Carta dei Servizi

MI.CO.TRA.

Ed. 2022

UFFICI

Sede principale, amministrazione:

Commerciale e Direzione di Esercizio

Via Peschiera, 30 - 33100 Udine

t. +39 0432 - 581844

f. +39 0432 - 581883

Sede secondaria:

Stazione ferroviaria di Cividale del Friuli

informazioni orari

Orario: da Lunedì a Sabato 05.45 – 22.00

Domenica e Festivi 06.40 – 22.00

Via Foramitti, 1 - 33043 Cividale del Friuli (UD)

t. +39 0432 - 731032

f. +39 0432 - 704007

Ufficio relazioni con il pubblico

Orario: da Lunedì a Venerdì 09.00 – 12.00

t. +39 0432 - 581844 f. +39 0432 - 581883

E-mail **info@ferrovieudinecividale.it** Website **www.ferrovieudinecividale.it** Posta PEC: ***ferrovieudinecividale@pec.iomail.it***

INDICE

1. PRESENTAZIONE E PRINCIPI DELLA CARTA

- riferimenti normativi
- principi fondamentali del trasporto

2. L'AZIENDA E LA SUA STORIA

3. QUALITÀ

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

5. IL CLIENTE E IL SERVIZIO

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

6. TITOLI DI VIAGGIO E TARIFFE

- biglietti e abbonamenti nazionali
- biglietti e abbonamenti transfrontalieri
- biglietti ridotti e gratuiti
- comitive
- partnership
- tariffe biglietti

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 (n. 782/2021) del Parlamento Europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
- Convenzione relativa al servizio di trasporto transfrontaliero Mi.Co.Tra. 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).
- Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 28 del 25 febbraio 2021 – Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie.

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.

I servizi di trasporto passeggeri erogati da FUC sono disciplinati da specifici contratti stipulati con la Regione FVG. Il contratto vigente è consultabile sul sito 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;
- **giugno 2012** avvio del servizio transfrontaliero MI.CO.TRA. da Udine a Villach;
- **gennaio 2013** ottenimento Certificazione UNI EN 13816:2002. FUC è stata la prima impresa ferroviaria in Italia ad ottenere tale certificazione di servizi.
- **giugno 2018** prolungamento del servizio MI.CO.TRA. a Trieste nei fine settimana.

3. Qualità

Società Ferrovie Udine Cividale s.r.l. è in possesso del Certificato di qualità UNI EN 13816:2002.

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

Nel 2021, sulla linea Trieste - Udine -Tarvisio, nel periodo settembre/ottobre si è provveduto alla somministrazione di n. 322 questionari. La redemption si è attestata al 85%.

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 nell'indagine del 2021 e nell'indagine precedente.

Fattori indagine	**Customer satisfaction 2019**	**Customer satisfaction 2021**	**Confronto 2021- 2019**
F.1. Confort a bordo treno e nelle Stazioni/fermate	91,8%	90,4%	-1,4 %
F.2. Puntualità e frequenza delle corse	78,2%	80,3%	+2,1 %
F.3. Informazione	79,4%	74,5%	-4,9 %
F.4. Accessibilità e attenzione al Cliente	83,6%	82,8%	-0.8 %
F.5. Attenzione agli aspetti ambientali e di sicurezza	83,3%	81,8%	-1,5 %
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	**83,3%**	**82,0%**	**-1,3 %**

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 due ultime indagini effettuate.

Livello di importanza attribuito dalla clientela ai fattori indagine (da 1 a 6)	**Customer satisfaction 2019**	**Customer Satisfaction 2021**	**Confronto**
F.1. Confort a bordo treno e nelle Stazioni/fermate	5.0	5.0	**=**
F.2. Puntualità e frequenza delle corse	5.5	5.4	**-**
F.3. Informazione	5.2	5.1	**-**
F.4. Accessibilità e attenzione al Cliente	5.6	5.2	**-**
F.5. Attenzione agli aspetti ambientali e di sicurezza	5.6	5.4	**-**

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.

Per valutare la qualità del servizio, l'Azienda utilizza anche la tecnica del "Mistery Client". Si tratta di una metodologia che consiste nello svolgimento di audit non dichiarati e condotti in modo anonimo, finalizzati alla verifica dell'applicazione degli standard aziendali, con attenzione particolare al comportamento del personale coinvolto nell'erogazione del servizio. L'indagine viene svolta con cadenza annuale.

Nel 2021, è stata effettuata nei mesi di giugno e luglio.

La rilevazione della qualità del servizio avviene inoltre attraverso altri canali, quali la valutazione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti pervenuti.

4. Gli impegni dell'Azienda

Il progetto MI.CO.TRA. nasce da una collaborazione tra Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e Land Carinzia per l'istituzione di un collegamento ferroviario passeggeri transfrontaliero tra Italia e Austria.

Approvato nell'ambito del Programma operativo per il sostegno alla collaborazione transfrontaliera per le zone di confine di Italia e Austria - Interreg IV - Obiettivo cooperazione territoriale europea 2007-2013 - Priorità 2 -"Territorio e sostenibilità", Linea 5 "Accesso ai servizi di trasporto, di telecomunicazione e ad altri servizi", il progetto prevede l'attivazione di due coppie di treni per l'effettuazione di un collegamento ferroviario tra le Stazioni centrali di Udine e Villach con fermate intermedie a Gemona del Friuli, Venzone, Carnia, Pontebba, Ugovizza, Tarvisio Boscoverde, Arnoldstein, Furnitz, Villach Warmbad, Villach Westbf.

Le caratteristiche del servizio maggiormente apprezzate sono puntualità, comodità, attenzione alla clientela, pulizia, e soprattutto possibilità di usufruire del trasporto biciclette.

Alla Stazione ferroviaria di Udine il servizio MI.CO.TRA. è collegato con i servizi di Trenitalia S.p.A., mentre, allo stesso modo, alla Stazione ferroviaria di Villach Hbf è possibile il collegamento con i servizi delle ferrovie austriache ÖBB. In tal modo è garantita l'accessibilità all'intera tratta ferroviaria nazionale ed internazionale.

La Clientela del MI.CO.TRA. è composta principalmente da passeggeri che viaggiano “per piacere”, per trascorrere uno o più giorni all’estero.
Una fetta di utenza in forte crescita è rappresentata da coloro che scelgono il treno per raggiungere la Ciclovia regionale Alpe Adria (http://www.alpe-adria radweg.com/it/), la cui attrattività turistica aumenta di anno in anno fra i cicloturisti. Il maggior flusso di passeggeri si concentra pertanto nei mesi estivi, durante i quali si registra una massiccia presenza di Clientela soprattutto straniera. Sulla corsa in partenza da Udine nel tardo pomeriggio notevole è la presenza di studenti e pendolari che percorrono la tratta italiana. Su tale tratta (che si sviluppa da Udine a Tarvisio Boscoverde) vengono accettati i biglietti e gli abbonamenti Trenitalia. I titoli di viaggio transfrontalieri vengono emessi direttamente a bordo treno dal personale FUC e ÖBB oppure possono essere acquistati sul sito ÖBB, http://www.obb-italia.com. o attraverso gli altri canali della rete di vendita delle ferrovie austriache.
A partire dal mese di giugno 2018, durante i fine settimana e negli altri giorni festivi, il servizio MI.CO.TRA è prolungato fino a Trieste. Tale estensione è stata resa possibile da un contributo comunitario assegnato nell’ambito di un progetto europeo (CONNECT2CE – collegamenti ferroviari innovativi a supporto della smart mobility nell’Europa centrale) di cui Società Ferrovie Udine Cividale è partner.

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 esplicitano in attività di controllo e mantenimento in efficienza dei mezzi utilizzati. Per quanto concerne il materiale rotabile, il treno MI.CO.TRA. è composto da un locomotore politensione E 190 Siemens di proprietà di FUC, da due carrozze passeggeri (per un totale di 140 posti a sedere) e da un capiente bagagliaio (fino a 100 bici) di proprietà ÖBB. La manutenzione del materiale rotabile è svolta, quindi, in parte da FUC (locomotore) e in parte da ÖBB (carrozze passeggeri e bagagliaio). Come negli anni precedenti, anche nel 2021 FUC ha programmato ed attuato specifici piani di manutenzione ordinaria e straordinaria del materiale rotabile. 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.

Dati linea – anno 2021	
Lunghezza rete	89 Km (Udine - Tarvisio B.V.) 161 Km (Trieste - Tarvisio B.V.)
Numero corse effettuate	1.892
Velocità commerciale	71 km/h
Passeggeri trasportati (Udine - Tarvisio B.V.)	51.209 (+ 51,6% rispetto al 2020)
Passeggeri trasportati (Udine - Villach)	66.169 (+ 53,8% rispetto al 2020)
Passeggeri trasportati (Trieste – Villach)	76.190 (+ 55,3% rispetto al 2020)
Biciclette trasportate (Udine - Tarvisio B.V.)	12.178 (+ 58,3% rispetto al 2020)
Biciclette trasportate (Udine - Villach)	16.088 (+ 68,2% rispetto al 2020)
Biciclette trasportate (Trieste - Villach)	17.922 (+ 72,0% rispetto al 2020)

La rapidità di spostamento rimane uno dei punti di forza della linea, con un tempo pari a 73' per percorrere una distanza di 89 Km e rende il collegamento un'alternativa altamente competitiva rispetto al trasporto su gomma (sia pubblico che privato).

Il monitoraggio dell'aspetto "confort a bordo", svolto attraverso l'indagine di Customer satisfaction, ha evidenziato un livello di apprezzamento della Clientela leggermente al di sotto degli obiettivi aziendali.

In linea con le aspettative si è invece attestato il giudizio sugli aspetti "frequenza delle corse" e "orari delle corse". Dall'indagine effettuata è emersa la richiesta di ampliare il numero di corse giornaliere, collocando quelle aggiuntive in fasce orarie più comode per l'utenza italiana (viene suggerita ad esempio

l'istituzione di una corsa verso Villach a metà mattinata). Dal proprio canto, l'utenza austriaca auspica un allungamento del servizio fino a Trieste anche nei giorni feriali.

A questo proposito si segnala che il servizio di prolungamento a Trieste, avviato nel 2018, durante i fine settimana (sabati e domeniche) e nelle altre giornate festive (italiane ed austriache), proseguirà almeno fino al 2028.

Livello di soddisfazione della Clientela (% soddisfazione)	Obiettivo 2021	Consuntivo 2021	Obiettivo 2022
F.2.2. tempo - orario delle corse **F.2.3. tempo** - frequenza delle corse	75	76	75
F.1.1. confort - confort a bordo	98	96	96

Puntualità

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

Si segnala che sulla tratta Udine -Tarvisio, di competenza delle Ferrovie Udine Cividale, il tasso medio di puntualità (ritardo entro i 5 minuti) nel 2021 è stato pari a 100 %.

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 2021	Consuntivo 2021	Obiettivo 2022
F.2.1. - **puntualità del servizio** - puntualità del servizio offerto	90	90	90

Sicurezza a bordo dei mezzi

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

Nel 2021, così come negli anni precedenti, non si sono verificati episodi significativi legati alla mancanza di sicurezza a bordo.

Si osserva però che la percentuale di clienti soddisfatti rispetto a questo indicatore si posiziona ad un livello ancora inferiore agli obiettivi aziendali pur se con un miglioramento rispetto all'anno precedente.

Livello di soddisfazione della Clientela (% soddisfazione)	Obiettivo 2021	Consuntivo 2021	Obiettivo 2022
F.5.1 – sicurezza - sicurezza a bordo	85	80	85

Pulizia e igiene

Nel 2021, l'attività di pulizia dei mezzi si è svolta nel pieno rispetto delle cadenze programmate.

Sono state rispettate le tempistiche degli interventi fissate l'anno precedente, quali le operazioni di pulizia effettuate giornalmente alla stazione di Villach Hbf da ÖBB all'arrivo del primo treno dall'Italia, nonché le operazioni di pulizia periodica dei mezzi, sia interna che esterna.

La pulizia nelle Stazioni viene invece effettuata da personale RFI sulla tratta italiana e da personale delle ferrovie austriache sulla tratta oltre confine.

In merito al fattore "pulizia", l'indagine di Customer satisfaction ha evidenziato i seguenti risultati:

Livello di soddisfazione della Clientela (% soddisfazione)	Obiettivo 2021	Consuntivo 2021	Obiettivo 2022
F.1.2-1.3 – confort - pulizia dei mezzi (esterna / interna)	95	91	88

Riconoscibilità e disponibilità del personale

Il personale a contatto con la Clientela è riconoscibile dalla divisa e da un apposito tesserino di riconoscimento. L'indagine di Customer satisfaction ha fornito le seguenti indicazioni sul rapporto tra Clientela e personale:

Livello di soddisfazione della Clientela (% soddisfazione)	Obiettivo 2021	Consuntivo 2021	Obiettivo 2022
F.3.3 – F.3.4 informazioni - disponibilità e chiarezza del personale nel fornire informazioni	88	90	88
F.4.2 – attenzione al Cliente - disponibilità e cortesia del personale a bordo	92	88	90
F.4.3 – attenzione al Cliente - disponibilità e cortesia del personale addetto ai clienti	80	86	80
F.4.4 – attenzione al Cliente - riconoscibilità del personale	90	87	90

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 i Viaggiatori, per sedimentare quella cultura verso il Cliente che da sempre FUC persegue.

5. Il Cliente e il servizio

Diritti e doveri dei Viaggiatori

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 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 attengono invece al rispetto dell'obbligo di:

- 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 sé stesso e per gli altri Viaggiatori.

Informazione alla Clientela

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

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

Un altro importante canale informativo è rappresentato dal sito internet aziendale (www.ferrovieudinecividale.it), 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, Carta dei Servizi, depliant) è a disposizione della Clientela ed in distribuzione gratuita presso le rivendite FUC, i punti di informazione turistica regionale, Informagiovani.

Il livello di soddisfazione dalla Clientela in merito a questo aspetto (rilevato attraverso la Customer satisfaction) rimane, tuttavia, al di sotto degli obiettivi aziendali. Sono pertanto allo studio azioni che consentano di dare riscontro alle aspettative dell'utenza in modo più efficace.

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

Livello di soddisfazione della Clientela (% soddisfazione)	Obiettivo 2021	Consuntivo 2021	Obiettivo 2022
F.3.1 - F.3.2 - informazione - reperibilità informazioni sul servizio	80	72	80
F.3.6 - informazione - chiarezza informazioni da sito internet e telefonica	85	69	85

Clientela diversamente abile

Il personale della Società Ferrovie Udine Cividale, in collaborazione con il personale RFI e ÖBB segue l'accoglienza e l'assistenza dei Viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità, anche temporanea, al fine di assicurare loro, a bordo dei treni, un viaggio caratterizzato dal massimo comfort e sicurezza.
Il servizio di assistenza a terra viene garantito da RFI (Rete Ferroviaria Italiana) tramite il proprio servizio dedicato "Sala Blu".

Le carrozze attualmente disponibili per il servizio MI.CO.TRA non consentono il trasporto di persone a mobilità ridotta che necessitano di sedia a ruote.

Per l'assistenza a terra agli altri Viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità, anche temporanea, è necessario rivolgersi al servizio di RFI - "Sala Blu" con una delle seguenti modalità:

- inviando una e-mail all'indirizzo SalaBlu.TRIESTE@rfi.it;
- recandosi direttamente presso la Sala Blu di Trieste, sita al binario n. 1 della Stazione ferroviaria di Trieste Centrale (orario di apertura dalle ore 6.45 alle ore 21.30, tutti i giorni, festivi inclusi);
- telefonando al numero verde gratuito 800 90 60 60 raggiungibile da telefono fisso in Italia oppure, al numero nazionale a tariffazione ordinaria +39 02323232 raggiungibile da telefono fisso e mobile e dall'estero.

Il trasporto o il servizio di assistenza possono essere rifiutati se le stazioni di salita o discesa non sono presidiate da personale dedicato.
FUC può richiedere che il viaggiatore con disabilità sia accompagnato da una persona in grado di fornirgli l'assistenza necessaria qualora non fosse autosufficiente.
Gli aventi titolo all'assistenza sono:

- persone con problemi agli arti o con difficoltà di deambulazione;
- persone anziane;
- donne in gravidanza;
- non vedenti o con disabilità visive;
- non udenti o con disabilità uditive;
- persone con handicap mentale.

Ai soli viaggiatori con disabilità, in possesso di certificazione, si applica la tariffazione ridotta, mentre l'eventuale accompagnatore viaggia gratuitamente.
FUC e OBB garantiscono la vendita di biglietti a bordo dei mezzi.

Nel caso il servizio di assistenza a bordo non venga erogato, il viaggiatore provvisto di biglietto rilasciato da FUC, ha diritto al rimborso del titolo di viaggio e ad un indennizzo pari al 50% del valore dello stesso. La richiesta di rimborso e di indennizzo deve essere presentata entro 30 giorni dal disservizio tramite la compilazione del relativo modulo, scaricabile dal website aziendale www.ferrovieudinecividale.it .

Il titolare di biglietto di corsa semplice o di abbonamento venduto da altra Impresa deve invece rivolgersi direttamente a questa in caso di reclamo e/o richiesta di rimborso e a Sala Blu-RFI per la mancata assistenza a terra.

Trasporto biciclette

Il trasporto di biciclette, al seguito del Viaggiatore, è consentito nell'apposito bagagliaio. Sarà cura del personale FUC/ÖBB prendere in consegna e sistemare le biciclette dei viaggiatori.

Il trasporto del ciclo è soggetto al pagamento di un biglietto di € 3,50 che ha validità giornaliera (può essere utilizzato in andata e ritorno).

Piccoli animali di affezione

Ai sensi della L.R. 5/2015, in materia di trasporto degli animali di affezione è 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.

I cani di piccola taglia e gli altri animali di affezione viaggiano gratuitamente nella tratta italiana. Nella tratta austriaca pagano € 2,00 se non sono all'interno dell'apposito trasportino. I cani di qualsiasi altra taglia viaggiano previo pagamento del biglietto previsto per la tratta da percorrere ridotto del 50%.

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.

Oggetti smarriti

Gli oggetti rinvenuti a bordo delle carrozze vengono consegnati alla POLFER presso la Stazione di Udine. I beni deperibili non sono conservati.

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 l'apposito modulo da richiedere al personale di bordo; 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; tramite e-mail all'indirizzo: info@ferrovieudinecividale.it; per posta raccomandata 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.

In caso di mancata risposta entro i termini di cui sopra, l'Utente potrà inoltre ricorrere a procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Nel 2021 l'Ufficio Qualità ha gestito n. 6 reclami per il servizio MICOTRA, fornendo risposta, in media, entro i 10 giorni. Dall'analisi si rileva che tre segnalazioni hanno riguardato comportamenti non adeguati del personale viaggiante. I restanti casi sono relativi a: ritardi, informazione non corretta e affollamento.

Per i reclami presentati, l'Utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto, nella misura del 10% nel caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo, del 20% nel caso di risposta non fornita entro il centoventesimo giorno.
L'indennizzo di cui sopra non è dovuto nel caso in cui l'importo dello stesso sia inferiore a 4 euro.

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 60' per cause imputabili all'Azienda. Il rimborso non è previsto in tutti gli altri casi e in particolare in caso di rinuncia al viaggio per ragioni imputabili al Cliente 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 - Via Peschiera, 30 - 33100 Udine.
L'eventuale rimborso del prezzo del biglietto è effettuato entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione della relativa domanda.

I possessori di abbonamento rilasciato da FUC, nel caso in cui un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati nel periodo di validità dell'abbonamento subisca un ritardo superiore a 15' o venga soppresso, possono richiedere un indennizzo pari alla percentuale delle corse in ritardo o soppresse.
I possessori di abbonamento Trenitalia o di abbonamento integrato Trenitalia/SAF devono invece rivolgersi direttamente a Trenitalia per eventuali richieste di indennizzo che verranno gestite secondo le modalità previste dall'Impresa.
Le richieste di indennizzo presentate dall'intestatario dell'abbonamento FUC o, in caso di minori, dal genitore o da chi ne fa le veci, devono pervenire a FUC entro 30 gg. dal termine di validità dell'abbonamento, tramite la compilazione del relativo modulo scaricabile dal website aziendale www.ferrovieudinecividale.it .

In caso di decesso o lesioni di un passeggero saranno applicate le disposizioni del Reg. 1371/2007 (art. 13) in base al quale, entro 15 gg 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 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.

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.. Non sono ammesse gratuità.

La prenotazione del singolo posto a sedere è obbligatoria nelle giornate di sabato, domenica e festivi. La prenotazione è sempre obbligatoria per comitive composte da almeno 6 persone anche se consigliata per comitive di numero inferiore.

La prenotazione è gratuita e non soggetta a penali nel caso di cancellazione. Deve essere effettuata seguendo le istruzioni riportate alla pagina http://www.ferrovieudinecividale.it/orari-micotra-udine-villach-trieste/. Terminata la procedura si riceverà una E-mail di conferma, che dovrà essere esibita al capotreno al momento della salita a bordo.

Biglietti e abbonamenti nazionali

Il Viaggiatore può acquistare biglietti e abbonamenti, per i viaggi da effettuarsi sulla tratta Trieste - Udine - Tarvisio B.V., utilizzando la normale rete di vendita di Trenitalia.

Sulla tratta Tarvisio B.V. - Villach può invece utilizzare la rete di vendita delle ferrovie austriache.

Sulla tratta Trieste - Udine - Tarvisio si applicano le tariffe di corsa semplice e di abbonamento di Trenitalia e la relativa normativa tariffaria. Analogamente sulla tratta Tarvisio - Villach si applicano le tariffe di corsa semplice e di abbonamento ÖBB.

Biglietti e abbonamenti transfrontalieri

I biglietti e gli abbonamenti transfrontalieri per la tratta Trieste - Udine - Villach si possono acquistare:

- in territorio italiano **direttamente a bordo treno senza pagamento di alcun sovrapprezzo**;

- in territorio austriaco **utilizzando la rete di vendita delle ferrovie austriache o a bordo treno senza il pagamento di alcun sovrapprezzo**.

Il biglietto emesso a bordo treno è già convalidato con la data di partenza ed è valido per effettuare il viaggio in un'unica direzione, per tutto il giorno solare. E' prevista la possibilità di acquistare, a bordo treno, abbonamenti transfrontalieri settimanali e mensili. L'abbonamento mensile consente di effettuare 30 giorni di corse illimitate, a partire dalla data di inizio di validità. Analogamente, l'abbonamento settimanale dà diritto a 7gg di corse illimitate dalla data di inizio di validità. L'abbonamento è nominativo, non può essere ceduto e deve essere accompagnato da un valido documento di identità.

Biglietti transfrontalieri ridotti e gratuiti (tratta Trieste/località italiane intermedie – Villach/località austriache intermedie)

Sono previste riduzioni o gratuità per le seguenti categorie di Clientela:

- **BAMBINI** fino ai 6 anni non compiuti viaggiano gratuitamente purchè in compagnia di un adulto.
- **RAGAZZI** nella fascia d'età 6 – 15 anni non compiuti viene applicata una riduzione della tariffa del 50%.
- **FAMIGLIE** ai genitori viene applicata la tariffa intera, ai figli dai 15 ai 26 anni compiuti una riduzione del 50%, mentre i figli di età inferiore ai 15 anni viaggiano gratuitamente.
- **OVER 60** godono di un prezzo ridotto del 50% sulla tariffa intera.

In ogni caso, a dimostrazione dell'età, occorre esibire un documento d'identità in corso di validità.

Sulla tratta nazionale Trieste – Udine – Tarvisio B.V. le scontistiche e le gratuità sopra elencate non sono applicabili.

Comitive

Sia sulla tratta nazionale che su quella transfrontaliera, alle **COMITIVE** composte da **almeno 6 Viaggiatori** viene applicata **una riduzione del 20%** sulla tariffa intera.

Nel caso all'interno della comitiva siano presenti soggetti ricadenti nelle categorie "bambini" e "ragazzi", la riduzione del 20% si applicherà alla tariffa prevista per tali categorie (diversa, a seconda che si tratti di biglietto transfrontaliero o nazionale).

Partnership

Ai possessori di biglietto Mi.Co.Tra. che esibiranno il titolo di viaggio è garantito:

- per la tratta Udine - Cividale la possibilità di acquistare per lo stesso giorno il biglietto, senza l'applicazione del sovrapprezzo, a bordo treno;
- l'ingresso al **MUSEO DIOCESANO E GALLERIE DEL TIEPOLO** (http://www.musdioc-tiepolo.it) sito a Udine in Piazza Patriarcato 1, ad un prezzo agevolato di € 5,00. L'ingresso è gratuito per i bambini da 0 a 6 anni compiuti, i disabili accompagnati da un accompagnatore e le guide turistiche

con regolare attestato;

- l'ingresso ad un prezzo agevolato agli eventi espositivi di **VILLA MANIN** (http://www.villamanin.it/), ai centri visita dell'**ENTE PARCO NATURALE DELLE PREALPI GIULIE (**http://www.parcoprealpigiulie.it/), a particolari eventi ed iniziative promossi dalla **FONDAZIONE AQUILEIA** (http://www.fondazioneaquileia.it/), al **MUSEO ARCHEOLOGICO NAZIONALE DI CIVIDALE DEL FRIULI** (http://www.museoarcheologicocividale.beniculturali.it).

Tariffe – validità: 01/01/2022 – 31/12/2022

Nota: si possono riscontrare piccole differenze di prezzo sui biglietti transfrontalieri dovute alle diverse tariffe a chilometro in vigore nei due Paesi

TARIFFE BIGLIETTI TRANSFRONTALIERI INTERI

TRIESTE	MONFALCONE	TRIESTE AIRPORT	CERVIGNANO AQUILEIA GRADO	PALMANOVA	UDINE	GEMONA DEL FR.	VENZONE	CARNIA	PONTEBBA	UGOVIZZA	TARVISIO B.V.	
€ 17,00	€ 16,00	€ 15,00	€ 14,00	€ 13,50	€ 13,00	€ 11,00	€ 11,00	€ 9,00	€ 9,00	€ 7,00	€ 6,50	ARNOLDSTEIN
€ 17,00	€ 16,00	€ 15,00	€ 14,00	€ 13,50	€ 13,00	€ 11,00	€ 11,00	€ 9,00	€ 9,00	€ 7,00	€ 6,50	FÜRNITZ
€ 17,00	€ 16,00	€ 15,00	€ 14,00	€ 13,50	€ 13,00	€ 11,00	€ 11,00	€ 9,00	€ 9,00	€ 7,00	€ 6,50	VILLACH WARMBAD
€ 17,00	€ 16,00	€ 15,00	€ 14,00	€ 13,50	€ 13,00	€ 11,00	€ 11,00	€ 9,00	€ 9,00	€ 7,00	€ 6,50	VILLACH WESTBF
€ 17,00	€ 16,00	€ 15,00	€ 14,00	€ 13,50	€ 13,00	€ 11,00	€ 11,00	€ 9,00	€ 9,00	€ 7,00	€ 6,50	VILLACH HBF

TARIFFE BIGLIETTI TRANSFRONTALIERI RIDOTTI

TRIESTE	MONFALCONE	TRIESTE AIRPORT	CERVIGNANO AQUILEIA GRADO	PALMANOVA	UDINE	GEMONA DEL FR.	VENZONE	CARNIA	PONTEBBA	UGOVIZZA	TARVISIO B.V.	
€ 8,50	€ 8,00	€ 7,50	€ 7,00	€ 6,75	€ 6,50	€ 5,50	€ 5,50	€ 4,50	€ 4,50	€ 3,50	€ 3,00	ARNOLDSTEIN
€ 8,50	€ 8,00	€ 7,50	€ 7,00	€ 6,75	€ 6,50	€ 5,50	€ 5,50	€ 4,50	€ 4,50	€ 3,50	€ 3,00	FÜRNITZ
€ 8,50	€ 8,00	€ 7,50	€ 7,00	€ 6,75	€ 6,50	€ 5,50	€ 5,50	€ 4,50	€ 4,50	€ 3,50	€ 3,00	VILLACH WARMBAD
€ 8,50	€ 8,00	€ 7,50	€ 7,00	€ 6,75	€ 6,50	€ 5,50	€ 5,50	€ 4,50	€ 4,50	€ 3,50	€ 3,00	VILLACH WESTBF
€ 8,50	€ 8,00	€ 7,50	€ 7,00	€ 6,75	€ 6,50	€ 5,50	€ 5,50	€ 4,50	€ 4,50	€ 3,50	€ 3,00	VILLACH HBF