



Società Ferrovie Udine Cividale S.r.l.

RELAZIONE SULLA QUALITA' DEI SERVIZI 2017

INDICE

Premessa

Informazioni e titoli di viaggio

Puntualità dei treni

Soppressioni di treni

**Pulizia del materiale rotabile e delle
stazioni**

**Indagine sul grado di soddisfazione
della clientela**

Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità

Assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta



PREMESSA

Società Ferrovie Udine Cividale s.r.l. è una società “in house” della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia che fornisce servizi di trasporto pubblico sulla linea **Udine - Cividale del Friuli**, servizi di trasporto transfrontaliero sulla direttrice **Udine - Villach (servizio Mi.Co.Tra.)** ed espleta servizi di trazione, manutenzione e noleggio di materiale rotabile nel settore cargo.

La “**Relazione sulla qualità dei servizi**” di Ferrovie Udine Cividale, per l’anno 2017, è stata predisposta in ottemperanza a quanto previsto all’art. 28 del Regolamento CE n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario. Vi sono riportati dati in merito alla puntualità, alle soppressioni, alla pulizia dei mezzi e delle stazioni, alle informazioni all’utenza, al grado di soddisfazione della clientela, alla gestione dei reclami e dei rimborsi, all’assistenza alle persone con disabilità e a mobilità ridotta.

Gli standard relativi alla qualità del servizio sono costantemente verificati nell’ambito del sistema di qualità per il quale la Società mantiene il relativo certificato di conformità UNI EN 13816:2002.

Il presente documento è consultabile sul sito della Società: www.ferrovieudinecividale.it e sul sito dell’Agenzia ferroviaria Europea www.era.europa.eu.

Informazioni e titoli di viaggio

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

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

Un altro importante canale informativo è rappresentato dal sito internet aziendale (www.ferrovieudinecividale.it), che contiene tutte le info utili per il viaggio, aggiornamenti sul servizio, notizie, orari e tariffe, in versione stampabile.

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

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

I biglietti di corsa semplice per la tratta **Udine - Cividale**, non sono soggetti a scadenza, e si acquistano sia presso le rivendite FUC, sia tramite le emittitrici automatiche installate a tutte le fermate e Stazioni lungo la linea sociale.

Nel caso di acquisto del titolo di viaggio a bordo treno è applicato un sovrapprezzo di € 2,00.

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

Per quanto riguarda il **servizio Micotra**, il Viaggiatore può acquistare biglietti e abbonamenti, per i viaggi da effettuarsi sulla tratta nazionale **Udine - Tarvisio**, utilizzando la normale rete di vendita di Trenitalia. Sulla tratta **Tarvisio - Villach** può invece utilizzare la rete di vendita delle ferrovie austriache. Sulla tratta Udine - Tarvisio si applicano le tariffe di corsa semplice e di abbonamento di Trenitalia e la relativa normativa tariffaria. Analogamente, sulla tratta Tarvisio - Villach, si applicano le tariffe di corsa semplice e di abbonamento ÖBB. I biglietti e gli abbonamenti transfrontalieri per la tratta Udine -



Villach si possono acquistare in territorio italiano direttamente a bordo treno senza pagamento di alcun sovrapprezzo, oppure in territorio austriaco utilizzando la rete di vendita delle ferrovie austriache o a bordo treno senza il pagamento di alcun sovrapprezzo.



Per la tratta **Udine – Cividale** sono previste tre tipologie di abbonamenti: quindicinali, mensili e scolastici.

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

L'abbonamento scolastico è valido 10 mesi: dal 01/09/ al 30/06 dell'anno successivo, oppure dal 01/10 al 31/07 dell'anno successivo.

Esclusivamente per gli abbonamenti scolastici e dal secondo figlio e successivi, si applicano le seguenti scontistiche: - 20% per l'acquisto dell'abbonamento scolastico per il secondo figlio; - 30% per l'acquisto dell'abbonamento scolastico per il terzo figlio e successivi.

E' allo studio un progetto sperimentale di integrazione tariffaria FUC-SAF sulla tratta Udine Cividale, che consentirà di offrire un vantaggio tariffario, a favore della Clientela abbonata, che viaggia dalle Valli del Natisone a Cividale e Udine.

La Clientela che viaggia con SAF dai Comuni delle Valli del Cividalese (Torreano, San Pietro al Natisone, Pulfero, Savogna, San Leonardo, Grimacco, Drenchia, Stregna, Prepotto e Dolegna del Collio) a Cividale potrà, previo acquisto dell'abbonamento integrato, utilizzare sia il servizio ferroviario di FUC (tratta tra Cividale-Udine, comprese le località intermedie), sia le navette extraurbane SAF che collegano l'autostazione di Udine ai Centri Studi della città.

Per i viaggiatori che abbiano la necessità di utilizzare anche il servizio urbano di Udine c'è la possibilità di acquistare l'abbonamento integrato SAF-FUC misto (extraurbano + urbano).

Per la tratta **Udine - Villach** è prevista la possibilità di acquistare, a bordo treno, abbonamenti transfrontalieri settimanali e mensili.

Puntualità dei treni

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

Sulla tratta **Udine – Cividale**, nel 2017, la percentuale dei treni che sono arrivati in orario (0-5') è stata pari al 96,30%.

	Puntualità dei treni 2017				
	0'- 5'	5'- 10'	10'- 15'	15'- 30'	➤ 30'
numero treni circolanti	15019	335	122	120	0
percentuale	96,30%	2,15 %	0,79 %	0,76 %	0,00 %

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

Livello di soddisfazione della Clientela (% soddisfazione)	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018
F.2.1 – puntualità del servizio - puntualità del servizio offerto	89	77	85

Nel corso dei mesi di ottobre e novembre, la Società ha dovuto affrontare alcune criticità legate all'erogazione del servizio sulla linea sociale ed è ricorso ad autocorse sostitutive per sopperire alla carenza di materiale rotabile, causata da ragioni manutentive. Tale situazione si è ripercossa sui tempi di percorrenza e sulla puntualità dell'orario di arrivo e partenza.

Il servizio Mi,Co,Tra. sulla tratta italiana **Udine - Tarvisio**, di competenza di Ferrovie Udine Cividale, ha fatto registrare, nel 2017, un tasso medio di puntualità (ritardo entro i 5 minuti) pari a 100 %.

Soppressioni

Nel 2017, sulla tratta **Udine - Cividale** si sono verificate n. 124 soppressioni, la maggior parte delle quali determinate dalla indisponibilità del materiale rotabile in manutenzione. Le corse soppresse sono così distribuite: n. 114 nel mese di ottobre, n. 6 nel mese di novembre e n. 4 nel mese dicembre. E' stato previsto ed erogato un indennizzo all'utenza per il disservizio causato.

Il servizio **Mi.Co.Tra**, nel 2017, ha registrato un unico episodio di criticità: il giorno 9 maggio la corsa serale da Villach è stata interrotta ad Ugovizza per causa imputabile a RFI. I viaggiatori sono stati trasportati a destinazione tramite un servizio di taxi.

Pulizia del materiale rotabile e delle stazioni

Per quanto riguarda il servizio svolto sulla linea di proprietà **Udine – Cividale**, nel 2017, l'attività di pulizia dei mezzi si è svolta nel pieno rispetto delle cadenze programmate. Sono state rispettate, le tempistiche degli interventi prefissate l'anno precedente, quali, le operazioni di pulizia giornaliera sui pavimenti dei treni e, ogni tre settimane, la pulizia approfondita dei mezzi sia interna che esterna. Tali risultati sono stati conseguiti anche tramite l'adozione di un sistema di monitoraggio che ha consentito di verificare, in maniera puntuale e oggettiva, le attività svolte dalla società esterna incaricata.

Gli interventi di pulizia di Stazioni e fermate, sono stati effettuati direttamente da personale FUC, con cadenza settimanale.

Le condotte d'aria vengono mantenute e monitorate secondo quanto previsto dai piani di manutenzione del materiale rotabile.

Intervallo di pulizia	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018
% treni in uscita dal deposito sottoposti a pulizia ordinaria	100%	100%	100%
n° sanificazioni dei mezzi effettuate durante l'anno	12	10	12
n° interventi settimanali di pulizia presso fermate e Stazioni	1	1	1
media ore pulizia ordinaria giornaliera interna ed esterna	7	5	7

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

Livello di soddisfazione della Clientela (% soddisfazione)	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018
F.1.2-1.3 – confort - pulizia dei mezzi (esterna / interna)	86	81	86
F.1.5 – confort - pulizia di stazioni e fermate	86	86	86

Quanto al servizio Mi.Co.Tra. (tratta **Udine – Villach**), le operazioni di pulizia sono state effettuate giornalmente alla Stazione di Villach-Hbf dal partner austriaco ÖBB, all'arrivo del primo treno dall'Italia. La stessa azienda si è occupata anche delle operazioni di pulizia periodica dei mezzi.

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

Indagine sul grado di soddisfazione della clientela

La valutazione della qualità del servizio viene annualmente effettuata tramite lo strumento del questionario di soddisfazione del cliente (Customer satisfaction), che consente la misurazione del grado di qualità percepita. Nel 2017, sulla **linea sociale**, nel mese di ottobre si è provveduto alla somministrazione a bordo dei mezzi di n. 1200 questionari. La redemption si è attestata al 74 %.

Per la rilevazione dei dati, FUC si è avvalsa della collaborazione dell'I.S.I.S. Bonaldo Stringher di Udine. Tale attività è stata svolta da un gruppo di studenti della classe quinta con indirizzo "Tecnico del Turismo", nell'ambito di uno stage formativo-professionale della durata di quattro settimane. Il questionario distribuito contiene tutti i riferimenti ai criteri di soddisfazione del Cliente, previsti dalla norma UNI EN 13816.

Si riporta di seguito la tabella riepilogativa, per macro aree, delle percentuali di soddisfazione della clientela sui diversi fattori oggetto del monitoraggio (n. 5 gradi di giudizio), riscontrate rispettivamente nelle indagini di Customer Satisfaction 2016 e 2017.

LINEA UDINE CIVIDALE	Fattori di indagine	Customer satisfaction 2016	Customer satisfaction 2017	Confronto 2017 - 2016
	F.1. Confort a bordo treno e nelle Stazioni/Fermate	82,5%	79,0%	- 3,5%
	F.2. Puntualità e frequenza delle corse	84,6%	81,6%	- 3,0%
	F.3. Informazione	80,6%	78,0%	- 2,6%
	F.4. Accessibilità e attenzione al Cliente	82,3%	81,5%	- 0,8%
	F.5. Attenzione agli aspetti ambientali e di sicurezza	80,6%	81,1%	+ 0,5%
	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	82,1%	80,2%	- 1,9%

Le informazioni raccolte permettono all'Azienda di valutare la rispondenza tra il livello di qualità percepito ed atteso, sia in relazione a ciascun fattore di qualità del servizio che nel suo complesso. L'obiettivo che si vuole raggiungere è far coincidere l'offerta della FUC con le richieste dei clienti, ottimizzando le risorse disponibili e intervenendo con azioni mirate e progetti specifici in quegli ambiti dove la soddisfazione dei clienti risulti debole.

Le indagini di Customer satisfaction si pongono, quindi, come strumenti di misurazione delle performance aziendali, del raggiungimento degli obiettivi fissati e di valutazione complessiva dell'operato aziendale. In altri termini costituiscono uno strumento per determinare se vi è coincidenza tra le diverse dimensioni della qualità: promessa, erogata, attesa e percepita.



L'indagine di customer satisfaction è stata condotta nel 2017 anche sulla tratta transfrontaliera **Udine – Villach**. Nel mese di ottobre si è provveduto alla somministrazione a bordo dei mezzi di n. 450 questionari. La redemption si è attestata al 92 %.

Si riporta di seguito, analogamente a quanto esposto per la linea sociale, la tabella riepilogativa, per macro aree, delle percentuali di soddisfazione della clientela sui diversi fattori oggetto del monitoraggio (n. 5 gradi di giudizio), riscontrate rispettivamente nelle indagini di Customer satisfaction 2016 e 2017.

LINEA UDINE VILLACH	Fattori di indagine	Customer satisfaction 2016	Customer satisfaction 2017	Confronto 2017- 2016
	F.1. Confort a bordo treno e nelle Stazioni/fermate	93,9%	94,0%	+0,1 %
	F.2. Puntualità e frequenza delle corse	78,0%	77,7%	-0,3 %
	F.3. Informazione	75,3%	75,3%	=
	F.4. Accessibilità e attenzione al Cliente	81,3%	82,0%	+0,7 %
	F.5. Attenzione agli aspetti ambientali e di sicurezza	78,5%	79,0%	+0,5 %
	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	81,4%	81,6%	+0,2 %

Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità

Reclami

I reclami e i suggerimenti rappresentano un importante momento di dialogo tra l'Azienda e la propria Clientela e sono relativi a disservizi verificatisi sia a bordo dei treni che a terra; possono essere inoltrati alla Direzione nei seguenti modi:

- compilando il modulo a disposizione presso le biglietterie della rete di vendita FUC;
- tramite segnalazione telefonica al recapito +39 0432-581844 (Orario: 09.00 – 12.00 da Lunedì a Venerdì);
- compilando il modulo sul sito internet aziendale www.ferrovieudineciviale.it;
- e-mail: info@ferrovieudineciviale.it;
- posta al recapito: Società Ferrovie Udine Cividale s.r.l. - Direzione di Esercizio - Via Peschiera, 30 - 33100 UDINE.

L'Azienda darà riscontro scritto entro 20 gg. lavorativi dalla data del ricevimento del reclamo. L'utente può presentare segnalazioni all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del regolamento CE n° 1371/2007, relativo ai diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (solo dopo aver inviato un reclamo alla Società Ferrovie Udine Cividale s.r.l. e decorsi 20 giorni dall'invio), all'indirizzo Autorità di Regolazione dei Trasporti, Via Nizza,230, CAP 10126 Torino o all'indirizzo di posta elettronica art@autorita-trasporti.it

Nel 2017 l'Ufficio Qualità ha gestito n. 31 reclami per la tratta **Udine - Cividale**, fornendo una risposta, in media, entro 7 giorni. Dall'analisi si rileva che oltre il 60% delle segnalazioni riguarda direttamente o indirettamente il materiale rotabile.

Nel 2017 la Società ha ricevuto inoltre n. 5 reclami per il servizio **Mi.Co.Tra.**, fornendo risposta, in media, entro 7 giorni.

Rimborsi e indennità

Il Viaggiatore può richiedere il rimborso dell'intero costo del biglietto, esibendo il titolo di viaggio, esclusivamente in caso di mancata partenza o ritardo superiore ai 30' per cause imputabili all'azienda (per la tratta Udine - Villach il ritardo deve essere superiore a 60').

Il rimborso non è previsto in tutti gli altri casi e in particolare in caso di rinuncia al viaggio per ragioni imputabili al Cliente e in caso di sciopero.

Le richieste di rimborso devono essere inoltrate tramite posta, indicando in maniera chiara la Stazione di partenza e l'orario previsto di partenza.

E' inoltre necessario allegare il titolo di viaggio in originale, indirizzando la richiesta a: Società Ferrovie Udine Cividale - Direzione di Esercizio - Via Peschiera, 30 - 33100 Udine. L'eventuale rimborso del prezzo del biglietto è effettuato entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione della relativa domanda.

I titolari di abbonamento quindicinale, mensile e scolastico, nel caso in cui un numero di treni pari o superiori al 10% di quelli programmati nel periodo di validità dell'abbonamento, subisca un ritardo superiore ai 15' o venga soppresso, possono richiedere un indennizzo pari alla percentuale delle corse in ritardo o sopresse.

Le richieste di indennizzo presentate dall'intestatario dell'abbonamento o, in caso di minori, dal genitore o da chi ne fa le veci, devono pervenire a FUC entro 30 gg. dal termine di validità dell'abbonamento tramite la compilazione del relativo modulo, a disposizione presso tutte le rivendite della rete commerciale, e scaricabile anche dal website aziendale www.ferrovieudineciviale.it.

Nel caso di abbonamenti validi sulla tratta del servizio Mi.Co.Tra., i possessori di abbonamento non rilasciati da FUC (abbonamento Trenitalia o abbonamento integrato Trenitalia/SAF) devono invece rivolgersi direttamente a Trenitalia per eventuali richieste di indennizzo che verranno gestite secondo le modalità previste dall'Impresa.

Nel 2017 la Società ha liquidato n. 211 richieste di rimborso e indennizzo, sostenendo una spesa complessiva pari a € 4.642,00. Tutte le richieste sono relative ai disservizi sulla linea sociale registrati nel periodo autunnale e già descritti in precedenza.



Assistenza alle persone con disabilità e a mobilità ridotta

Il personale della Società Ferrovie Udine-Cividale segue l'accoglienza e l'assistenza dei Viaggiatori diversamente abili, al fine di assicurare loro, nell'ambito delle Stazioni e a bordo dei treni, un viaggio caratterizzato dal massimo comfort e sicurezza.

Linea Udine - Cividale

Sulla tratta **Udine - Cividale**, per le specifiche esigenze dei clienti diversamente abili, sono previsti posti riservati sui mezzi ed un apposito spazio per le sedie a ruote a bordo dei nuovi rotabili. L'infrastruttura della linea sociale è dotata di rampe che consentono l'accesso dei diversamente abili anche in sedia a ruote, ad esclusione della fermata di San Gottardo, per le sole sedie a ruote. E' dunque possibile l'accesso alle Stazioni di Udine, di Remanzacco e di Cividale del Friuli, alle fermate di Moimacco e di Bottenicco.

Per la richiesta di assistenza è necessario contattare la Stazione di Cividale del Friuli (tel. +39 0432 – 731032), almeno 48 ore prima del giorno stabilito per il viaggio, così come riportato nella sezione dedicata sul sito web aziendale: <http://www.ferrovieudinecividale.it/viaggiatori-con-disabilita-e-a-ridotta-mobilita-in-viaggio-sulla-tratta-udine-cividale/>

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

- **Titolare di "Attestazione per il Trasporto Pubblico Agevolato"** rilasciata dalla Provincia, ai sensi della L.R. 23/2007 art. 34. Per essere valida, tale Attestazione con relativa foto dovrà preventivamente essere convalidata dalla Società Ferrovie Udine-Cividale. La convalida consentirà di riconoscere l'Attestazione come titolo di libera e gratuita circolazione sull'intera tratta, da esibire al personale di controlleria, accompagnato da un documento di identità in corso di validità. L'Attestazione potrà essere presentata per la convalida presso la Direzione FUC di Via Pescheria, 30 in Udine (dal lunedì al venerdì - dalle ore 8.30 alle ore 12.30) o, in alternativa, presso la Stazione di Cividale del Friuli in Via Foramitti, 1 (tutti i giorni dalle ore 8.30 alle ore 20.00). La presentazione potrà essere effettuata con modalità diverse: personalmente dal richiedente, tramite posta o tramite l'Associazione di appartenenza. L'accompagnatore del titolare di "Attestazione per il Trasporto Pubblico Agevolato" non gode di alcuna riduzione o gratuità.

Linea Udine - Villach

Sulla tratta **Udine - Villach** l'assistenza dei Viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità, anche temporanea, viene seguita dal personale della Società Ferrovie Udine Cividale, in collaborazione con il personale RFI e ÖBB.

Il servizio di assistenza a terra viene garantito da RFI (Rete Ferroviaria Italiana) tramite il proprio servizio dedicato “Sala Blu”. Le carrozze attualmente disponibili per il servizio MI.CO.TRA non consentono il trasporto di persone a mobilità ridotta che necessitano di sedia a ruote. Per l’assistenza a terra agli altri Viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità, anche temporanea, è necessario rivolgersi al servizio di RFI - “Sala Blu” con una delle seguenti modalità:

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

Il trasporto o il servizio di assistenza possono essere rifiutati se le stazioni di salita o discesa non sono presidiate da personale dedicato.

FUC può richiedere che il viaggiatore con disabilità sia accompagnato da una persona in grado di fornirgli l’assistenza necessaria qualora non fosse autosufficiente.

Gli aventi titolo all’assistenza sono: persone con problemi agli arti o con difficoltà di deambulazione; persone anziane; donne in gravidanza; non vedenti o con disabilità visive; non udenti o con disabilità uditive; persone con handicap mentale.

Ai soli viaggiatori con disabilità, in possesso di certificazione, si applica la tariffazione ridotta, mentre l’eventuale accompagnatore viaggia gratuitamente.

FUC e OBB garantiscono la vendita di biglietti a bordo dei mezzi.

Nel 2017 sono stati erogati servizi di assistenza a persone con disabilità e a ridotta mobilità a favore di n. 59 utenti.