

# Relazione sulla qualità dei servizi della Ferrovia Adriatico Sangritana S.p.A.

## ANNO 2014

(confluita nel 2015 nella Società Unica Abruzzese di Trasporto (TUA) S.p.A.)



**TUA**  
Trasporto Unico Abruzzese

## Indice

1

Premessa pag. 02

Missione della Società pag. 02

Informazioni e biglietti pag. 03

Puntualità dei treni e soppressioni pag. 04

Pulizia del materiale rotabile *Trasporto Unico Abruzzese* pag. 05

Trattamento dei reclami, rimborsi ed indennità pag. 08

Assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta pag. 09

Miglioramenti nella qualità del servizio pag. 09

## Premessa

Nel mese di Giugno del 2015, la Ferrovia Adriatico Sangritana S.p.A. è stata incorporata nella “Società Unica Abruzzese di Trasporto (TUA) S.p.A con sede legale a Chieti; il trasporto ferroviario continua comunque ad operare con il marchio “Ferrovia Adriatico Sangritana” e con autonomia in materia di sicurezza secondo le previsioni dell’Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie.

Pertanto, in applicazione dell’articolo 28.2 del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, la società pubblica annualmente una relazione sulle prestazioni in materia di qualità del servizio (“Relazione sulla qualità dei servizi”).

Con il presente documento, la Ferrovia Adriatico Sangritana intende fornire informazioni sugli standard di qualità del servizio, con particolare riferimento ai seguenti elementi:

informazioni e biglietti;

puntualità dei treni;

soppressione di treni;

pulizia del materiale rotabile;

comfort del viaggio;

indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio;

assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta.

Le informazioni riportate sono disponibili anche nelle Condizioni Generali di Trasporto dei Passeggeri della Società Unica Abruzzese di Trasporto (TUA) S.p.A Divisione Ferroviaria.

La Ferrovia Adriatico Sangritana S.p.A., ora TUA S.p.A., oltre ad essere in possesso del Certificato di Sicurezza parte A e parte B rilasciato dall’Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie (ANSF) e delle Licenze ferroviarie n. 10 e 16/N rilasciate dal Ministero delle Infrastrutture e Trasporti, in data 25/07/2013 ha ottenuto il rinnovo triennale della certificazione del proprio Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001:2008.

**Trasporto Unico Abruzzese**

## Missione della società

La Società Unica Abruzzese di Trasporto (TUA) S.p.A. (ex Ferrovia Adriatico Sangritana S.p.A.), che ha come socio unico la Regione Abruzzo, con la Divisione Ferroviaria, opera nel settore dei servizi per la mobilità di viaggiatori in ambito Regionale e in quello delle merci nell’ambito nazionale.

Il servizio passeggeri è regolato da un Contratto di Servizio per il quale TUA S.p.A. riceve un corrispettivo dalla Regione Abruzzo al fine di garantire il trasporto sul territorio regionale. La Regione Abruzzo definisce quindi i livelli di quantità e di qualità per soddisfare le necessità della collettività, sulla base delle risorse finanziarie disponibili.

Il servizio merci è un servizio a mercato, esercitato in piena autonomia commerciale, il cui rischio d’impresa è totalmente a carico di TUA S.p.A. .

## Informazioni e Biglietti

La Società Unica Abruzzese di Trasporto (TUA) S.p.A. garantisce l'informazione sui servizi offerti attraverso:

- le biglietterie di stazione che sono aperte con orario continuato per presenziare a tutti i treni della giornata;
- nr. 3 linee telefoniche dedicate e gratuite per i clienti;
- l'orario ferroviario, disponibile gratuitamente in formato cartaceo presso le biglietterie di stazione;
- il sito web [www.sangritana.it](http://www.sangritana.it);
- punti vendita autorizzati dislocati sul territorio.

Sul sito web sono pubblicate le Condizioni generali di trasporto dei viaggiatori della Ferrovia Adriatico Sangritana S.p.A. contenenti informazioni di pronta utilità quali: le condizioni di accesso ed il servizio di assistenza disponibile per le persone con disabilità e a mobilità ridotta, le condizioni per l'accesso di biciclette, le interruzioni di linea, la soppressione dei servizi, le procedure per la presentazione di reclami, ecc.

Inoltre, su tutti i convogli, il personale di bordo è in grado di fornire informazioni ai viaggiatori e, eventualmente, di emettere titoli di viaggio interi o integrativi ai titoli Trenitalia.

In virtù della Convenzione sottoscritta con Trenitalia, che prevede l'esclusiva validità dei titoli di viaggio Trenitalia a bordo dei treni FAS per le tratte percorse su RFI, i biglietti, oltre che nelle biglietterie di stazione TUA, possono essere acquistati nelle biglietterie Trenitalia (comprese quelle self-service), nelle agenzie e presso giornalai e tabaccai autorizzati.



## Puntualità dei treni, principi generali in caso di perturbazioni del traffico, soppressione di treni

La circolazione dei treni viene seguita in tempo reale dalla Sala Operativa. In caso di criticità la sala operativa attiva il flusso di comunicazione anche per l'informazione alla clientela. I risultati dei fattori fondamentali del servizio (puntualità, anomalie di circolazione, ecc.) sono oggetto di analisi e, se necessario, di confronti anche con il Gestore dell'Infrastruttura, per risolvere le criticità ricorrenti nella logica del miglioramento continuo.

Le tabelle seguenti riportano i valori della puntualità e delle soppressioni per il 2014.

percentuale dei treni giunti a destinazione nella fascia 5-15 minuti:	0,4 %
percentuale dei treni giunti a destinazione nella fascia 0-5 minuti:	99,60 %
percentuale dei treni giunti a destinazione nelle fasce 60-120 minuti:	0,1 %
percentuale dei treni giunti a destinazione con oltre 120 minuti:	0 %
percentuale dei treni soppressi:	1%.

*(Valori calcolati rispetto all'orario previsto di arrivo. Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o sciopero).*

In caso di criticità, connesse a perturbazioni della circolazione, vengono garantiti i servizi di assistenza previsti dal Regolamento CE n.1371/2007, quali ad esempio:

- informazioni in tempo reale sulla criticità in corso;
- rimborso in caso di sospensione del viaggio;
- riprogrammazione del viaggio con proseguimento su altro mezzo;
- utilizzo di mezzi sostitutivi laddove necessario e possibile.

I treni garantiti in caso di sciopero sono quelli previsti dal Contratto di Servizio firmato con la Regione Abruzzo, ovvero quelli compresi nelle fasce orarie 6.00-9.00 e 12.00-15.00.

Tras **Lanciano**



## Pulizia del materiale rotabile e delle stazioni

I servizi di pulizia dei convogli FAS sono svolti da un'impresa selezionata mediante procedure di gara europea e la pulizia a bordo treno segue un programma di interventi effettuati nell'officina/deposito di Lanciano.

Il 100% dei controlli effettuati sui treni è risultato rispondente agli standard previsti.

Inoltre, per i treni in partenza nella stazione di Lanciano è presente anche un operatore dedicato alla verifica ed al mantenimento della pulizia dei treni che provvede, tra l'altro, ai rifornimenti di accessori igienici ed al costante mantenimento in efficienza delle toilette.

Tutto il materiale rotabile è dotato di sistema di climatizzazione. Il ricambio di aria, come previsto dalle norme internazionali in materia, avviene mediante sistemi di climatizzazione a ricircolo parziale di aria.



## Indagine sul grado di soddisfazione della clientela

La misurazione della qualità percepita dai clienti viene effettuata attraverso periodiche rilevazioni di customer satisfaction tramite interviste su un campione rappresentativo di viaggiatori. La soddisfazione della clientela viene rilevata da un istituto di ricerca indipendente: sono considerati soddisfatti i clienti che hanno espresso una valutazione positiva  $\geq 3$  in una scala da 1 a 5.

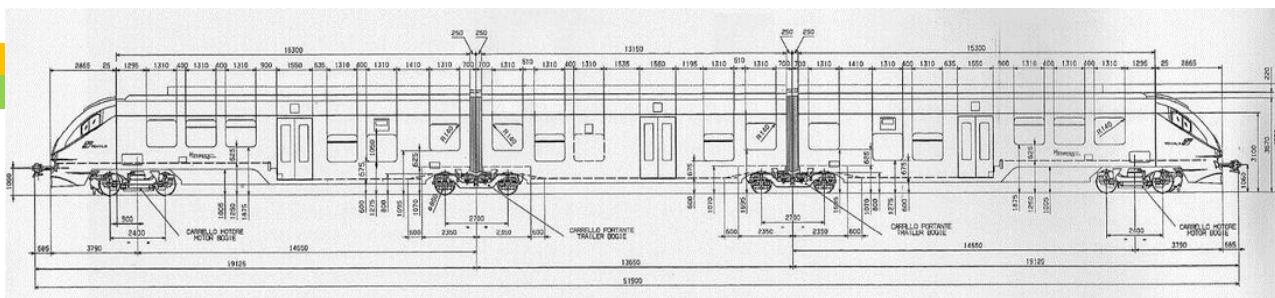
Nelle seguenti tabelle sono riportati i risultati per l'anno 2014.

### SCHEDA RILEVAZIONE QUALITA' PERCEPITA A BORDO TRENO

Item	Lanciano/ San Vito	Termoli/ Pescara	Pescara/ /Termoli	Pescara/ Teramo	Teramo/ Pescara	MEDIA
Puntualità dei passaggi	2,00	5,00	4,00	5,00	5,00	<b>4,2</b>
Condotta di guida degli autisti	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	<b>3,0</b>
Cortesia e professionalità del personale	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	<b>3,6</b>
Confort seduta	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	<b>3,6</b>
Adeguatezza della climatizzazione	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	<b>3,6</b>
Pulizia dei mezzi	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	<b>3,4</b>
Stato di manutenzione arredi	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	<b>3,2</b>
Presenza cattivi odori	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	<b>3,4</b>
Assenza di fastidio da affollamento	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	<b>3,0</b>
Informazioni sulle regole di viaggio e numero dell'azienda per suggerimenti e reclami	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	<b>2,6</b>
Possibilità pagamento titoli di viaggio a bordo	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	<b>3,0</b>
Facilità di acquisto titoli di viaggio	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	<b>3,0</b>
Funzionalità degli strumenti di bordo a disposizione degli utenti (braccioli, luci, pulsantiera, oblitteratrice)	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	<b>3,2</b>
Funzionalità servizio internet	5,00	5,00	1,00	5,00	5,00	<b>4,2</b>
Funzionalità prese per ricarica cellulari	5,00	5,00	1,00	5,00	5,00	<b>4,2</b>

## SCHEDA RILEVAZIONE QUALITA' PERCEPITA NELLE STAZIONI

INFORMAZIONI	STAZIONE NUOVA	STAZIONE STORICA
Presenza orari cartacei	3	3
Informazione tramite annunci vocali o sonori	3	
Informazioni vettori in coincidenza	3	3
Informazione sui servizi di stazione o di emergenza	3	
<b>PULIZIE</b>		
Pulizia e presenza cestini rifiuti	3	3
Pulizia sale d'attesa e marciapiedi	3	3
<b>ACCOGLIENZA UTENTI</b>		
Parcheggio	4	2
Presenza e accessibilità sale di attesa	3	3
Confort sale di attesa	3	3
<b>SERVIZI IGIENICI</b>		
Presenza	3	3
Pulizia	3	3
Accessibilità	2	3
Funzionalità	2	3
Sicurezza	3	3
<b>BIGLIETTERIE</b>		
Presenza biglietteria	3	3
Con personale	3	3
Con distributori automatici	3	1



## Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio. Trattamento dei reclami.

La gestione dei reclami offre un'occasione preziosa per dialogare e rispondere alle aspettative e alle esigenze dei clienti che hanno riscontrato un disservizio. Rientrano nella categoria dei reclami anche le richieste dei clienti per inconvenienti direttamente connessi con il trasporto ferroviario al di fuori dei rimborsi e degli indennizzi. Si può inviare un reclamo alla Divisione Ferroviaria di TUA compilando il modulo di segnalazione disponibile sul portale Sangritana, oppure presso le biglietterie di stazione di Lanciano, o ancora, mediante corrispondenza ordinaria. Il canale di contatto più utilizzato per l'inoltro di reclami è, nel 95% dei casi, il sito [www.sangritana.it](http://www.sangritana.it) attraverso la compilazione dell'apposito modulo online. Le tipologie di reclami possono essere ricondotte alle fasi di pre-viaggio (informazioni, acquisto), viaggio (assistenza, comfort a bordo, ambiente, funzionamento apparecchiature) e di post viaggio (assistenza per ritardo, generi di conforto, rimborsi/indennizzi).

Per i treni regionali FAS nel 2014 sono pervenuti 81 reclami, di questi il 95% è stato chiuso entro i 30 giorni. Le principali cause di disservizio che hanno formato oggetto di reclamo hanno riguardato per il 30,86% le informazioni di viaggio e sui biglietti e le informazioni sulla soppressione di servizi, per il 34,58% il malfunzionamento dei mezzi, per il 19,75% la modalità di vendita dei titoli di viaggio ed infine per il 14,81% la puntualità e la regolarità del servizio.

Per quanto riguarda i rimborsi si applica quanto sancito nelle Condizioni Generali di Trasporto dei Passeggeri che recepiscono la normativa di cui al Regolamento Europeo 1371/2007. Inoltre, il Contratto di Servizio stipulato con la Regione Abruzzo, prevede che, qualora non vengano raggiunti determinati standard di qualità in essi contenuti, FAS/TUA sia passibile di penalità, strumento attraverso il quale la Regione può agire a tutela degli utenti, assicurando loro il pieno ristoro per eventuali disagi o danni subiti. Ad oggi, sia FAS ma anche TUA, non ha maturato penali nei confronti della Regione.

## Assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta

Il servizio è rivolto alle persone la cui mobilità sia ridotta a causa di disabilità fisica (sensoriale o motoria, permanente o temporanea), mentale o di altra disabilità, per l'età o la cui condizione richieda un'attenzione adeguata nell'uso del mezzo di trasporto ferroviario. Il servizio di assistenza alle persone con disabilità è assicurato su tutti i treni FAS.

Le persone a mobilità ridotta con disabilità devono comunicare a FAS la loro esigenza di assistenza a terra nella stazione di Lanciano almeno 48 ore prima della partenza del treno.

In particolare viene garantito il seguente servizio di assistenza:

- assistenza in tutti gli spostamenti interni alla stazione dall'atrio sino al binario di partenza del viaggiatore e viceversa;
- assistenza nella salita e discesa dal treno;
- assistenza nel trasporto del bagaglio nella salita e dal treno fino all'atrio della stazione;
- assistenza a bordo (per l'apertura della porta all'arrivo del treno, informazioni necessarie per evitare i rischi derivanti dalla disabilità o difficoltà motoria nella discesa del treno).

Il trasporto o il servizio di assistenza, nel caso che la specifica disabilità comporti il seguito di mezzi ausiliari quali carrozzine, girelli ed altri componenti di elevate dimensioni, possono essere rifiutati se le dimensioni dei vani di accesso al treno rendono fisicamente impossibile l'accesso di tali componenti al seguito.

## Miglioramenti nella qualità del servizio

Nel corso del 2014 FAS/TUA ha proseguito il progetto di ammodernamento della flotta con interventi di restyling delle motrici termiche ALn 776. Questi veicoli sono stati completamente rinnovati sia nella livrea che negli interni con un design innovativo, per offrire maggiore confort di viaggio. Inoltre sono stati dotati di schermo per le informazioni e news di viaggio sempre aggiornate.

Per rispondere alle esigenze della clientela, è stata mantenuta la possibilità di trasportare cani di qualsiasi taglia e di trasportare gratuitamente la propria bicicletta pieghevole, opportunamente chiusa, a bordo di tutti i treni e senza l'obbligo di riporla nella sacca.

Importanti innovazioni sono state avviate anche nell'ambito della tecnologia applicata alla vendita dei biglietti. E' in fase di studio il biglietto elettronico integrato che permetterà agli utenti abruzzesi di utilizzare sia i treni FAS/TUA che i bus TUA con un unico titolo di viaggio.

Particolare cura è dedicata anche alla formazione del personale di interfaccia con la clientela per garantire una sempre più efficace inter-relazione con il pubblico e per rispondere al meglio a tutte le esigenze dei viaggiatori.

[www.sangritana.it](http://www.sangritana.it)

[www.tuabruzzo.it](http://www.tuabruzzo.it)