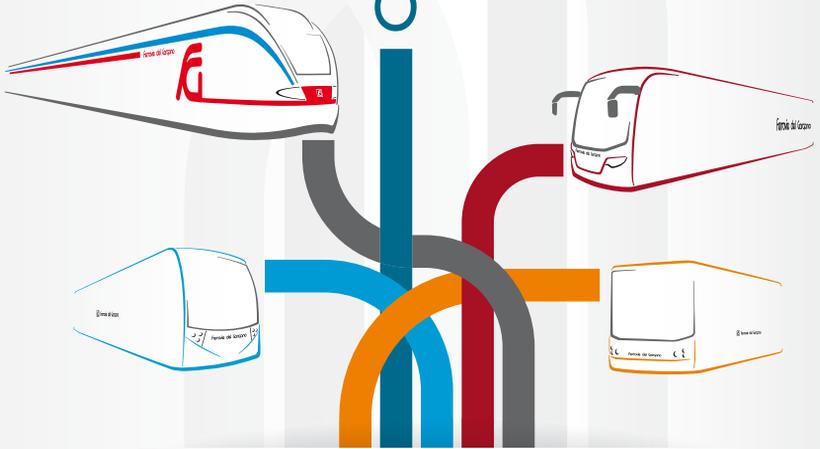


CARTA DEI SERVIZI  
16<sup>a</sup> edizione · anno 2015



Ferrovie  
del Gargano  
srl





# CARTA DEI SERVIZI

16<sup>a</sup> edizione · anno 2015



<b>Premessa</b>	
<b>La carta dei servizi ed i suoi obiettivi</b>	<b>5</b>
<b>Sezione I</b>	
<b>Norme generali e profilo aziendale</b>	
<b>Norme generali e principi fondamentali della Carta dei Servizi</b>	<b>7</b>
Uguaglianza ed imparzialità	7
Continuità	7
Partecipazione	8
Efficienza ed efficacia	8
Libertà di scelta	8
<b>Profilo aziendale e servizi offerti</b>	<b>9</b>
I servizi offerti	9
<b>Sezione II</b>	
<b>Qualità e standard</b>	
<b>Fattori base, indicatori di qualità, standard, monitoraggio</b>	<b>11</b>
Sicurezza del viaggio	11
Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore	12
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	12
Pulizia e condizioni igieniche	13
Comfort del viaggio	13
Servizi aggiuntivi (a bordo e/o nei nodi)	13
Servizi per viaggiatori diversamente abili	14
Informazioni alla clientela	14
Aspetti relazionali del personale a contatto con la clientela	14
Livello di servizio nelle operazioni di sportello	14
Integrazione modale	15
Attenzione all'ambiente ed al sociale	15

<b>Tabelle indicatori qualità del servizio</b>	<b>16</b>
Servizi ferroviari	16
Servizi automobilistici T.P.L.	17
Servizi automobilistici urbani	18
Servizi automobilistici nazionali	19
<b>Sezione III</b>	
<b>Regolamento aziendale</b>	
<b>Regolamento</b>	<b>20</b>
Norme di carattere generale per i clienti di tutti i servizi offerti	20
Principali norme di carattere specifico per i clienti del servizio ferroviario e dei servizi sostitutivi	22
Principali norme di carattere specifico per i clienti delle autolinee di interesse regionale locale	25
Principali norme di carattere specifico per i clienti delle autolinee di interesse urbano	27
Principali norme di carattere specifico per i clienti delle autolinee di interesse nazionale	29
<b>Segnalazioni e reclami</b>	<b>31</b>
<b>Responsabilità</b>	<b>31</b>
<b>Copertura assicurativa per i danni alle persone e alle cose</b>	<b>32</b>



## Premessa

### La carta dei servizi ed i suoi obiettivi

La direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" ha sancito il principio in base al quale l'erogazione dei pubblici servizi deve essere improntata a criteri di massima attenzione al soddisfacimento dei bisogni del cittadino allorché questi decida di usufruirne.

La carta dei servizi è uno strumento di dialogo tra il soggetto erogatore del servizio di trasporto pubblico ed il soggetto che ne usufruisce.

È un contratto attraverso il quale la Società assume degli impegni precisi in base ai quali la clientela può verificare i risultati raggiunti affinché il livello di qualità del servizio percepito dal cliente si avvicini sempre più a quello atteso.

Indispensabile in questo processo dinamico è il contributo che proviene da parte dei clienti e dalle Associazioni di rappresentanza, in un dialogo sempre aperto e proficuo.

La carta dei servizi è stata adottata, per la prima volta, in data 20 novembre 2000 e, contestualmente, partecipata al Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della funzione pubblica.

La stessa è, altresì, annualmente aggiornata e comunicata ai clienti mediante distribuzione presso le biglietterie aziendali nonché presso i più importanti punti di vendita dei titoli di viaggio. Il documento rimane a disposizione dei clienti presso la Direzione Generale - Bari, via Zuppetta, 7/d e presso le Direzioni di Esercizio di San Severo - Strada comunale esterna n° 82 - San Ricciardi, km 0+450 e di Foggia - via San Severo, 96.

La stessa è, comunque, a disposizione anche sul sito internet aziendale [www.ferroviedelgargano.com](http://www.ferroviedelgargano.com).

Il Documento si articola in 3 sezioni:

- Sezione I nella quale sono riportati i principi fondamentali ai quali si ispira la Carta dei servizi unitamente ad un profilo dell'azienda e dei servizi offerti;
- Sezione II nella quale sono contenuti e definiti i fattori di base, gli indicatori di qualità ed i relativi standard nonché i sistemi di monitoraggio della qualità;
- Sezione III nella quale vengono riportate, nell'ambito delle procedure di dialogo tra l'azienda ed i clienti, anche le modalità di rimborso dei titoli di viaggio, il risarcimento danni e le coperture assicurative.





**treno +  
bici =**

La bici non paga  
se viaggi con te.  
Anche il tuo bambino  
se ha meno di dieci anni  
viaggia gratis.

Max 3 biciclette per convoglio.  
Il biglietto e l'abbonamento ferroviario consentono la corsa gratuita  
sulle autolinee urbane di San Severo e Foggia.  
Coincidenze con i treni della linea Foggia-Lucera.

**il viaggio  
più eco-friendly  
che c'è**



 **Ferrovie del Gargano** srl

[www.ferroviedelgargano.com](http://www.ferroviedelgargano.com)





## Sezione I Norme generali e profilo aziendale

### Norme generali e principi fondamentali della Carta dei Servizi

L'Azienda Ferrovie del Gargano S.r.l. si impegna ad erogare il servizio pubblico di trasporto nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- Uguaglianza ed imparzialità;
- Continuità;
- Partecipazione;
- Efficienza ed efficacia;
- Libertà di scelta.

#### Uguaglianza ed imparzialità

Sono escluse tutte le forme di ingiustificata discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.

L'Azienda si impegna, altresì, a garantire parità di trattamento ed accessibilità tra le diverse categorie o fasce di clienti ai servizi erogati, adottando le necessarie iniziative.

#### Continuità

L'erogazione del servizio sarà continuo, regolare e senza interruzioni nel rispetto dei programmi di esercizio, fatta eccezione per le interruzioni dovute a calamità naturali, causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'azienda ed, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore.

Nei casi di scioperi saranno divulgate con tempestività le notizie relative alla predisposizione dei servizi minimi garantiti. Inoltre, in ogni sezione del sito internet aziendale è inserito un apposito link che evidenzia le fasce minime garantite secondo la normativa vigente.

Nei casi di necessità o di interruzioni programmate, l'Azienda s'impegna ad adottare le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte a limitare il disagio per la clientela.





### **Partecipazione**

L'Azienda si impegna a garantire e favorire la partecipazione dei clienti anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio.

In particolare, è riconosciuto al cliente il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, inoltrare reclami. La partecipazione degli utenti è garantita anche dagli appositi contatti del sito internet aziendale ed in occasione delle rilevazioni semestrali sulla soddisfazione della clientela.

### **Efficienza ed efficacia**

L'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia ed, a tal fine, adotta il monitoraggio continuo della qualità dei servizi erogati.

Inoltre, l'Azienda si impegna ad addestrare e formare il personale di bordo sugli aspetti professionali del servizio offerto.

### **Libertà di scelta**

L'Azienda garantisce, per la sua parte ed unitamente a tutti gli altri Enti preposti al governo dell'ampio fenomeno della mobilità (Comuni, Province, Regione), il diritto alla mobilità dei cittadini assumendo le iniziative atte a facilitare la fruibilità del territorio nella piena libertà di scelta da parte degli stessi.





## Profilo aziendale e servizi offerti

L'Azienda Ferrovie del Gargano è costituita nella forma della Società a responsabilità limitata.

Essa opera nel settore del trasporto pubblico a decorrere dal 1962, anno in cui rilevò la concessione della linea ferroviaria San Severo-Rodi-Peschici (Calenelle).

La sede legale della Società e la Direzione Generale è ubicata in:

- Bari, via Zuppetta, 7/d; tel. 080.5207311 - fax 080.5207331; e-mail: [dg@fergargano.it](mailto:dg@fergargano.it).

Le Direzioni di Esercizio Ferroviario ed Automobilistico sono ubicate in:

- San Severo (FG), Strada Comunale esterna n° 82 - San Ricciardi, km 0+450; tel. 0882.228911 fax 0882.225307; e-mail: [def@fergargano.it](mailto:def@fergargano.it).
- Foggia, via San Severo, 96; tel. 0881.587211 - fax 0881.587294; e-mail: [dar@fergargano.it](mailto:dar@fergargano.it).

La sede della Divisione Turismo è ubicata in:

- Monte Sant'Angelo (FG), corso Vittorio Emanuele II, 61/63; tel. 0884.561020 - fax 0884.568007; e-mail: [fdg.viaggi@fergargano.it](mailto:fdg.viaggi@fergargano.it).

### I servizi offerti

I servizi offerti interessano prevalentemente la provincia di Foggia e risultano così articolati:

#### a) - Ferrovie Locali

La rete delle ferrovie locali, nell'ambito del contratto di servizio con la Regione Puglia, comprende le seguenti linee:

- San Severo-Rodi-Peschici (Calenelle) di km 78+400;
- Apricena-San Severo (diramata nord della San Severo-Rodi-Peschici) km 11+700;
- Foggia-Lucera di km 19+600;
- San Severo-Foggia di km 29+000 (attivata dall'11.12.2011) su rete R.F.I.
- Foggia-Manfredonia di km 40+000 (servizio sostitutivo treni).

Rientrano nell'esercizio ferroviario anche le corse sostitutive effettuate con autobus sociali sulle relazioni Cagnano-San Nicandro-Portone Perrone, nonché quelle effettuate sull'intero percorso, in sostituzione del servizio ferroviario, nei giorni festivi del periodo invernale.

Viene svolto un servizio intermodale denominato TRENObus per i collegamenti tra Foggia ed i centri del Suappennino Dauno. Tramite accordo commerciale con l'ATAF di Foggia, l'intermodalità viene estesa anche al servizio urbano di Foggia.

Inoltre, anche per il servizio ferroviario Apricena Città-Foggia, viene garantita l'intermodalità con i servizi di trasporto pubblico delle reti urbane di Foggia e San Severo.

L'intermodalità è completata dall'integrazione tariffaria, che consente l'utilizzo di tutti i servizi di trasporto ai possessori di titoli di viaggio ferroviari in apposite fasce orarie.





Infine, una rete di autolinee integrative della linea ferroviaria S. Severo-Rodi-Peschici ha la finalità di stabilire opportuni collegamenti tra le località collinari situate a notevole distanza dai corrispondenti scali ferroviari e la linea stessa che è considerata asse portante dell'intero sistema.

#### **b) - Rete automobilistica ordinaria**

La rete comprende:

- n° 4 autolinee di interesse nazionale finalizzate al collegamento del promontorio Garganico e di Termoli con Roma e le più importanti località dell'Italia centro-settentrionale quali Ancona, Bologna, Milano, Torino e, ad esclusione di Termoli, con i centri abruzzesi di Pescara e Chieti Scalo.
- n° 18 autolinee di interesse regionale, in ambito COTRAP, caratterizzate da percorsi che, pur interessando prevalentemente il territorio della provincia di Foggia, interessano anche le province limitrofe di Barletta-Andria-Trani, Potenza, Benevento, Avellino e Campobasso.  
n° 47 autolinee di interesse della provincia di Foggia, in ambito COTRAP, caratterizzate da percorsi che insistono interamente sul territorio provinciale.
- A partire dal mese di novembre 2004, la Società esercisce, a seguito di aggiudicazione di gara d'appalto, per conto del comune di San Severo, il servizio di trasporto urbano articolato su cinque linee di trasporto a completa copertura del territorio cittadino.
- Inoltre, a far data dal 1° settembre 2005 sono svolte, su affidamento del consorzio regionale COTRAP, tre linee del servizio urbano nel comune di Manfredonia.

#### **c) - Altri Servizi**

- n° 6 licenze di noleggio da rimessa per autobus con conducente, di cui: n° 1 nel comune di Foggia, n° 1 nel comune di San Severo, n° 1 nel comune di San Nicandro Garganico, n° 1 nel comune di Cagnano Varano e n° 2 nel comune di Monte Sant'Angelo.
- n° 1 agenzia di viaggi ubicata nel comune di Monte Sant'Angelo.

Gli autobus adibiti ad uso di noleggio con conducente sono autorizzati ad effettuare anche servizio pubblico come scorta sulle autolinee di interesse nazionale.





## Sezione II Qualità e standard

### Fattori base, indicatori di qualità, standard, monitoraggio

L'Azienda, per migliorare la qualità e la quantità del servizio erogato, definisce, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità, standard di prestazioni che si impegna a rispettare.

Gli indicatori di qualità sono costituiti da variabili quantitative e/o da parametri qualitativi che sono in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli di prestazione dei servizi erogati.

È considerato standard il corrispondente valore dell'indicatore di qualità che l'Azienda si propone di raggiungere sulla base delle proprie potenzialità e delle aspettative della clientela.

I fattori base da tenere in considerazione sono:

- sicurezza del viaggio;
- sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
- regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi;
- comfort del viaggio;
- servizi aggiuntivi (a bordo e/o nei nodi);
- servizi per viaggiatori diversamente abili;
- informazioni alla clientela;
- aspetti relazionali del personale a contatto con la clientela;
- livello di servizio nelle operazioni di sportello;
- integrazione modale;
- attenzione all'ambiente.

#### Sicurezza del viaggio

La sicurezza va intesa come valutazione e gestione del rischio per la clientela.

Per la parte aziendale va considerato che il livello di sicurezza riferito al servizio ferroviario dipende:





- dallo stato di manutenzione della sede e da quello degli impianti tecnologici;
- dallo stato di efficienza dei mezzi di esercizio, da quello degli impianti e da quello dei connessi sistemi di sicurezza che regolano l'esercizio.

Non va poi trascurata l'idoneità fisica e la competenza tecnica del personale al quale è affidato il compito di esercire e regolare la circolazione dei treni.

Tali concetti sono efficacemente sintetizzati con l'aver conseguito nel settore ferroviario, sin dall'ottobre 2008, il Certificato di Sicurezza n. 11/2008, rilasciato dall'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie (ANSF), ai sensi del D.Lgs. n. 162/2003, attuazione delle direttive 2004/49/CE e 2004/51/CE, relative alla sicurezza e allo sviluppo delle ferrovie europee.

Nel settore delle autolinee, il livello di sicurezza dipende, oltre che dalla efficienza dei mezzi in circolazione e dalla idoneità fisica e professionale del personale di guida, anche dalla idoneità dei percorsi e dalla ubicazione delle fermate autorizzate.

Per quanto riguarda infine il personale di guida, questo è reclutato con criteri di selezione specifici per la mansione cui è destinato. Tutti i conducenti sono sottoposti a periodiche visite di verifica della idoneità psicofisica a continuare a svolgere la funzione cui sono destinati. Inoltre, la prestazione lavorativa avviene nel rigoroso rispetto delle norme che regolano la durata del lavoro effettivo, i riposi giornalieri, quelli settimanali ed i periodi di ferie.

### **Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore**

Non si rilevano azioni di macro o di micro criminalità in danno dei viaggiatori, né a bordo dei treni né a bordo degli autobus aziendali.

Al fine di prevenire furti, danni e molestie, i convogli ferroviari sono scortati da personale abilitato che nelle stazioni ha la possibilità di segnalare tempestivamente al Dirigente Unico / Dirigente Centrale Operativo l'effettuazione di atti criminosi a bordo.

È installato su tutti i rotabili ferroviari un radiotelefono terra-treno che consente di effettuare chiamate di emergenza da qualsiasi punto della linea.

Tutte le stazioni ferroviarie sono dotate di un sistema di video sorveglianza.

### **Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi**

La regolarità del servizio è obiettivo di importanza primaria.

Le corse programmate e non effettuate sono di norma imputabili a scioperi del personale o ad interruzioni della circolazione per fatti accidentali non prevedibili dall'azienda o ad improvvise avarie dei mezzi.

Nei casi di sciopero è comunque sempre garantita, conformemente a quanto previsto dalla legge 146/90 in materia di autoregolamentazione degli scioperi nei pubblici servizi, l'effettuazione del servizio nelle seguenti fasce orarie:





**Servizi che fanno capo alla Direzione di Esercizio di San Severo,  
per i servizi ferroviari ed i servizi automobilistici integrativi:**

in vigenza dell'orario invernale dalle ore 5:05 alle ore 8:05 e dalle ore 12:30 alle ore 15:30;  
in vigenza dell'orario estivo dalle ore 5:30 alle ore 8:30 e dalle ore 17:30 alle ore 20:30.

**Servizi che fanno capo alla Direzione di Esercizio di Foggia,  
per i servizi automobilistici**

dalle ore 5:30 alle ore 8:30 e dalle ore 12:30 alle ore 15:30.

### **Pulizia e condizioni igieniche**

Personale specializzato provvede quotidianamente alla pulizia dei mezzi ferroviari ed automobilistici in servizio e, con frequenza variabile, di tutti gli impianti (stazioni, biglietterie aziendali, etc.).

Periodicamente è effettuata una pulizia straordinaria e radicale di tutti i mezzi in servizio, prevedendo altresì la sanificazione dei mezzi.

Per quanto riguarda in particolare i mezzi ferroviari, la Società utilizza idonee vernici atte a consentire la rimozione di graffi.

### **Comfort del viaggio**

L'offerta di posti a sedere sia sui treni che sugli autobus è costantemente adeguata alle effettive necessità di trasporto e tengono conto sia delle variazioni della domanda che si verificano nel corso della giornata che delle variazioni stagionali. Conseguentemente non si verificano, di norma, sovraffollamenti dei mezzi in esercizio tali da non essere sopportati dalla clientela anche nelle ore di massima punta.

Sulle rete ferroviaria sono in esercizio n° 3 composizioni bloccate, n° 4 composizioni tipo FLIRT e n° 4 elettromotrici con impianto di climatizzazione.

Inoltre, è in fase di esecuzione un programma di interventi di manutenzione straordinaria sulla restante parte materiale rotabile che prevede l'installazione dell'impianto di climatizzazione.

Nel caso dei servizi automobilistici, invece, non si rilevano problemi particolari tenuto conto che l'azienda sta completando il piano di riammodernamento del parco autobus. Ad oggi i rotabili circolanti dotati di impianti di climatizzazione sono pari a 218 su un totale di 229 mezzi.

### **Servizi aggiuntivi (a bordo e/o nei nodi)**

Sulle rete ferroviaria sono in esercizio n° 3 composizioni bloccate e n° 7 composizioni tipo FLIRT che consentono il trasporto di biciclette a seguito.

Al fine di migliorare il comfort di viaggio sulle linee automobilistiche nazionali di lunga percorrenza, gli autobus sono dotati di impianti Hi-Fi e di video riproduzione.





### **Servizi per viaggiatori diversamente abili**

L'Azienda ha in esercizio n. 57 autobus di tipo extraurbano e 9 di tipo urbano dotati della speciale attrezzatura atta a favorirne l'accesso anche ai disabili non deambulanti.

Per quanto riguarda il servizio ferroviario, l'azienda ha dotato sia le 7 composizioni FLIRT che le 3 composizioni bloccate di attrezzature necessarie per renderle accessibili anche ai disabili non deambulanti. In analogia, man mano che si procederà alla ristrutturazione di altri rotabili, sarà prevista l'installazione di analoghi dispositivi per renderli fruibili anche ai disabili non deambulanti.

### **Informazioni alla clientela**

L'Azienda assicura la più ampia informazione ai clienti circa le modalità di prestazione del servizio, attraverso appositi quadri orari, con la distribuzione di opuscoli riportanti l'orario generale e di settore, nonché attraverso le agenzie convenzionate per la vendita dei titoli di viaggio, il proprio personale a bordo dei mezzi ed il sito internet .

In tutte le stazioni ferroviarie sono installati pannelli luminosi a messaggio variabile per informare, in tempo reale, la clientela sulle variazioni di orario.

Sono inoltre attivi, per le informazioni al pubblico, i seguenti servizi:

- Il sito [www.ferroviedelgargano.com](http://www.ferroviedelgargano.com)
- e il numero telefonico
- **Call Center** - tel. 0881.725188, dalle ore 7:00 alle ore 19:00, dal lunedì al sabato non festivi;

### **Aspetti relazionali del personale a contatto con la clientela**

Tutto il personale a contatto diretto con il pubblico ha l'obbligo di indossare la divisa aziendale ed è dotato di apposito tesserino di riconoscimento.

Nello svolgimento dei compiti assegnati è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste.

Il personale è, in ogni caso, tenuto ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile ed a mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra azienda e clienti.

Per il personale operante ai centralini la risposta è sempre preceduta dal nome dell'addetto e dall'indicazione dell'ufficio di appartenenza o, comunque, da una sigla di identificazione univoca del soggetto.

### **Livello di servizio nelle operazioni di sportello**

L'Azienda ha dato in affidamento la gestione delle biglietterie, nella stazione ferroviaria di Lucera e in quella di Apricina Città.

Infine, ha in essere una rete capillare di biglietterie convenzionate (almeno una per ogni centro servito), al fine di coprire tutte le esigenze della clientela.





## Integrazione modale

I programmi di esercizio tengono sempre conto delle possibilità di effettuare coincidenze con altri vettori o con altri modi di trasporto al fine di offrire ai clienti la più ampia possibilità di spostamento sul territorio.

È attivo un servizio intermodale denominato TRENObus per i collegamenti tra Foggia ed i centri del Subappennino Dauno. Tramite accordo commerciale con l'ATAF di Foggia l'intermodalità viene estesa anche al servizio urbano di Foggia.

Inoltre, anche per il servizio ferroviario Apricena Città-Foggia, viene garantita l'intermodalità con i servizi di trasporto pubblico delle reti urbane di Foggia e San Severo.

L'intermodalità è completata dall'integrazione tariffaria, che consente l'utilizzo di tutti i servizi di trasporto ai possessori di titoli di viaggio ferroviari in apposite fasce orarie.

Sulle rete ferroviaria sono in esercizio n° 3 composizioni bloccate e n° 7 composizioni tipo FLIRT che consentono il trasporto di biciclette a seguito.

## Attenzione all'ambiente ed al sociale

### a) Linee ferroviarie:

Non esistono problemi di inquinamento ambientale per quanto riguarda le linee ferroviarie atteso che trattasi di ferrovie elettrificate 3 kV cc.

### b) Linee automobilistiche:

Sulle autolinee di interesse nazionale, tutti i mezzi in esercizio sono dotati di motore a scarico controllato secondo lo standard EURO2, ad eccezione di n° 1 autobus dotato di motore EURO3, n° 3 EURO4, n°8 EURO5 e n° 3 EURO6.

Per quanto invece riguarda i servizi automobilistici di interesse regionale e locale: n° 84 autobus sono dotati di motore a scarico controllato secondo lo standard EURO2; n° 41 autobus sono dotati di motore a scarico controllato secondo lo standard EURO3 e n° 41 autobus sono dotati di motore a scarico controllato secondo lo standard EURO4.

Nell'ambito del servizio urbano di San Severo, sono in esercizio tre autobus elettrici ed un autobus con alimentazione a metano in sostituzione di altrettanti alimentati a gasolio.

Nell'ambito del servizio urbano di Manfredonia, sono in esercizio due autobus con alimentazione a metano in sostituzione di altrettanti alimentati a gasolio.

L'Azienda ha implementato i seguenti Sistemi di Gestione: Qualità (UNI EN ISO 9001/2008), Ambientale (UNI EN ISO 14001/2004) e Responsabilità Sociale (SA 8000:2008).



## Tablelle indicatori qualità del servizio

### Servizi ferroviari

Fattori di qualità	Indicatori	Misura	Obiettivi 2014	Risultati 2014	Obiettivi 2015	
Sicurezza del viaggio	incidentalità mezzo di trasporto	n° morti/viaggiatori km * 1.000.000	0	0	0	
		n° feriti/viaggiatori km * 1.000.000	0	0	0	
		n° sinistri/treni km * 1.000.000	0	3,13	0	
	incidentalità passiva dei mezzi di trasporto	n° morti/viaggiatori km * 1.000.000	0	0	0	
		n° feriti/viaggiatori km * 1.000.000	0	0	0	
		n° sinistri/treni km * 1.000.000	0	3,13	0	
anzianità dei mezzi	età parco mezzi/n° mezzi		9,8	9	10	
	anzianità massima dei mezzi	% mezzi con oltre 20 anni	18%	18%	18%	
Sicurezza personale e patrimoniale	denunce furti/molestie	n° denunce ogni x viaggiatori	0	0	0	
	regolarità servizio giorni feriali	% corse effettive/corse programmate	97%	99%	97%	
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	frequenza delle corse (media gior.)	minuti/corsa per gruppi di linea	34,33	34,33	34,33	
	velocità commerciale	km/h	n.a.	67	n.a.	
	puntualità complessiva	% tot. mezzi in orario		95%	98,76%	95%
		% tot. mezzi in ritardo		5%	1,24%	5%
Percezione complessiva	% clienti soddisfatti	rilevazione		97%		
Pulizia dei mezzi	pulizia ordinaria	n° interventi giornalieri/n° mezzi	1	1	1	
	pulizia approfondita	n° interventi mensili/n° mezzo	2	2	2	
	pulizia straordinaria	n° interventi/anno	144	144	144	
Percezione complessiva	% clienti soddisfatti	rilevazione		91%		
Comfort di viaggio	affollamento nelle ore di punta	posti km offerti tot./viaggiatori km	18,00	18,82	18,00	
	climatizzazione	% mezzi sul totale	86%	86%	86%	
	accessibilità facilitata	% mezzi sul totale	40%	41%	41%	
Servizi per viaggiatori con handicap	mezzi con scivolo estraibile	% mezzi sul totale	40%	41%	41%	
Percezione complessiva	% clienti soddisfatti	rilevazione		92%		
Informazioni alla clientela	tempestività	fascia oraria di apertura informazioni telefoniche	12h	12h	12h	
		tempo medi di risposta	n.a.	n.a.	n.a.	
	diffusione orari alle fermate	% sul totale delle fermate	100%	100%	100%	
Percezione complessiva	% clienti soddisfatti	rilevazione		93%		
Livelli del servizio di sportello	punti vendita	n° punti vendita aperti/10.000 viaggiatori	0,92	0,92	0,92	
	raccolta reclami	modalità (sportello, fax e-mail, sito)	si	si	si	
	riscontro reclami e proposte	n° giorni per riscontro	25	25	25	
Percezione complessiva	% clienti soddisfatti	rilevazione		87%		
Grado di interazione intermodale	coincidenza con servizio urbano	n° corse intermodali/tot. corse	78%	78%	78%	
	coincidenza con servizio ferroviario nazionale	n° corse intermodali/tot. corse	n.a.	n.a.	n.a.	
Percezione complessiva del servizio offerto	% clienti soddisfatti	rilevazione		98%		





## Servizi automobilistici T.P.L.

Fattori di qualità	Indicatori	Misura	Obiettivi 2014	Risultati 2014	Obiettivi 2015	
Sicurezza del viaggio	incidentalità mezzo di trasporto	n° morti/viaggiatori km * 1.000.000	0	0	0	
		n° feriti/viaggiatori km * 1.000.000	0	0,03	0	
		n° sinistri/bus km * 1.000.000	0	7,70	0	
	incidentalità passiva dei mezzi di trasporto	n° morti/viaggiatori km * 1.000.000	0	0	0	
		n° feriti/viaggiatori km * 1.000.000	0	0,01	0	
		n° sinistri/bus km * 1.000.000	0	3,21	0	
	anzianità dei mezzi	età parco mezzi/n° mezzi	13	13	14	
	anzianità massima dei mezzi	% mezzi con oltre 15 anni	20%	20%	25%	
Sicurezza personale e patrimoniale	denunce furti/molestie	n° denunce ogni x viaggiatori	0	0	0	
	regolarità servizio giorni feriali	% corse effettive/corse programmate	99%	99,70%	99%	
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	frequenza delle corse (media gior.)	minuti/corsa per gruppi di linea	1,47	1,47	1,47	
	velocità commerciale	km/h	n.a.	39,40	n.a.	
	puntualità complessiva	% tot. mezzi in orario		98,50%	99,97%	98,50%
		% tot. mezzi in ritardo		1,50%	0,03%	1,50%
Percezione complessiva	% clienti soddisfatti	rilevazione		94%		
	pulizia ordinaria	n° interventi giornalieri/n° mezzi	1	1	1	
Pulizia dei mezzi	pulizia approfondita	n° interventi mensili/n° mezzo	1	1	1	
	pulizia straordinaria	n° interventi/anno	386	386	386	
Percezione complessiva	% clienti soddisfatti	rilevazione		83%		
Comfort di viaggio	affollamento nelle ore di punta	posti km offerti tot./viaggiatori km	5,50	5,47	5,50	
	climatizzazione	% mezzi sul totale	98%	98%	98%	
	accessibilità facilitata	% mezzi sul totale	30%	30%	30%	
Servizi per viaggiatori con handicap	mezzi con scivolo estraibile	% mezzi sul totale	30%	30%	30%	
Percezione complessiva	% clienti soddisfatti	rilevazione		84%		
Informazioni alla clientela	tempestività	fascia oraria di apertura informazioni telefoniche	12h	12h	12h	
		tempo medi di risposta	n.a.	n.a.	n.a.	
Percezione complessiva	diffusione orari alle fermate	% sul totale dei centri abitati	60%	56%	60%	
	% clienti soddisfatti	rilevazione		91%		
Livelli del servizio di sportello	punti vendita	n° punti vendita aperti/10.000 viaggiatori	0,40	0,40	0,40	
	raccolta reclami	modalità (sportello, fax e-mail, sito)	si	si	si	
Percezione complessiva	ricontro reclami e proposte	n° giorni per riscontro	25	25	25	
	% clienti soddisfatti	rilevazione		92%		
Grado di interazione intermodale	coincidenza con servizio urbano	n° corse intermodali/tot. corse	n.a.	n.a.	n.a.	
	coincidenza con servizio ferroviario nazionale	n° corse intermodali/tot. corse	6%	6%	6%	
Percezione complessiva del servizio offerto	% clienti soddisfatti	rilevazione		95%		





## Servizi automobilistici urbani

Fattori di qualità	Indicatori	Misura	Obiettivi 2014	Risultati 2014	Obiettivi 2015
Sicurezza del viaggio	incidentalità mezzo di trasporto	n° morti/viaggiatori km * 100.000	0	0	0
		n° feriti/viaggiatori km * 100.000	0	0,05	0
		n° sinistri/bus km * 100.000	0	1,98	0
	incidentalità passiva dei mezzi di trasporto	n° morti/viaggiatori km * 100.000	0	0	0
		n° feriti/viaggiatori km * 100.000	0	0	0
		n° sinistri/bus km * 100.000	0	0	0
anzianità dei mezzi	età parco mezzi/n° mezzi	10,5	10,5	11,5	
	anzianità massima dei mezzi	% mezzi con oltre 15 anni	18%	18%	18%
Sicurezza personale e patrimoniale	denunce furti/molestie	n° denunce ogni x viaggiatori	0	0	0
	regolarità servizio giorni feriali	% corse effettive/corse programmate	99%	99,30%	99%
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	frequenza delle corse (media gior.)	minuti/corsa per gruppi di linea	11	11	11
	velocità commerciale	km/h	n.a.	14,93	n.a.
	puntualità complessiva	% tot. mezzi in orario	98,50%	99,64%	98,50%
		% tot. mezzi in ritardo	1,5%	0,36%	1,5%
Percezione complessiva	% clienti soddisfatti	rilevazione		98%	
Pulizia dei mezzi	pulizia ordinaria	n° interventi giornalieri/n° mezzi	1	1	1
	pulizia approfondita	n° interventi mensili/n° mezzo	1	1	1
	pulizia straordinaria	n° interventi/anno	22	22	22
Percezione complessiva	% clienti soddisfatti	rilevazione		93%	
Comfort di viaggio	affollamento nelle ore di punta	posti km offerti tot./viaggiatori km	12	12	12
	climatizzazione	% mezzi sul totale	82%	82%	82%
	accessibilità facilitata	% mezzi sul totale	91%	91%	91%
Servizi per viaggiatori con handicap	mezzi con scivolo estraibile	% mezzi sul totale	91%	91%	91%
Percezione complessiva	% clienti soddisfatti	rilevazione		93%	
Informazioni alla clientela	tempestività	fascia oraria di apertura informazioni telefoniche	12h	12h	12h
		tempo medio di risposta	n.a.	n.a.	n.a.
	diffusione orari alle fermate	% sul totale delle fermate	100%	100%	100%
Percezione complessiva	% clienti soddisfatti	rilevazione		96%	
Livelli del servizio di sportello	punti vendita	n° punti vendita aperti/10.000 viaggiatori	3	3	3
	raccolta reclami	modalità (sportello, fax e-mail, sito)	si	si	si
	riscontro reclami e proposte	n° giorni per riscontro	25	25	25
Percezione complessiva	% clienti soddisfatti	rilevazione		98%	
Grado di interazione intermodale	coincidenza con servizio urbano	n° corse intermodali/tot. corse	n.a.	n.a.	n.a.
	coincidenza con servizio ferroviario nazionale	n° corse intermodali/tot. corse	44%	44%	44%
Percezione complessiva del servizio offerto	% clienti soddisfatti	rilevazione		99%	





## Servizi automobilistici nazionali

Fattori di qualità	Indicatori	Misura	Obiettivi 2013	Risultati 2013	Obiettivi 2014	
Sicurezza del viaggio	incidentalità mezzo di trasporto	n° morti/viaggiatori km * 1.000.000	0	0	0	
		n° feriti/viaggiatori km * 1.000.000	0	0,05	0	
		n° sinistri/bus km * 1.000.000	0	5,05	0	
	incidentalità passiva dei mezzi di trasporto	n° morti/viaggiatori km * 1.000.000	0	0	0	
		n° feriti/viaggiatori km * 1.000.000	0	0,01	0	
		n° sinistri/bus km * 1.000.000	0	2,35	0	
	anzianità dei mezzi	età parco mezzi/n° mezzi	11	11	12	
	anzianità massima dei mezzi	% mezzi con oltre 15 anni	33%	33%	33%	
Sicurezza personale e patrimoniale	denunce furti/molestie	n° denunce ogni x viaggiatori	0	0	0	
	regolarità servizio giorni feriali	% corse effettive/corse programmate	99,5%	100%	99,5%	
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	frequenza delle corse (media gior.)	minuti/corsa per gruppi di linea	n.a.	n.a.	n.a.	
	velocità commerciale	km/h	n.a.	66,58	n.a.	
	puntualità complessiva	% tot. mezzi in orario		94%	98,65%	94%
		% tot. mezzi in ritardo		6%	1,35%	6%
Percezione complessiva	% clienti soddisfatti	rilevazione		97%		
Pulizia dei mezzi	pulizia ordinaria	n° interventi giornalieri/n° mezzi	1	1	1	
	pulizia approfondita	n° interventi mensili/n° mezzo	1	1	1	
	pulizia straordinaria	n° interventi/anno	46	46	46	
Percezione complessiva	% clienti soddisfatti	rilevazione		94%		
Comfort di viaggio	affollamento nelle ore di punta	posti km offerti tot./viaggiatori km	2,30	2,30	2,30	
	climatizzazione	% mezzi sul totale	100%	100%	100%	
	accessibilità facilitata	% mezzi sul totale	30%	30%	30%	
Servizi per viaggiatori con handicap	mezzi con scivolo estraibile	% mezzi sul totale	30%	30%	30%	
Percezione complessiva	% clienti soddisfatti	rilevazione		94%		
Informazioni alla clientela	tempestività	fascia oraria di apertura informazioni telefoniche	12h	12h	12h	
		tempo medio di risposta	n.a.	n.a.	n.a.	
	diffusione orari alle fermate	% sul totale delle fermate	n.a.	n.a.	n.a.	
Percezione complessiva	% clienti soddisfatti	rilevazione		94%		
Livelli del servizio di sportello	punti vendita	n° punti vendita aperti/10.000 viaggiatori	6	6	6	
	raccolta reclami	modalità (sportello, fax e-mail, sito)	si	si	si	
	risccontro reclami e proposte	n° giorni per risccontro	25	25	25	
Percezione complessiva	% clienti soddisfatti	rilevazione		95%		
Grado di interazione intermodale	coincidenza con servizio urbano	n° corse intermodali/tot. corse	n.a.	n.a.	n.a.	
	coincidenza con servizio ferroviario nazionale	n° corse intermodali/tot. corse	n.a.	n.a.	n.a.	
Percezione complessiva del servizio offerto	% clienti soddisfatti	rilevazione		99%		



## Regolamento

### Norme di carattere generale per i clienti di tutti i servizi offerti

#### Al cliente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche mediante una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni (pensiline - capilinea); tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia delle stazioni, dei mezzi e delle pensiline; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

#### Il cliente del servizio è tenuto a rispettare i seguenti doveri:

- controllare all'atto dell'acquisto i dati indicati sul biglietto (data di viaggio, tariffa, luogo di partenza e arrivo);
- non utilizzare i mezzi di trasporto sprovvisto del titolo di viaggio regolarmente vidimato;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non sporcare e non danneggiare i mezzi nonché pareti, accessori e suppellettili delle stazioni, dei locali e delle pensiline;
- accedere nelle stazioni o nelle sale d'attesa munito di biglietto di viaggio; le persone non munite di biglietto di viaggio possono accedere ai marciapiedi interni e agli atri delle stazioni solo se in accompagnamento





- di viaggiatori in partenza o in arrivo e limitatamente al periodo di tempo a tale scopo necessario;
- rispettare la durata della sosta presso le aree di servizio (servizio autolinee nazionali);
- esibire in fase di controllo un documento di identità per accertare il diritto allo sconto;
- rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi e nei locali pubblici ove sia prescritto;
- agevolare, durante il viaggio, le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati ai disabili;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le indicazioni/limitazioni stabilite dall'azienda;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'azienda nonché le indicazioni ricevute dal personale di bordo;
- utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate – insieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio per se stesso e per tutti gli altri viaggiatori.





## Principali norme di carattere specifico per i clienti del servizio ferroviario e dei servizi sostitutivi

Biglietti ed abbonamenti devono essere acquistati presso uno dei punti vendita autorizzati. Possono essere acquistati on-line sul sito [www.ferroviedelgargano.com](http://www.ferroviedelgargano.com).

È consentito l'acquisto di abbonamenti con un documento di identità valido a tutti gli effetti di legge. L'abbonamento è valido se accompagnato dalla carta di riconoscimento i cui estremi sono riportati sullo stesso.

I clienti sono tenuti a validare i titoli di viaggio prima di iniziare il viaggio e/o appena saliti a bordo dei mezzi. Eventuali guasti delle apparecchiature di convalida dei titoli di viaggio vanno segnalati al personale di bordo. Biglietti, abbonamenti ed ogni altro documento di viaggio devono essere esibiti a richiesta del personale dipendente dell'azienda incaricato del controllo, personale di bordo e/o conducente compreso, o dell'Ente di vigilanza e/o controllo.

A bordo dei mezzi è consentito l'acquisto del biglietto con la maggiorazione del prezzo nella misura di € 1,00. Per l'acquisto, gli interessati devono rivolgersi al personale in servizio.

### Sanzioni amministrative

Ferme restando le norme di cui alla D.P.R. 753/80, la sanzione amministrativa pecuniaria a carico dei clienti trovati sprovvisti del valido titolo di viaggio o di titolo di viaggio non regolarmente convalidato o non conforme è fissata secondo quanto stabilito dalla Legge Regionale n. 18 del 31.10.2002.

Il mancato rispetto da parte dei clienti dei servizi delle norme contenute nel regolamento aziendale di vettura comporta l'applicazione di sanzioni amministrative secondo quanto stabilito dalla sopracitata legge.

Il cliente in possesso di titoli di viaggio contraffatti, oltre alla sanzione prevista dalla Legge Regionale vigente, è passibile di denuncia all'Autorità Giudiziaria competente.

### Trasporto di bambini

Il cliente munito di regolare titolo di viaggio ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un bambino di età compresa tra 0 e 10 anni.

Chi accompagna i bambini è responsabile degli stessi per l'intera durata del viaggio.

Chi accompagna più di un bambino di età compresa tra 0 e 10 anni deve acquistare un biglietto ogni due bambini.

È consentito trasportare gratuitamente passeggini per bambini purché piegati in modo tale da ridurre l'ingombro.

### Trasporto di animali

Il passeggero può portare con sé, previo acquisto di idoneo titolo di viaggio, gatti o cani di piccola taglia purché trasportati in modo tale da non arrecare disturbo e molestia agli altri passeggeri negli appositi trasportini.

Possono viaggiare gratuitamente i cani guida per non vedenti.





### **Trasporto delle bici al seguito**

Secondo quanto stabilito dal protocollo d'intesa con la Regione Puglia, il trasporto delle bici al seguito del viaggiatore sui treni regionali è a titolo gratuito. Il costo è a carico della Regione Puglia.

Sulla linea ferroviaria "San Severo-Rodi-Peschici" il trasporto è ammesso su 4 treni, nel numero massimo di 4 bici per convoglio. In tutti gli altri casi non è ammesso.

Sulla linea ferroviaria "Foggia-Lucera" è ammesso su tutti i treni nel numero massimo di 3 bici a convoglio.

Sulla linea ferroviaria "Apricena Città-Foggia" è ammesso su tutti i treni nel numero massimo di 3 bici a convoglio.

Le bici vanno depositate negli appositi spazi. Il trasporto è ammesso in ragione di una bicicletta per passeggero.

Non è consentito il trasporto delle bici in numero superiore alle disponibilità dei posti indicati. In caso di esaurimento delle disponibilità, i passeggeri dovranno attendere il convoglio successivo.

Sono ammesse solo le biciclette monoposto a trazione normale, senza alcun tipo di motore.

Il possessore della bicicletta è tenuto ad effettuare personalmente le operazioni di carico e scarico della stessa, attenendosi alle disposizioni ricevute dal personale aziendale ed è responsabile dei danni causati alla propria, alle altrui biciclette, al personale, al materiale ferroviario ed a terzi.

Il viaggiatore con bici al seguito non dovrà ostacolare la salita e la discesa degli altri passeggeri, evitando di sostare sulle piattaforme.

Durante il viaggio non è consentito lasciare oggetti o bagagli sulle biciclette o negli spazi adibiti al trasporto delle stesse.

Il trasporto dei ragazzi con bici al seguito è ammesso solo a condizione che gli stessi siano accompagnati da persona adulta.

In caso di emergenza le biciclette devono essere lasciate a bordo in modo da non recare intralcio all'uscita dei viaggiatori. Se recuperabili, saranno restituite ai proprietari dietro presentazione dei titoli di viaggio e del documento di riconoscimento.

Le infrazioni e le sanzioni sono regolamentate dal D.P.R. 753/80 e dalla L.R. 18/2002.

L'Azienda non effettua alcuna attività di custodia e, quindi, non è responsabile per furti o manomissioni alle biciclette lasciate in sosta.

### **Agevolazioni di viaggio**

È in atto una convenzione tra Ferrovie del Gargano e le Forze Armate (Polizia di Stato, Arma dei Carabinieri, Guardia di Finanza, Polizia Penitenziaria e Corpo Forestale dello Stato) per i viaggi a bordo dei treni. La convenzione accorda alle F.F.A.A. la possibilità di usufruire di abbonamenti (settimanali e mensili) scontati del 60% rispetto a quelli ordinari. La procedura è acquisibile presso i punti vendita.

Sono rilasciati biglietti di corsa semplice e di abbonamento per le speciali categorie di utenti, di cui all'art. 30 della Legge Regionale n. 18 del 31.10.2002.

Per il rilascio, i clienti debbono munirsi di apposita tessera di riconoscimento gratuita che è emessa dagli uffici delle Ferrovie del Gargano su presentazione di apposita istanza corredata da due fotografie formato tessera e





da certificazione attestante l'appartenenza alle categorie previste dalla legge. L'emissione dei titoli di viaggio gratuiti avviene sino ad esaurimento delle compensazioni economiche regionali previste.

### **Trasporto di cose - Oggetti smarriti**

Il passeggero può trasportare gratuitamente un solo bagaglio a mano purché non superi le dimensioni di cm 25x30x50 e di peso non superiore a kg 20. In tutti gli altri casi è tenuto ad acquistare un biglietto per ogni bagaglio. Non è, comunque, consentito il trasporto di liquidi, oggetti preziosi, fragili e/o eccessivamente ingombranti o pericolosi.

L'Azienda si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni causati dal suo bagaglio.

L'Azienda non è responsabile per furti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti trasportati.

Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo dei mezzi aziendali verranno custoditi ai sensi degli articoli 927 e ss. del Codice Civile.

### **Rimborsi**

Il titolo di viaggio non è rimborsabile per fatti non imputabili alle Ferrovie.

Non si rimborsano e non si rilasciano duplicati per gli abbonamenti dichiarati smarriti, distrutti o rubati.

Per mancata effettuazione del viaggio per fatti imputabili alle Ferrovie, il cliente dovrà inviare richiesta scritta di rimborso o sostituzione corredata del titolo di viaggio in originale entro e non oltre 30 gg. dal verificarsi dell'evento.





## Principali norme di carattere specifico per i clienti delle autolinee di interesse regionale locale

Biglietti ed abbonamenti devono essere acquistati presso uno dei punti vendita autorizzati. Per l'acquisto degli abbonamenti, i clienti devono munirsi di apposita tessera di riconoscimento che è rilasciata dalle biglietterie autorizzate delle Ferrovie del Gargano su presentazione di istanza corredata da due fotografie formato tessera e da un versamento di € 2,60. La tessera ha validità triennale.

I clienti sono tenuti a vidimare i titoli di viaggio prima di iniziare il viaggio e/o appena saliti a bordo dei mezzi. Eventuali guasti delle apparecchiature di convalida dei titoli di viaggio vanno segnalati al conducente.

Biglietti, abbonamenti ed ogni altro documento di viaggio devono essere esibiti a richiesta del personale dipendente dell'azienda incaricato del controllo, conducente compreso, o dell'Ente di vigilanza e/o controllo.

A bordo dei mezzi è consentito l'acquisto del biglietto, solo ai capolinea, con la maggiorazione del prezzo nella misura di € 1,00. Per l'acquisto gli interessati debbono rivolgersi al personale in servizio.

### Sanzioni amministrative

La sanzione amministrativa pecuniaria a carico dei clienti trovati sprovvisti del valido titolo di viaggio o di titolo di viaggio non regolarmente convalidato o non conforme è fissata secondo quanto stabilito dalla Legge Regionale n. 18 del 31.10.2002.

Il mancato rispetto da parte dei clienti dei servizi delle norme contenute nel regolamento aziendale di vettura comporta l'applicazione di sanzioni amministrative secondo quanto stabilito dalla sopracitata legge.

Il cliente in possesso di titoli di viaggio contraffatti, oltre alla sanzione prevista dalla Legge Regionale vigente, è passibile di denuncia all'Autorità Giudiziaria competente.

### Trasporto di bambini

Il cliente munito di regolare titolo di viaggio ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un bambino di età compresa tra 0 e 10 anni.

Chi accompagna i bambini è responsabile degli stessi per l'intera durata del viaggio.

Chi accompagna più di un bambino di età compresa tra 0 e 10 anni deve acquistare un biglietto ogni due bambini.

È consentito trasportare gratuitamente passeggini per bambini purché piegati in modo tale da ridurne l'ingombro.

### Trasporto di animali

Il passeggero può portare con sé, previo acquisto di idoneo titolo di viaggio, gatti o cani di piccola taglia purché trasportati in modo tale da non arrecare disturbo e molestia agli altri passeggeri negli appositi trasportini.

Possono viaggiare gratuitamente i cani guida per non vedenti.





### **Agevolazioni di viaggio**

Sono rilasciati biglietti di corsa semplice e di abbonamento per le speciali categorie di utenti, di cui all'art. 30 della Legge Regionale n. 18 del 31.10.2002. Per il rilascio, i clienti debbono munirsi di apposita tessera di riconoscimento gratuita che è emessa dagli uffici delle Ferrovie del Gargano su presentazione di apposita istanza corredata da due fotografie formato tessera e da certificazione attestante l'appartenenza alle categorie previste dalla legge. L'emissione dei titoli di viaggio gratuiti avviene sino ad esaurimento delle compensazioni economiche regionali previste.

### **Trasporto di cose - Oggetti smarriti**

Il passeggero può trasportare gratuitamente un solo bagaglio a mano purché non superi le dimensioni di cm 25x30x50 e di peso non superiore a kg 20. In tutti gli altri casi è tenuto ad acquistare un biglietto per ogni bagaglio. Non è, comunque, consentito il trasporto di liquidi, oggetti preziosi, fragili e/o eccessivamente ingombranti o pericolosi.

È vietato collocare nel bagagliaio stivato denaro, carte valori, notebook, telefoni cellulari, e assimilati.

L'Azienda si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni causati dal suo bagaglio.

L'Azienda non è responsabile per furti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti trasportati.

Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo dei mezzi aziendali verranno custoditi ai sensi degli articoli 927 e ss. del Codice Civile.

### **Rimborsi**

Il titolo di viaggio non è rimborsabile per fatti non imputabili alle Ferrovie.

L'Azienda riconosce soltanto il rimborso dei viaggi non potuti usufruire a seguito di interruzione del servizio, per cause addebitabili all'Azienda, per più di 3 giorni consecutivi.

Non si rimborsano e non si rilasciano duplicati per gli abbonamenti dichiarati smarriti, distrutti o rubati.

Per mancata effettuazione del viaggio per fatti imputabili alle Ferrovie, il cliente dovrà inviare richiesta scritta di rimborso o sostituzione corredata del titolo di viaggio in originale entro e non oltre 30 gg. dal verificarsi dell'evento.





## Principali norme di carattere specifico per i clienti delle autolinee di interesse urbano

Biglietti ed abbonamenti devono essere acquistati presso uno dei punti vendita autorizzati. Per l'acquisto degli abbonamenti, i clienti devono munirsi di apposita tessera di riconoscimento che è rilasciata dalle biglietterie autorizzate delle Ferrovie del Gargano su presentazione di istanza corredata da due fotografie formato tessera e da un versamento di € 2,60. La tessera ha validità triennale.

I clienti sono tenuti a validare i titoli di viaggio prima di iniziare il viaggio e/o appena saliti a bordo dei mezzi. Eventuali guasti delle apparecchiature di convalida dei titoli di viaggio vanno segnalati al conducente.

Biglietti, abbonamenti ed ogni altro documento di viaggio devono essere esibiti a richiesta del personale dipendente dell'azienda incaricato del controllo, conducente compreso, o dell'Ente di vigilanza e/o controllo.

A bordo dei mezzi è consentito l'acquisto del biglietto con la maggiorazione del prezzo nella misura di € 0,20. Per l'acquisto gli interessati debbono rivolgersi al personale in servizio.

### Sanzioni amministrative

La sanzione amministrativa pecuniaria a carico dei clienti trovati sprovvisti del valido titolo di viaggio o di titolo di viaggio non regolarmente convalidato o non conforme è fissata secondo quanto stabilito dalla Legge Regionale n. 18 del 31.10.2002.

Il mancato rispetto da parte dei clienti dei servizi delle norme contenute nel regolamento aziendale di vettura comporta l'applicazione di sanzioni amministrative secondo quanto stabilito dalla sopracitata legge.

Il cliente in possesso di titoli di viaggio contraffatti, oltre alla sanzione prevista dalla Legge Regionale vigente, è passibile di denuncia all'Autorità Giudiziaria competente.

### Trasporto di bambini

Il cliente munito di regolare titolo di viaggio ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un bambino di età compresa tra 0 e 10 anni.

Chi accompagna i bambini è responsabile degli stessi per l'intera durata del viaggio.

Chi accompagna più di un bambino di età compresa tra 0 e 10 anni deve acquistare un biglietto ogni due bambini.

È consentito trasportare gratuitamente passeggini per bambini purché piegati in modo tale da ridurne l'ingombro.

### Trasporto di animali

Il passeggero può portare con sé, previo acquisto di idoneo titolo di viaggio, gatti o cani di piccola taglia purché trasportati in modo tale da non arrecare disturbo e molestia agli altri passeggeri negli appositi trasportini.

Possono viaggiare gratuitamente i cani guida per non vedenti.





### **Agevolazioni di viaggio**

Sono rilasciati biglietti di corsa semplice e di abbonamento per le speciali categorie di utenti, di cui all'art. 30 della Legge Regionale n. 18 del 31.10.2002. Per il rilascio, i clienti debbono munirsi di apposita tessera di riconoscimento gratuita che è emessa dagli uffici delle Ferrovie del Gargano su presentazione di apposita istanza corredata da due fotografie formato tessera e da certificazione attestante l'appartenenza alle categorie previste dalla legge. L'emissione dei titoli di viaggio gratuiti avviene sino ad esaurimento delle compensazioni economiche regionali previste.

### **Trasporto di cose - Oggetti smarriti**

Il passeggero può trasportare gratuitamente un solo bagaglio a mano purché non superi le dimensioni di cm 25x30x50 e di peso non superiore a kg 20. In tutti gli altri casi è tenuto ad acquistare un biglietto per ogni bagaglio. Non è, comunque, consentito il trasporto di liquidi, oggetti preziosi, fragili e/o eccessivamente ingombranti o pericolosi.

L'Azienda non è responsabile per furti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti trasportati. Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo dei mezzi aziendali verranno custoditi ai sensi degli articoli 927 e ss. del Codice Civile.

### **Rimborsi**

Il titolo di viaggio non è rimborsabile per fatti non imputabili alle Ferrovie.

Non si rimborsano e non si rilasciano duplicati per gli abbonamenti dichiarati smarriti, distrutti o rubati.

Per mancata effettuazione del viaggio per fatti imputabili alle Ferrovie, il cliente dovrà inviare richiesta scritta di rimborso o sostituzione corredata del titolo di viaggio in originale entro e non oltre 30 gg. dal verificarsi dell'evento.





## Principali norme di carattere specifico per i clienti delle autolinee di interesse nazionale

L'Azienda non assume responsabilità qualora, per cause di forza maggiore, si verifichino variazioni di orario o la interruzione o la soppressione in tutto o in parte di una corsa.

Tutti i servizi si effettuano con prenotazione obbligatoria e gratuita del posto. Non sono ammessi viaggiatori sprovvisti di biglietto. Il biglietto deve essere stampato nella forma cartacea prevista dal sistema in uso così come rilasciato dalle rivendite convenzionate.

I titoli di viaggio devono essere acquistati presso uno dei punti vendita autorizzati. Possono essere acquistati anche on-line sul sito [www.ferroviedegargano.com](http://www.ferroviedegargano.com). Il viaggiatore che acquista il biglietto on-line è ammesso a bordo munito anche del solo codice titolo.

Il passeggero ha diritto al servizio di trasporto solo se in possesso di valido titolo di viaggio per la tratta, la data e l'orario di partenza indicati. Non sono ammesse variazioni di località di salita e/o discesa o inversioni di percorso. Il passeggero non ha pertanto diritto ad un servizio di trasporto diverso da quello indicato sul titolo di viaggio.

### Sanzioni amministrative

Il cliente che all'atto dei controlli è trovato sprovvisto del titolo di viaggio o in possesso di titolo di viaggio non regolamentare o non conforme per tratta o a tariffa non spettante, ferma restando la disponibilità di posti a sedere, oltre al biglietto di corsa semplice ordinaria per la tratta interessata ovvero alla differenza di prezzo tra la corsa semplice ordinaria ed il prezzo già corrisposto, sarà ulteriormente assoggettato al pagamento di un diritto fisso di € 5,00. In tutti gli altri casi non potrà proseguire il viaggio.

Il cliente in possesso di titoli di viaggio contraffatti, oltre alla sanzione prevista, è passibile di denuncia all'Autorità Giudiziaria competente.

### Trasporto di bambini

I bambini da 0 a 10 anni hanno diritto allo sconto del 50% sulla tariffa ordinaria prevista per gli adulti.

Chi accompagna i bambini è responsabile degli stessi per l'intera durata del viaggio. I viaggiatori compresi fra 0 e 14 anni devono obbligatoriamente viaggiare accompagnati da un adulto.

### Trasporto di animali

Non è ammesso il trasporto di animali, fatti salvi i cani guida per non vedenti che viaggiano gratuitamente.

### Trasporto di cose - Oggetti smarriti

Il viaggiatore ha diritto al trasporto gratuito, a proprio rischio e pericolo di un bagaglio delle dimensioni di cm 50x30x25 e di peso non superiore a kg 20. In tutti gli altri casi, sempre che il bagagliaio lo consenta, è





tenuto ad acquistare un biglietto per ogni bagaglio per la relazione interessata.

Non è assolutamente consentito il trasporto di liquidi, oggetti preziosi, fragili e/o eccessivamente ingombranti o pericolosi.

L'Azienda non è responsabile per furti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti trasportati.

È tassativamente vietato collocare nel bagagliaio stivato denaro, carte valori, notebook, telefoni cellulari e assimilati.

L'Azienda si riserva di chiedere il risarcimento al viaggiatore per danni causati, dal suo bagaglio e dal suo comportamento, al patrimonio aziendale.

Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo dei mezzi aziendali verranno custoditi ai sensi degli articoli 927 e ss. del Codice Civile.

### **Cambio della corsa / data di partenza**

Il cambio della corsa o della data di partenza è ammesso una sola volta a condizione che la richiesta sia effettuata almeno 24 ore prima della partenza prevista, durante gli orari di apertura al pubblico, presso qualsiasi agenzia e/o rivendita convenzionata, previo pagamento di un diritto fisso di € 3,00, la restituzione del titolo di viaggio originale e l'emissione di un nuovo titolo di viaggio. Il cambio non è previsto per i biglietti acquistati on-line.

### **Rimborsi**

Il rimborso per fatto proprio del viaggiatore è ammesso a condizione che la richiesta sia effettuata, almeno 24 ore prima della partenza prevista, durante gli orari di apertura al pubblico, presso l'agenzia e/o rivendita convenzionata che ha emesso il titolo di viaggio. Sulla somma da rimborsare sarà operata la trattenuta di un diritto fisso per rimborsi pari al 20% del costo del biglietto con un minimo di € 5,00, previa restituzione del titolo di viaggio originale. Il rimborso non è previsto per i biglietti acquistati on-line.

Per mancata effettuazione del viaggio per fatti imputabili alle Ferrovie, il cliente dovrà inviare richiesta scritta di rimborso o sostituzione corredata del titolo di viaggio in originale entro 30 gg. dal verificarsi dell'evento.





## Segnalazioni e reclami

Il cliente può inviare all'Azienda comunicazioni, segnalazioni, istanze e suggerimenti, in forma scritta, indirizzandoli:

**Alla sede legale della Società e la Direzione Generale:**

- Bari, via Zuppetta, 7/d, fax 080.5207331; e-mail: [dg@fergargano.it](mailto:dg@fergargano.it).

**Alle Direzioni di Esercizio Ferroviario ed Automobilistico:**

- San Severo (FG), Strada Comunale esterna, n° 82 - San Ricciardi, km 0+450; fax 0882.225307; e-mail: [def@fergargano.it](mailto:def@fergargano.it);
- Foggia, via San Severo, 96; fax 0881.587294; e-mail: [dar@fergargano.it](mailto:dar@fergargano.it).

**Dal sito internet aziendale:**

- [www.ferroviedelgargano.com](http://www.ferroviedelgargano.com)

**Gli utenti che intendono presentare reclami devono in ogni caso indicare, oltre le proprie generalità ed indirizzo con copia del documento di riconoscimento, tutti gli elementi necessari ai fini della individuazione delle circostanze che hanno determinato l'insoddisfazione o l'inadempimento aziendale che sono oggetto del reclamo stesso ovvero copia del biglietto o dell'abbonamento. I reclami sprovvisti di tali requisiti non saranno presi in considerazione.**

L'Azienda si impegna a fornire una risposta scritta tempestivamente e, comunque, entro un periodo di tempo non superiore a trenta giorni decorrenti dalla data di ricezione della lettera o dalla presentazione on-line del suggerimento o del reclamo.

## Responsabilità

**Responsabilità da disservizio o per mancata prestazione del servizio**

L'Azienda si obbliga ad assicurare alla clientela un trasporto sicuro a tutti gli effetti, compatibilmente alle condizioni generali di viabilità.

L'Azienda non è responsabile per i ritardi, le interruzioni e le mancate coincidenze dovute a cause non imputabili alla stessa Società ed in genere per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà (come scioperi, maltempo, guasti meccanici, traffico, condizioni di percorribilità delle strade, controlli da parte delle autorità, casi fortuiti e di forza maggiore).

In tale quadro l'Azienda fornisce alla propria clientela tutte le informazioni afferenti le polizze di assicurazione esistenti a copertura del trasporto di persone e le modalità di accesso alle procedure di risarcimento. L'Azienda, inoltre, risponde nei confronti della clientela dei danni derivanti dalla mancata realizzazione degli standard di servizio descritti nella presente Carta, laddove tale inadempienza derivi da colpa dell'Azienda stessa.

Nel caso di inadempienza agli obblighi di esercizio rivenienti dai contratti di servizio o dalla presente carta dei





servizi, l'Azienda, ferma restando l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste, corrisponde un equo indennizzo agli eventuali clienti che ne abbiano subito danno. I criteri di indennizzo sono stabiliti dalla Giunta regionale d'intesa con le rappresentanze dell'UPI, dell'ANCI, dell'UNCEM, delle associazioni delle imprese di trasporto di persone e delle organizzazioni sindacali.

### **Responsabilità del cliente**

Il cliente è responsabile dei danni che arreca all'Azienda durante il viaggio, sia alle vetture sia ai loro arredi, sia ai conducenti sia ai verificatori di titoli di viaggio e ad ogni altro dipendente dell'Azienda.

Il cliente è altresì responsabile dei danni alla persona arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio.

Il cliente risponde anche dei danni arrecati durante il viaggio a terzi non passeggeri ed alle loro cose.

Per i danni causati da clienti disabili e/o incapaci e/o minori di età risponde l'esercente la patria potestà o tutela.

### **Responsabilità del conducente e degli altri dipendenti aziendali**

Il conducente risponde personalmente per i danni ai passeggeri arrecati con dolo o con colpa grave. Per tali danni l'Azienda è responsabile in via oggettiva ma è fatta salva, in ogni caso, l'azione di regresso nei confronti del dipendente.

L'Azienda risponde secondo equità, con un indennizzo lasciato al libero apprezzamento del giudice, per i danni arrecati ai passeggeri dall'autista che si trovi in stato di necessità.

### **Esimenti della responsabilità**

L'Azienda è presunta in colpa per la responsabilità vettoriale salvo che non dimostri che il danno è derivato da forza maggiore, da caso fortuito, da colpa esclusiva di un terzo, da stato di necessità. In tale ultimo caso, l'esonero da responsabilità è parziale.

Di analoghi esoneri fruiscono anche gli altri soggetti sopra citati (clienti, terzi, dipendenti) anche se, nelle diverse situazioni, muta il regime probatorio processuale.

## **Copertura assicurativa per i danni alle persone e alle cose**

L'Azienda è coperta da assicurazione di responsabilità civile che copre tutti i danni involontariamente cagionati a terzi, viaggiatori compresi, che l'Azienda è tenuta a pagare, quale civilmente responsabile, ai sensi di legge, a titolo di risarcimento, per morte, per lesioni personali e per danneggiamenti a cose in conseguenza di fatti accidentali verificatisi in relazione al servizio erogato, compresa la proprietà e/o conduzione di tutti gli impianti necessari allo svolgimento dell'attività (quali stazioni, pensiline, sale d'attesa, etc.), tanto se causato da fatto imputabile al personale delle ferrovie e delle autolinee, quanto se dovuto a mezzi meccanici delle ferrovie e delle autolinee stesse, anche durante la permanenza dei viaggiatori nelle stazioni o sedi ferroviarie.







# Ferrovie del Gargano

srl

## **Direzione Generale - Bari**

via Zuppetta, 7/d  
tel.: 080.5207311 - fax: 080.5207331  
e-mail: dg@fergargano.it

## **Direzione di Esercizio - San Severo (FG)**

Strada Comunale Esterna 82  
tel.: 0882.228911 - fax: 0882.225307  
e-mail: def@fergargano.it

## **Direzione di Esercizio - Foggia**

via San Severo, 96 (loc. Villanova)  
tel.: 0881.587211 - fax: 0881.587294  
e-mail: dar@fergargano.it

