e successivi.

Tariffe abbonamenti

Abbonamento - quindicinale ordinario

Udine					
€ 17,90	San Gottardo				
€ 22,80	€ 17,90	Remanzacco			
€ 27,75	€ 22,80	€ 17,90	Moimacco		
€ 27,75	€ 22,80	€ 22,80	€ 17,90	Bottenicco z.i.	
€ 33,10	€ 27,75	€ 22,80	€ 22,80	€ 17,90	Cividale del fr.

Abbonamento - mensile ordinario

Udine					
€ 25,50	San Gottardo				
€ 31,30	€ 25,50	Remanzacco			
€ 39,35	€ 31,30	€ 25,50	Moimacco		
€ 39,35	€ 31,30	€ 31,30	€ 25,50	Bottenicco z.i.	
€ 49,20	€ 39,35	€ 31,30	€ 31,30	€ 25,50	Cividale del fr.

Abbonamento scolastico - dal 1 settembre 2017 al 30 giugno 2018

Udine					
€ 191,25	San Gottardo				
€ 234,75	€ 191,25	Remanzacco			
€ 295,13	€ 234,75	€ 191,25	Moimacco		
€ 295,13	€ 234,75	€ 234,75	€ 191,25	Bottenicco z.i.	
€ 369,00	€ 295,13	€ 234,75	€ 234,75	€ 191,25	Cividale del fr.

Abbonamento scolastico - dal 1 settembre 2017 al 31 luglio 2018

Udine					
€ 216,75	San Gottardo				
€ 266,05	€ 216,75	Remanzacco			
€ 334,48	€ 266,05	€ 216,75	Moimacco		
€ 334,48	€ 266,05	€ 266,05	€ 216,75	Bottenicco z.i.	
€ 418,20	€ 334,48	€ 266,05	€ 266,05	€ 216,75	Cividale del fr.