

**RELAZIONE SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI
DELLA FERROTRAMVIARIA**

2020



FERROTRAMVIARIA SPA

Sommario

PREMESSA.....	3
MISSIONE DELLA SOCIETA'	3
<i>GESTIONE DELLE INFORMAZIONI IN STAZIONE:</i>	5
<i>ORARI DEI TRENI, TARIFFE E BINARI</i>	5
INFORMAZIONI GENERALI	5
SISTEMI DI ACQUISTO DEI BIGLIETTI.....	5
INFORMAZIONI E VENDITA DI BIGLIETTI.....	7
INFORMAZIONI ALLE PERSONE DISABILI E A MOBILITA' RIDOTTA	7
<i>QUALITA' DEL SERVIZIO</i>	10
PULIZIA DEL MATERIALE ROTABILE E DELLE STAZIONI	10
INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA.....	10
REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO	11
TRATTAMENTO DEI RECLAMI, RIMBORSI E INDENNITÀ PER IL MANCATO RISPETTO DELLE NORME DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	12
INFORMAZIONI SU DIRITTI E OBBLIGHI DEI PASSEGGERI	22
AI SENSI DEL REGOLAMENTO N. 1371/2007	22

.....

PREMESSA

In applicazione dell'art. 28.2 del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, le imprese ferroviarie sono tenute a pubblicare annualmente una relazione sulle prestazioni in materia di qualità del servizio ("Relazione sulla qualità dei servizi").

Con il presente documento Ferrotramviaria S.p.A. ha l'obiettivo di fornire informazioni sugli standard di qualità offerti ai propri viaggiatori, con particolare riferimento ai seguenti elementi:

- ✓ informazioni e biglietti;
- ✓ puntualità dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico;
- ✓ soppressione di treni;
- ✓ pulizia del materiale rotabile e delle stazioni;
- ✓ indagine sul grado di soddisfazione della clientela;
- ✓ trattamento dei reclami;
- ✓ rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio, comfort del viaggio;
- ✓ assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta.

Ferrotramviaria S.p.A., inoltre, è in possesso di un certificato di sicurezza, per i servizi passeggeri e merci, rilasciato dall'Agenzia nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie su alcune linee dell'infrastruttura ferroviaria nazionale e ha ottenuto l'estensione dello stesso Certificato sulla propria rete sociale; è anche in possesso della licenza ferroviaria n. 3 per il trasporto passeggeri nazionale e della licenza ferroviaria n. 34 per il trasporto merci nazionale, passeggeri internazionale e merci internazionale. La società inoltre ha ottenuto a fine giugno 2018 l'Autorizzazione di sicurezza dall'ANSF in quanto gestore dell'infrastruttura ferroviaria regionale di cui al Contratto di Servizio in essere sottoscritto con la Regione Puglia.

Inoltre, Ferrotramviaria S.p.A., ha ottenuto le certificazioni del proprio Sistema di Gestione Integrato (SA8000, OHSAS 18001 in corso di passaggio alla ISO45001 e ISO9001).

MISSIONE DELLA SOCIETA'

Ferrotramviaria S.p.A. opera nel settore dei servizi per la mobilità di viaggiatori in ambito regionale e in quello delle merci in ambito nazionale.

Il servizio di trasporto passeggeri è regolato da un Contratto di Servizio stipulato con la Regione Puglia per il quale Ferrotramviaria S.p.A. svolge servizio di trasporto ferroviario ed automobilistico.

La società eroga il servizio di trasporto ferroviario e automobilistico nel rispetto dei principi fondamentali enunciati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, di seguito riportati:

Eguaglianza e imparzialità

I servizi e le infrastrutture possono essere utilizzati da tutti senza alcuna distinzione. L'Azienda è impegnata a consentire un più facile accesso ai disabili e agli anziani.

Nei confronti degli utenti vengono adottati criteri di imparzialità.

Continuità del servizio

L'Azienda si impegna a erogare il servizio con continuità e regolarità. Nella eventualità di funzionamento irregolare o di interruzione, l'impegno è di ridurre al massimo il disagio agli utenti. In caso di necessità o di interruzioni programmate, l'Azienda interverrà con servizi sostitutivi. In caso di sciopero, darà la massima divulgazione, preventiva e tempestiva, dei programmi minimi garantiti.

Partecipazione

L'Azienda auspica la partecipazione della propria utenza, proponendo confronti e dibattiti sul miglioramento del servizio, fornendo informazioni, accogliendo osservazioni e valutando i suggerimenti.

Efficienza ed efficacia

L'Azienda persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più adeguate a tale scopo.

Libertà di scelta

L'Azienda garantisce il diritto alla mobilità dei cittadini, facilitando la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

GESTIONE DELLE INFORMAZIONI IN STAZIONE: ORARI DEI TRENI, TARIFFE E BINARI

INFORMAZIONI GENERALI

Ferrotramviaria S.p.A. offre alla clientela una puntuale informazione sul servizio offerto.

Per una migliore e più facile utilizzazione del servizio stesso, in ogni stazione è esposto l'orario di partenza dei treni, vi sono monitor video contenenti i principali avvisi in vigore ed inoltre è attivo il servizio di informazioni dinamiche audio e video gestito dalla Struttura IAP che permette ai viaggiatori di ricevere in tempo reale eventuali informazioni e/o variazioni alla circolazione ferroviaria.

L'orario ferroviario ha una validità annuale ed in caso di variazione del servizio, e di conseguenza degli orari, vengono comunque pubblicati eventuali gli avvisi al pubblico, almeno 24 ore prima dell'adozione delle modifiche.

Le variazioni più rilevanti vengono comunicate anche attraverso il sito web della Società, i social network aziendali e tramite il servizio di newsletter.

Per quanto riguarda il servizio autolinee, nel periodo invernale, viene pubblicato un orario che coincide normalmente con il periodo scolastico, mentre nel periodo estivo sono istituiti dei servizi per la destinazione di Barletta Lido.

Tutti i capolinea sono forniti di quadri orario ed anche in questo caso le variazioni del servizio e dell'orario delle corse vengono rese pubbliche con la pubblicazione degli avvisi, almeno 24 ore prima delle modifiche.

E' possibile ottenere informazioni sugli orari telefonando al servizio di Customer Care, al numero 080.5299111/Tasto 1.

Il servizio è operante tutti i giorni, domeniche e festivi compresi, dalle ore 05.00 alle ore 24.00.

SISTEMI DI ACQUISTO DEI BIGLIETTI

I titoli di viaggio validi sulla ferrovia e sulle autolinee della Ferrotramviaria sono disponibili presso le biglietterie delle stazioni e delle fermate delle Ferrovie del Nord Barese; presso le rivendite autorizzate, ubicate generalmente nelle immediate vicinanze delle stazioni, delle fermate, dei capolinea; presso le emettitrici automatiche per un totale di n. 19 biglietterie di stazione, 2 info-point; 13 punti vendita esterni e 34 emettitrici automatiche, 2 totem e 4 tornelli per il sistema di pagamento contact-less.

Ferrotramviaria S.p.A. ha in attivo un sistema di bigliettazione che prevede l'emissione del biglietto unico, una nuova tipologia di biglietto valido sia per il servizio ferroviario che per il servizio bus. Il biglietto unico è emesso nelle seguenti tipologie: Biglietto di corsa semplice, Biglietto di corsa andata e ritorno A/R, abbonamento settimanale, abbonamento mensile. Tali biglietti possono essere acquistati sia presso gli sportelli di biglietteria, sul sito web o mediante l'APP aziendale e presso le emittitrici automatiche con pagamento in contanti, bancomat o carta di credito. I biglietti elettronici acquistati via web o mediante l'APP aziendale sono nominativi e non cedibili e devono essere accompagnati da un valido documento di riconoscimento del viaggiatore indicato all'atto dell'acquisto.

A partire dal 2020, inoltre, è stato lanciato sul collegamento tra l'Aeroporto Internazionale "Karol Wojtyła" ed il centro città, il nuovo servizio "Paga e via" che consente l'accesso veloce ai treni avvicinando le carte di pagamento direttamente ai nuovi terminali presenti nelle stazioni di Bari ed Aeroporto.

Il nuovo servizio di pagamento contact-less "Paga e via", infatti, consente di pagare il biglietto in modalità completamente digitale e accedere ai treni avvicinando semplicemente la propria carta di pagamento a uno dei tornelli o totem dedicati presenti nelle stazioni di Bari e Aeroporto, ed in caso di controllo, ai terminali in dotazione al personale di verifica.

È possibile utilizzare qualsiasi tipo di carta "contact-less", anche virtualizzata su smartphone o dispositivi wearable.

Infine, sempre nel corso del 2020 è stato inaugurato il progetto "Vendita combinata in Puglia".

Il progetto permette la vendita combinata da parte di Trenitalia di abbonamenti, di servizi ferroviari e di singoli biglietti delle altre società di trasporto ferroviario operanti sul territorio regionale, tra cui la Ferrotramviaria, unitamente ai propri.

Questa iniziativa semplifica le modalità di vendita di biglietti e abbonamenti ferroviari, offrendo ai clienti soluzioni di viaggio combinate acquistabili nei canali di vendita di Trenitalia (biglietterie, biglietterie automatiche e on line, etc.). Naturalmente il prezzo di commercializzazione della soluzione combinata è dato dalla somma dei prezzi dei titoli di viaggio delle singole imprese ferroviarie senza alcun sovrapprezzo per la mediazione. Il tutto in attesa della realizzazione della tariffa unica integrata.

Il risultato ottenuto è quello di aver avviato un'importante iniziativa di cooperazione vettoriale finalizzata a rendere più agevole e "smart" l'acquisto dei titoli di viaggio da parte di una clientela sempre più esigente."

INFORMAZIONI E VENDITA DI BIGLIETTI

Nell'ottica del miglioramento del servizio offerto alla Clientela, sono stati istituiti dei punti informativi sempre presenziati, presso l'Aeroporto e la stazione di Bari Centrale, per l'assistenza ai Clienti.

In prossimità degli info-point sono installate biglietterie automatiche, predisposte per il rilascio di biglietti o abbonamenti; possono essere fornite al cliente informazioni sugli orari, sui binari di partenza, sui servizi di collegamento Aeroportuale oltre che biglietti unici integrati, per viaggiare su tutto il territorio regionale. Inoltre, sono acquistabili biglietti validi su tutta la rete di Trenitalia presso l'info-point della fermata Aeroporto.

L'assistenza al pubblico viene effettuata anche in lingua inglese e, secondo degli operatori presenti, anche in altre lingue.

Il personale presente è autorizzato, oltre al rilascio di informazioni riguardanti il nostro servizio, anche all'assistenza per l'acquisto dei biglietti tramite le emettitrici self presenti presso gli info-point.

INFORMAZIONI ALLE PERSONE DISABILI E A MOBILITA' RIDOTTA

Particolare attenzione si mostra per le soluzioni tecnologicamente avanzate, azioni atte ad agevolare sia la sosta che i trasferimenti dei viaggiatori disabili.

L'Azienda si impegna a migliorare le condizioni di viaggio degli utenti portatori di handicap mediante la progressiva immissione in esercizio di autobus predisposti per l'incarozzamento di disabili.

Attualmente, il 64% del materiale rotabile in esercizio è dotato di pedana estraibile ed elevatore idraulico per la salita a bordo dei disabili in carrozzina e di 1 apposita postazione di stazionamento munita di aggancio.

Le Stazioni e le Fermate delle Ferrovie del Nord Barese presentano differenti livelli di visitabilità, ossia di fruibilità da parte di persone con ridotta o impedita capacità motoria.

Di seguito l'elenco delle stazioni accessibili sulla rete Ferrotramviaria e si evidenziano le specifiche caratteristiche di ciascuna.

Il numero degli interventi di assistenza fornita dal nostro personale alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel **corso del 2020** è di **348 assistenze** su un totale di 348 interventi richiesti.

I 348 interventi di assistenza sono stati tutti effettuati mettendo a disposizione navette dedicate per il trasporto di viaggiatori diversamente abili.

LEGENDA	AU	Accesso autonomo ai binari
	AS	Accesso assistito con personale di servizio ai binari
	NV	Accesso non consentito – Stazione non visitabile
	*	Circolazione sospesa e pertanto stazioni non visitabili

STAZIONE	ACCESSIBILITÀ ALLA STAZIONE	ASCENSORI	RAMPE/SERVOSCALA
BARI C. LE	AU	SI	
QUINTINO SELLA	NV		
BRIGATA BARI	NV		
F. CRISPI	NV		
FESCA-S.G	NV		SI
TESORO	AU	SI	
CITTADELLA	AU	SI	
SAN GABRIELE	AU	SI	
OSPEDALE	AU	SI	
CECILIA	AU	SI	
PALESE	NV		
MACCHIE	NV		SI
EUROPA	AU	SI	
AEROPORTO	AU	SI	
SANTI MEDICI	AS		SI
BITONTO	AS		SI
SOVERETO	NV		
TERLIZZI	AS		SI
RUVO	AS		SI
CORATO	AS		SI
ANDRIA *	AS		
BARLETTA SC. *	AS		
BARLETTA C. LE *	NV		

La Stazione di Bari Centrale e le Fermate Tesoro, Cittadella, San Gabriele, Ospedale e Cecilia della linea FM1 e Aeroporto ed Europa della linea FM2 sono visitabili, ossia offrono alla clientela la possibilità di accedere autonomamente alla biglietteria e ai marciapiedi. Tutti gli spostamenti di persone con ridotta o impedita capacità motoria all'interno degli spazi di relazione del Fabbicato Viaggiatori e ai servizi igienici avvengono in assenza di barriere architettoniche e/o tramite ascensore. L'incarozzamento e la discesa dai treni dei disabili in carrozzina nelle suddette Fermate della linea FM1 avviene a raso; nelle Fermate Aeroporto ed Europa, ad esclusione degli elettrotreni FLIRT e CIVITY, e nella Stazione di Bari Centrale avviene mediante assistenza da parte del personale aziendale, che è autorizzato unicamente a predisporre l'utilizzo della piattaforma di sollevamento delle carrozzine.

La Stazione di Bari Centrale

- è visitabile dalle ore 5.00 alle ore 23.00. Vi si può accedere ogni giorno dal sottopasso “Giallo” se si proviene dalla Stazione di Bari Centrale di RFI o da via Giuseppe Capruzzi;
- dal lunedì al sabato vi si può accedere anche dall’ascensore che collega la stazione stessa con Corso Italia o piazza Aldo Moro, previo passaggio dalla stazione delle Ferrovie Appulo Lucane. L’ascensore collega inoltre il piano binari delle stazioni di Bari Centrale delle Ferrovie Appulo Lucane e di Ferrotramviaria; è utilizzabile unicamente ed in modo autonomo dai viaggiatori con difficoltà di deambulazione;
- i viaggiatori che proseguono il proprio viaggio con treni in partenza dalla stazione RFI possono richiedere assistenza contattando preventivamente la sala blu (02323232; salablu.BARI@rfi.it).

Presso la Fermata **Aeroporto**, previa richiesta pervenuta con un preavviso di **almeno 48 ore per i giorni feriali e 72 ore per i giorni festivi**, verrà messa a disposizione degli **accompagnatori una carrozzina** per facilitare il trasporto dei viaggiatori diversamente abili all’interno della struttura.

Le Stazioni di Bitonto, Terlizzi, Ruvo, Corato, Andria e Barletta Scalo Scalo e la Fermata SS. Medici* sono caratterizzate da visitabilità condizionata, ossia offrono ai viaggiatori con difficoltà di deambulazione la possibilità di accedere alla biglietteria, ai marciapiedi della stazione e a bordo treni, nonché nella fase di discesa dagli stessi, mediante assistenza da parte del personale aziendale che è autorizzato unicamente all’uso della piattaforma di sollevamento e non al trasporto su di essa.

Le stazioni con sottopassi sono munite di piattaforma servoscala per disabili.

Per la salita e la discesa dai treni in ogni stazione è installata 1 piattaforma di sollevamento delle carrozzine per disabili.

Le Stazioni di Bari Centrale, Bitonto, Terlizzi, Ruvo, Corato, Andria, Fesca S.G., Cecilia e le Fermate Tesoro, Cittadella, San Gabriele, Ospedale, Aeroporto, Europa, SS. Medici e Macchie sono dotate di servizi igienici ad uso disabili.

**= Di domenica e nei giorni festivi la fermata Santi Medici non è visitabile*

QUALITA' DEL SERVIZIO

PULIZIA DEL MATERIALE ROTABILE E DELLE STAZIONI

L'organizzazione della pulizia e dell'igiene dei mezzi ferroviari e degli impianti è affidata a ditte specializzate. Il programma degli interventi prevede i seguenti servizi:

Pulizia e igiene dei treni

- pulizia giornaliera di tutto il materiale rotabile in circolazione;
- pulizia radicale periodica di tutto il materiale rotabile;
- sanificazione e decontaminazione ambientale di tutto il materiale rotabile;

Pulizia e igiene dei locali

- pulizia giornaliera delle stazioni, delle sale di attesa, dei marciapiedi, degli interbinari e delle ritirate lungo tutta la linea;
- pulizia radicale a scadenze prefissate (settimanali, mensili, quadrimestrali);
- disinfestazione e la derattizzazione, con una incidenza di 10 interventi per ciascun impianto nel corso dell'anno.

La verifica sistematica, effettuata dall'Azienda, di tutte le attività svolte ottimizza la qualità del servizio erogato.

L'impegno dell'Azienda è quello di potenziare gli interventi in caso di necessità. Infatti, a seguito dell'emergenza epidemiologica da Covid19, Ferrotramviaria S.p.A. ha fortemente intensificato, nel rispetto della normativa vigente, gli interventi di sanificazione di tutto il materiale rotabile, di tutti gli autobus e di tutte le fermate/stazioni.

INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA

Le indagini di Customer Satisfaction previste da Contratto di Servizio per il primo e secondo semestre 2020 sono state rinviate, previa regolare richiesta alla Regione Puglia, confermando la propria intenzione di ottemperare al dovere di effettuare la rilevazione quando la situazione tornerà alla normalità.

Infatti alla luce dell'emergenza sanitaria e dei correlati provvedimenti governativi e regionali, che tra l'altro limitano la libertà negli spostamenti e riducono i servizi di trasporto offerti, non ricorrevano le condizioni minime per effettuare la rilevazione.

Lo svolgimento dell'indagine di Customer Satisfaction, inoltre, non avrebbe garantito il rispetto delle norme sul distanziamento sociale e avrebbe fornito, comunque, un risultato inattendibile stante l'attuale situazione, caratterizzata da un eccezionale programma di esercizio e da un volume di passeggeri trasportati notevolmente inferiore rispetto allo standard.

L'interesse e l'attenzione per la qualità del servizio offerto e la sua efficienza sono stati ripetutamente confermati proprio dalle indagini conoscitive effettuate nel corso degli anni precedenti; ponendo il costante obiettivo per l'Azienda di muoversi accanto ai propri passeggeri, per dare loro tutto il supporto necessario.

REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO

L'impegno aziendale è quello di svolgere il servizio con continuità e regolarità.

La regolarità e la puntualità del servizio di trasporto offerto nel 2020, nonostante i condizionamenti derivanti dai lavori in corso di potenziamento e ammodernamento infrastrutturale-tecnologico della linea ferroviaria e dalle conseguenze causate dal Covid19, hanno comunque registrato un andamento che non si discosta dalle percentuali che l'Azienda si era posta come obiettivi da raggiungere, essendo contenuta sia la percentuale di corse soppresse per cause imputabili all'Azienda, sia la percentuale di corse con ritardo in arrivo maggiore di 5 minuti.

In caso di sciopero, inoltre, sono garantite sino a destinazione le corse in partenza dalle Stazioni di origine dalle ore 5.00 sino alle ore 8.00 e dalle ore 12.00 alle ore 15.00.

L'Azienda, infatti, si impegna ad attuare tutte le misure necessarie per garantire lo svolgimento del servizio minimizzando i disagi all'utenza. Il servizio è garantito ogni giorno nell'arco orario dalle 4.07 alle 00.55 circa, con una frequenza del traffico ferroviario più accentuata nelle ore di punta.

REPORT REGOLARITA' 2020

Numero treni PROGRAMMATI (a)	Numero treni TOTALMENTE SOPPRESSI (escluse le soppressioni per sciopero) (b)	Numero treni TOTALMENTE SOPPRESSI E SOSTITUITI (c)	Numero treni TOTALMENTE SOPPRESSI e NON SOSTITUITI d= b-c	INDICATORE CALCOLATO e=(a - d) / a	MINIMO CONTRATTUALE f	DIFFERENZA g=e -f
73.817	1.989	1.833	156	99,79%	98,50%	1,29%

REPORT PUNTUALITA' 2020

mese	Numero Treni programmati (a)	Numero treni tutti tutti in ritardo maggiore di 5' (b)	Indicatore calcolato c=(a-b)/a	MINIMO CONTRATTUALE d	differenza e=c-d
GEN	6.123	128	97,91%	95,00%	2,91%
FEB	6.065	139	97,71%	95,00%	2,71%
MAR	3.458	84	97,57%	95,00%	2,57%
APR	572	43	92,48%	95,00%	-2,52%
MAG	702	61	91,31%	95,00%	-3,69%
GIU	1.414	72	94,91%	95,00%	-0,09%
LUG	5.393	136	97,48%	95,00%	2,48%
AGO	5.746	175	96,95%	95,00%	1,95%
SET	6.251	228	96,35%	95,00%	1,35%
OTT	6.506	91	98,60%	95,00%	3,60%
NOV	5.992	82	98,63%	95,00%	3,63%
DIC	5.873	87	98,52%	95,00%	3,52%

PS: Essendo la linea ferroviaria interrotta tra Corato e Barletta, il servizio di trasporto tra queste località è garantito mediante l'effettuazione di autobus sostitutivi del servizio ferroviario.

TRATTAMENTO DEI RECLAMI, RIMBORSI E INDENNITA' PER IL MANCATO RISPETTO DELLE NORME DI QUALITA' DEL SERVIZIO

In linea con gli obiettivi di salvaguardia della soddisfazione dei viaggiatori la Ferrotramviaria si impegna a garantire la più ampia tutela degli utenti in caso di presentazione di reclami, osservazioni e richieste circa i servizi offerti, e a prevedere forme di rimborso o di indennizzo a seguito di eventuali disservizi e irregolarità riscontrate nello svolgimento del servizio.

RECLAMI

Reclami, segnalazioni, suggerimenti possono essere inoltrati all'Azienda nei seguenti modi

- **di persona presso le stazioni presenziate della rete ferroviaria** utilizzando l'apposito REGISTRO RECLAMI messo a disposizione del pubblico
- **di persona, presso la Direzione Generale Trasporto in Piazza Aldo Moro n. 50/B - Bari** consegnando a mano la comunicazione all'Ufficio Relazioni con la Clientela operante nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00
- **telefonando al numero 080 5299348** Ufficio Relazioni con la Clientela operante nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00
- **tramite fax al numero 080 5235480**
- **per posta ordinaria** all'indirizzo:
FERROTRAMVIARIA SpA - Ferrovie del Nord Barese e Autolinee
DIREZIONE GENERALE TRASPORTO
Ufficio Relazioni con la Clientela
Piazza Aldo Moro n. 50/B - 70122 BARI
- **per posta elettronica** inviando una e-mail all'indirizzo reclami@ferrovienordbarese.it
- **on line** utilizzando il modulo per reclami presente nel sito web aziendale [www.ferrovienordbarese.it/servizi/tutela del viaggiatore](http://www.ferrovienordbarese.it/servizi/tutela%20del%20viaggiatore)
- **servendosi della App "Ferrotramviaria SpA"** per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS), cliccando sull'icona Contatti/Segnalazioni

Perché il reclamo sia preso in considerazione, è necessario fornire le proprie generalità e indirizzo.

Per tutti i reclami che richiedono una risposta, l'Azienda si rivolgerà agli interessati, per iscritto, entro un periodo di tempo non superiore a 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo, notificando loro che il reclamo è stato accolto, respinto o ancora in esame. In quest'ultimo caso, l'Azienda informerà il Cliente della data, nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data di ricevimento del reclamo, entro la quale sarà fornita una risposta definitiva.

Decorsi inutilmente i termini di trenta giorni o, in casi giustificati, di tre mesi previsti dalla procedura avviata a seguito del reclamo inoltrato all'Azienda, il Cliente può presentare il reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, direttamente o tramite le competenti strutture Regionali.

E' possibile rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 - Torino o tramite posta elettronica: pec@pec.autorita-trasporti.it.

Per maggiori informazioni relative a modalità, termini e condizioni per la presentazione di reclami all'Autorità si invita a consultare il sito www.autorita-trasporti.it.

Nell'anno 2020 i reclami/rimborsi arrivati sono stati **1388**, tutti risolti positivamente entro i termini previsti. **(tempo medio di risposta 22 giorni)**.

ANALISI RECLAMI 2020	
Richieste di rimborso	78,2%
Livello del servizio	8,2%
Regolarità e puntualità	7,2%
Sicurezza	2,5%
Personale a contatto con l'utenza	2,5%
Informazioni	1,1%
Comfort	0,3%

RIMBORSI

Rimborso per anomalie nell'acquisto titoli di viaggio effettuato "on line" o tramite "app" mediante carta di credito

Per ottenere il rimborso del biglietto acquistato e non utilizzato a causa di anomalie verificatisi nell'acquisto titoli di viaggio effettuato "online" (biglietti di corsa semplice/abbonamenti) o tramite "app" (biglietti di corsa semplice) mediante carta di credito, il Cliente, entro le 48 ore successive all'evento che ha generato la richiesta di rimborso, dovrà inoltrare alla Ferrotramviaria una richiesta scritta, indicando il numero identificativo del biglietto o la data e l'ora di acquisto del titolo di viaggio. Entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta, dopo aver proceduto alle ulteriori verifiche ed accettata la richiesta, l'Azienda invierà una comunicazione al Cliente per informarlo sul diritto al rimborso.

La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento.

Il rimborso è effettuato con storno se l'iter di richiesta rimborso si conclude entro il giorno 5 del mese successivo alla data di emissione del biglietto, con bonifico bancario se tale iter si conclude dopo il giorno 5 del mese successivo alla data di emissione del biglietto.

In alternativa al rimborso del costo del biglietto in denaro, su richiesta del Cliente l'Azienda emette un biglietto sostitutivo.

Rimborso per anomalie nell'acquisto titoli di viaggio effettuato presso le biglietterie automatiche

Per ottenere il rimborso del biglietto acquistato e non utilizzato a causa di anomalie verificatisi nell'acquisto titoli di viaggio effettuato presso le biglietterie automatiche (mancata emissione del biglietto e/o altro), il Cliente, entro le 48 ore successive all'evento che ha generato la richiesta di rimborso, dovrà inoltrare alla Ferrotramviaria una richiesta scritta, indicando l'ubicazione della emettitrice automatica, la data e l'ora di acquisto del titolo di viaggio e l'anomalia verificatasi.

Entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta, dopo aver proceduto alle ulteriori verifiche ed accettata la richiesta, l'Azienda invierà una comunicazione al Cliente per informarlo sul diritto al rimborso.

La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento.

Il rimborso in contanti avviene presso la biglietteria di stazione più idonea a facilitare il Cliente, che dovrà presentarsi munito della lettera ricevuta da Ferrotramviaria e copia del documento di identità.

Il Cliente viene rimborsato:

- presso le biglietterie di stazione per gli acquisti effettuati dalle self ubicate a Bitonto, SS. Medici, Terlizzi, Ruvo, Corato, Andria e Barletta Centrale e nelle fermate di Aeroporto, Europa e Macchie;
- presso l'Ufficio Cassa ubicato in Bari - Piazza A. Moro n. 50/B, il martedì o il venerdì dalle ore 9.30 alle ore 13.00, per gli acquisti effettuati dalle self ubicate a Bari Centrale, Fermate della Metropolitana per il Quartiere San Paolo, Quintino Sella, Brigata Bari, Crispi e Palese.

In alternativa al rimborso del costo del biglietto in denaro, su richiesta del Cliente l'Azienda emette un biglietto sostitutivo.

Rimborso per mancata effettuazione del viaggio

Motivi per chiedere il rimborso:

Come disciplinato dal Regolamento CE N.1371/2007, in caso di servizi irregolari, per cause di inadempienze attribuibili alla Ferrotramviaria, per cui sia prevedibile un ritardo in arrivo alla destinazione finale del viaggio superiore a 60 minuti, il Cliente può ottenere il rimborso del costo del biglietto acquistato:

- per la parte di viaggio non ancora effettuata;

- per l'intero viaggio qualora il Cliente non intenda iniziare il viaggio;
- per l'intero viaggio (compresa la parte già effettuata) se la prosecuzione del viaggio non è più utile in relazione al programma iniziale, nel qual caso il Cliente ha la possibilità di tornare al punto di partenza non appena possibile, prima di raggiungere la destinazione finale.

Per ottenere il rimborso il biglietto di corsa semplice deve risultare obliterato in partenza non prima di 15 minuti dall'inizio della perturbazione che ha causato il disservizio e non oltre l'orario in cui la stessa termina.

Per il biglietto A/R il rimborso, in caso di soppressione o ritardo nella tratta di andata o in quella di ritorno, è calcolato rispetto alla metà del prezzo del biglietto.

Per i titolari di abbonamento il rimborso è pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento.

Come chiedere il rimborso

Per ottenere il rimborso del biglietto acquistato e non utilizzato, per le suddette ragioni, il Cliente, entro le 48 ore successive all'evento che ha generato la richiesta di rimborso, nel caso di biglietti di corsa semplice e di corsa A/R, oppure entro le 48 ore successive alla scadenza di validità del titolo di viaggio, nel caso di abbonamenti settimanali e mensili, dovrà inoltrare alla Ferrotramviaria una richiesta scritta, allegando il biglietto non utilizzato in originale.

In caso di biglietto acquistato on line o tramite App "Ferrotramviaria SpA" e abbonamento caricato sulla "tessera e-via", deve essere indicato il numero identificativo del biglietto o la data e l'ora di acquisto del titolo di viaggio.

Inoltre, il Cliente dovrà dichiarare: giorno, luogo, ora e linea oggetto del mancato servizio e specificare la forma di pagamento del rimborso, a scelta tra l'emissione di un biglietto sostitutivo o la corresponsione in denaro.

In caso di invio tramite Servizio Postale farà fede il timbro dell'Ufficio Postale accettante.

Riscontro alla richiesta di rimborso

Entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta di rimborso, dopo aver proceduto alle ulteriori verifiche ed accettata la richiesta, l'Azienda procederà all'invio presso il domicilio o indirizzo e-mail indicato dal richiedente di un biglietto sostitutivo o di una credenziale per il ritiro del rimborso del costo del biglietto in denaro. Il rimborso è effettuato in denaro su richiesta del Cliente.

La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento.

Non si ha diritto al rimborso

Non è prevista alcuna forma di rimborso:

- per servizi saltati o irregolari per cause di forza maggiore, come ad esempio calamità naturali, eventi atmosferici, imprevisti del veicolo, scioperi, interruzioni stradali o, comunque, per cause derivanti da situazioni non imputabili all'Azienda;
- se il suo importo risulta inferiore ai 4 Euro;
- in caso di furto, smarrimento, deterioramento del biglietto e in caso di mancato utilizzo dipendente da fatto proprio del Cliente;
- per i biglietti e gli abbonamenti a tariffa promozionale.

INDENNIZZI

Indennizzo da ritardo

Motivi per chiedere l'indennizzo

In caso di servizi irregolari, per cause di inadempienze attribuibili alla Ferrotramviaria, per cui sia prevedibile un ritardo in arrivo alla destinazione finale del viaggio superiore a 60 minuti, ove il Cliente non abbia chiesto il rimborso secondo le regole riportate nello specifico capitolo e abbia proseguito il viaggio verso la destinazione finale, non appena possibile, con gli autoservizi sostitutivi messi eventualmente a disposizione o con la prima corsa utile, oppure seguendo un itinerario alternativo senza pagamento dell'eventuale differenza di prezzo, ai sensi del Regolamento CE N.1371/2007 è previsto il riconoscimento di una indennità da ritardo pari:

- al 25% del prezzo del biglietto di corsa semplice per un ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
- al 50% del prezzo del biglietto di corsa semplice per un ritardo pari o superiore a 120 minuti.

Per ottenere l'indennizzo il biglietto deve essere obliterato oltre che nella località di partenza anche nella località di arrivo.

Per il biglietto A/R l'indennizzo, in caso di ritardo nella tratta di andata o in quella di ritorno, è calcolato, nelle percentuali sopra specificate, rispetto alla metà del prezzo del biglietto.

Per i titolari di abbonamento l'indennizzo è calcolato, nelle percentuali sopra specificate, rispetto alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento.

Come chiedere l'indennizzo

Per ottenere il risarcimento il Cliente entro le 48 ore successive all'evento che ha generato la richiesta di indennizzo, nel caso di biglietti di corsa semplice e di corsa A/R, oppure entro le 48 ore successive alla scadenza di validità del titolo di viaggio, nel caso di abbonamenti settimanali e mensili, dovrà inoltrare una richiesta scritta alla Ferrotramviaria, corredata da titolo di viaggio in originale.

In caso di biglietto acquistato on line o tramite App "Ferrotramviaria SpA" e abbonamento caricato sulla "tessera e-via", deve essere indicato il numero identificativo del biglietto o la data e l'ora di acquisto del titolo di viaggio.

Inoltre, il Cliente dovrà dichiarare: giorno, luogo, ora e linea oggetto del ritardo

In caso di invio tramite Servizio Postale farà fede il timbro dell'Ufficio Postale accettante.

Riscontro alla richiesta di indennizzo

Entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta di indennizzo, dopo aver proceduto alle ulteriori verifiche ed accettata la richiesta, l'Azienda procederà all'invio presso il domicilio o indirizzo e-mail indicato dal richiedente di una credenziale per il ritiro dell'indennità in denaro.

La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento.

Non si ha diritto all'indennizzo

L'indennità da ritardo non è riconosciuta:

- ai possessori di biglietti gratuiti;
- ai possessori di biglietti e abbonamenti a tariffa promozionale;
- per servizi saltati o irregolari per cause di forza maggiore, come ad esempio calamità naturali, eventi atmosferici, imprevisti del veicolo, scioperi, interruzioni stradali o, comunque, per cause derivanti da situazioni non imputabili all'Azienda;
- se il Cliente al momento dell'acquisto del biglietto è stato adeguatamente informato del ritardo;
- se il ritardo nell'ora di arrivo prevista proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base a itinerario alternativo rimane inferiore a 60 minuti;
- se il suo importo risulta inferiore ai 4 Euro.

Indennizzo per gli abbonamenti mensili e annuali in caso di ripetuti servizi irregolari

I passeggeri muniti di abbonamento mensile o annuale hanno diritto ad un indennizzo nell'ipotesi in cui, nel periodo di validità dello stesso, incorrano in un susseguirsi di ritardi o soppressioni non sostituite con corse automobilistiche.

Entro il 20 del mese successivo a quello di emissione dell'abbonamento Ferrotramviaria pubblica sul proprio sito il c.d. indice di affidabilità delle seguenti linee:

- Bari Centrale - Corato
- Bari Centrale – Cecilia.

L'indice di affidabilità tiene conto delle soppressioni effettuate e gli eventuali ritardi in relazione al servizio programmato.

Motivi per chiedere l'indennizzo

In caso di servizi irregolari, per cause di inadempienze attribuibili alla Ferrotramviaria, per gli abbonati mensili e annuali è riconosciuto un indennizzo per ciascun mese se l'indice di affidabilità pubblicato sul sito web è inferiore o uguale al 90%.

Detto indennizzo è pari al 10% del costo dell'abbonamento mensile e a 1/12 del 10% dell'abbonamento annuale.

Come chiedere l'indennizzo

Per ottenere l'indennizzo dell'abbonamento mensile o annuale entro la fine del mese successivo a quello in cui avviene la pubblicazione dell'indice di affidabilità il viaggiatore dovrà inoltrare a Ferrotramviaria una richiesta scritta, allegando l'abbonamento in originale e copia del documento di identità.

In caso di abbonamento caricato sulla "tessera e-via", il viaggiatore dovrà indicare il numero identificativo del biglietto.

In caso di invio tramite Servizio Postale farà fede il timbro dell'Ufficio Postale accettante.

Riscontro alla richiesta di indennizzo

Tale forma di indennizzo è operativa a partire da aprile 2020 ma, ovviamente, i viaggiatori potranno già richiedere il rimborso a far data dagli abbonamenti emessi a gennaio 2020.

A regime, entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta di indennizzo, dopo aver proceduto alle ulteriori verifiche ed accettata la richiesta, l'Azienda procederà all'invio presso il domicilio o indirizzo

e-mail indicato dal richiedente una comunicazione relativa al riconoscimento o al mancato riconoscimento dell'indennizzo.

L'indennizzo viene effettuato con l'emissione di un bonus che si applica all'atto del rinnovo dell'abbonamento (mensile o annuale).

Il rimborso è effettuato in denaro su richiesta del viaggiatore.

Non si ha diritto all'indennizzo

L'indennità da ritardo non è riconosciuta:

- ai possessori di biglietti gratuiti;
- per gli abbonamenti relativi alle tratte Bari Centrale-Corato e Bari Centrale-Cecilia che non abbiano un indice di affidabilità uguale o inferiore al 90%;
- per servizi saltati o irregolari per cause di forza maggiore, come ad esempio calamità naturali, eventi atmosferici, imprevisti del veicolo, scioperi, interruzioni stradali o, comunque, per cause derivanti da situazioni non imputabili all'Azienda.

Indennizzo in caso di mancato rispetto dei tempi comunicati di ripristino della disponibilità di infrastrutture o dotazioni delle stazioni

In ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera n. 106 del 25 ottobre 2018 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, Ferrotramviaria si impegna a riconoscere un indennizzo ai viaggiatori con disabilità e a mobilità ridotta che utilizzano servizi di trasporto nel caso in cui, in presenza di dotazioni non funzionanti, non è segnalato il mancato funzionamento o non sono rispettati i tempi di ripristino comunicati o rettificati.

Come chiedere l'indennizzo

Per ottenere l'indennizzo, per le suddette ragioni, il viaggiatore, entro le 48 ore successive all'evento che ha generato la richiesta di indennizzo, dovrà inoltrare a Ferrotramviaria una richiesta scritta, allegando il biglietto obliterato in originale e copia del documento di identità.

In caso di biglietto acquistato on line, tramite App "Ferrotramviaria SpA" o caricato sulla "tessera e-via", deve essere indicato il numero identificativo del biglietto o la data e l'ora di acquisto del titolo di viaggio.

Inoltre, il viaggiatore dovrà dichiarare: giorno, luogo, ora e linea oggetto del mancato servizio.

In caso di invio tramite Servizio Postale farà fede il timbro dell'Ufficio Postale accettante.

Modalità di calcolo dell'indennizzo

L'indennizzo viene calcolato secondo i criteri riportati nella tabella, elaborati prendendo a riferimento i parametri indicati dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

CRITERI DI CALCOLO DELL'INDENNIZZO				
PARAMETRO A		PARAMETRO B		PARAMETRO C
Ritardo nel ripristino della disponibilità delle dotazioni rispetto ai tempi comunicati/rettificati da Ferrotramviaria		Distanza da percorrere con il treno per raggiungere la prima stazione accessibile e funzionale al viaggio programmato dal viaggiatore		Assenza di un mezzo di trasporto pubblico locale alternativo, accessibile ed economicamente equivalente al treno, per raggiungere la stazione di destinazione del viaggio programmato
≥ 48'	25% del costo del biglietto	0-15km	25% del costo del biglietto per la 1 ^a stazione accessibile	In caso di assenza di alternative di viaggio – da dimostrare a carico del viaggiatore – è riconosciuto un rimborso forfettario pari ad € 4,00
≤ 48'	50% del costo del biglietto	>15km	50% del costo del biglietto per la 1 ^a stazione accessibile	

L'ammontare dell'indennizzo è dato dalla somma del valore calcolato per ciascuno dei tre parametri (A+B+C). I criteri di calcolo sono definiti secondo principi di ragionevolezza, proporzionalità e gradualità.

Riscontro alla richiesta di indennizzo

Entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta di rimborso, dopo aver proceduto alle necessarie verifiche, il viaggiatore riceverà comunicazione dell'esito della richiesta e, nel caso in cui la stessa venga accolta, le modalità e le tempistiche di erogazione dell'indennizzo.

La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento. Trascorsi 30 giorni senza aver ricevuto risposta, o nel caso la risposta non sia ritenuta soddisfacente, il viaggiatore può rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (per informazioni: www.autorita-trasporti.it).

Indennizzo in caso di mancato rispetto delle indicazioni fornite in relazione alla fruibilità del materiale rotabile

Nel caso in cui una corsa indicata sull'orario pubblicato come fruibile da utenti con disabilità o a mobilità ridotta venga resa con materiale non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo, l'utente con disabilità o a mobilità ridotta che abbia già acquistato un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata ha diritto, oltre al rimborso del biglietto, ove il viaggiatore non abbia usufruito delle agevolazioni previste dall'art. 30 della Legge Regionale n. 18/2003, ad un indennizzo pari a 4 €.

Le richieste di rimborso o di indennizzo possono essere inoltrate all'Azienda con le seguenti modalità:

- **Per posta ordinaria** all'indirizzo:
FERROTRAMVIARIA S.p.A - Ferrovie del Nord Barese e Autolinee
DIREZIONE GENERALE TRASPORTO
Ufficio Relazioni con la Clientela
Piazza Aldo Moro n. 50/B - 70122 BARI
- **Personalmente** presso gli uffici di Ferrotramviaria
Piazza Aldo Moro n. 50/B Bari
dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00
- **Fax** al numero 080 5235480 *
- **Posta elettronica** inviando una e-mail all'indirizzo
info@ferrovienordbarese.it *
- **App "Ferrotramviaria SpA"** per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS), cliccando sull'icona Contatti/Segnalazioni *

* Solo per acquisti di biglietti effettuati on line o tramite App "Ferrotramviaria SpA" o caricati su tessera e-via, riportando il numero identificativo del biglietto o la data e l'ora di acquisto del titolo di viaggio.

INFORMAZIONI SU DIRITTI E OBBLIGHI DEI PASSEGGERI AI SENSI DEL REGOLAMENTO N. 1371/2007

Nell'ottica del miglioramento del servizio offerto alla Clientela, sono stati istituiti dei punti informativi sempre presenziati, presso l'Aeroporto e la stazione di Bari Centrale, per l'assistenza ai Clienti. Sono presenti: nella hall di ingresso alla stazione di Bari Centrale della Ferrotramviaria S.p.A., in piazza A. Moro; hall di ingresso alla Stazione di Transito dell'Aeroporto di Bari Karol Wojtyła. Oltre che in italiano, l'assistenza al pubblico viene effettuata anche in lingua inglese e, in relazione agli operatori presenti, anche in altre lingue. Oltre al rilascio di informazioni riguardanti il servizio, il personale presente è autorizzato anche all'assistenza per l'acquisto dei biglietti tramite le emettitrici self presenti presso gli info-point.

Presso le stesse postazioni sono installate biglietterie automatiche, predisposte per il rilascio di biglietti giornalieri o abbonamenti; possono essere fornite al cliente informazioni sui servizi di collegamento Aeroportuale oltre che biglietti unici integrati, per viaggiare su tutto il territorio regionale. Sono anche

acquistabili, inoltre, i biglietti validi su tutta la rete di Trenitalia presso l'info-point della fermata Aeroporto.