

# **CARTA DEI SERVIZI**

**ed. 2013**

**UDINE**

**San Gottardo**

**Remanzacco**

**Moimacco**

**Bottenicco**

**CIVIDALE DEL FRIULI**





### SEDE PRINCIPALE

amministrazione, commerciale  
e Direzione di Esercizio

Via Peschiera, 30 - 33100 Udine

Tel. +39 0432- 581844

Fax +39 0432- 581883



### SEDE SECONDARIA

Stazione Ferroviaria di Cividale del Friuli  
Informazioni orari e prenotazioni comitive

**Orario:** da Lunedì a Sabato: 05.45 - 22.00

Domenica e Festivi: 06.40 - 22.00

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

Tel. +39 0432 731032

Fax +39 0432 704007



### UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

**Orario:** da Lunedì a Venerdì 09.00 - 12.00

Tel. +39 0432 581844

Fax +39 0432 581883

E-mail [info@ferrovieudinecividale.it](mailto:info@ferrovieudinecividale.it)

Website [www.ferrovieudinecividale.it](http://www.ferrovieudinecividale.it)



Elenco rivendite di titoli di viaggio	pag.	4
<b>1. PRESENTAZIONE E PRINCIPI DELLA CARTA</b>	pag.	7
<hr/>		
<b>2. L'AZIENDA E LA SUA STORIA</b>	pag.	10
<hr/>		
<b>3. LA QUALITÀ</b>	pag.	12
<hr/>		
<b>4. GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA</b>	pag.	16
comfort di viaggio,		
rapidità di spostamento e sicurezza	pag.	18
pulizia ed igiene	pag.	22
riconoscibilità del personale	pag.	24
bambini e il treno "Cesarino"	pag.	24
comitive e gruppi	pag.	25
clientela diversamente abile	pag.	25
bagagli, biciclette		
e piccoli animali domestici	pag.	27
tutela dell'ambiente	pag.	28
<hr/>		
<b>5. IL CLIENTE</b>	pag.	29
informazioni	pag.	29
titoli di viaggio e tariffe	pag.	30
diritti e doveri dei clienti	pag.	34
rimborsi	pag.	35
oggetti smarriti	pag.	36
reclami e suggerimenti	pag.	36

## elenco rivendite di titoli di viaggio

<p><b>UDINE</b> <sup>(1)</sup> V.le Europa Unita</p> <p>(emissione di biglietti e abbonamenti)</p>	<p><b>LIBRERIA STAZIONE "CAVALLO"</b> (ex "ELLERO LAURA") c/o atrio Stazione Ferroviaria di Udine</p> <p><b>ORARIO DI APERTURA:</b> 05.00-19.45 <b>GIORNO DI CHIUSURA:</b> Domenica e lunedì pomeriggio</p>
<p><b>UDINE</b> <sup>(1)</sup> V.le Europa Unita</p> <p>(emissione di biglietti e abbonamenti)</p>	<p><b>TABACCHI "M.P.L."</b> c/o atrio Stazione Ferroviaria di Udine Tel. 0432 512421</p> <p><b>ORARIO DI APERTURA:</b> 06.00-20.00 <b>GIORNO DI CHIUSURA:</b> Domenica</p>
<p><b>UDINE</b> V.le Europa Unita, 65 ang. Via Roma</p> <p>(emissione di biglietti e abbonamenti)</p>	<p><b>"EDICOLA 103"</b></p> <p><b>ORARIO DI APERTURA:</b> 05.30 - 20.00 <b>GIORNO DI CHIUSURA:</b> nessuno</p>
<p><b>SAN GOTTARDO</b> <sup>(UD)</sup></p>	<p>Acquisto a bordo senza sovrapprezzo</p>
<p><b>REMANZACCO</b> <sup>(UD)</sup> Via Alberto Picco, 17</p> <p>(emissione di biglietti e abbonamenti)</p>	<p><b>CARTOLERIA "LA MATITA"</b> Tel. 0432 667161 - Fax 0432 648635</p> <p><b>ORARIO DI APERTURA:</b> 06.15-12.15 / 15.30-19.30 <b>GIORNO DI CHIUSURA:</b> I pomeriggi di Domenica e Lunedì</p>

(1) Punti vendita abilitati all'emissione di biglietti della rete ferroviaria nazionale.



<p><b>REMANZACCO</b> (UD) P.zza Paolo Diacono, 9</p> <p>(emissione solo di biglietti)</p>	<p><b>TABACCHI "D'ARRIGO"</b> Tel. 0432 667511</p> <p><b>ORARIO DI APERTURA:</b> 08.30-13.00 / 16.00-20.50 <b>GIORNO DI CHIUSURA:</b> domenica</p>
<p><b>MOIMACCO</b> (UD) Via Roma, 74</p> <p>(emissione di biglietti e abbonamenti)</p>	<p><b>"ANGEL BAR"</b> Tel. 0432 722030</p> <p><b>ORARIO DI APERTURA:</b> 07.00-13.30 / 16.30-00.00 <b>GIORNO DI CHIUSURA:</b> Martedì</p>
<p><b>BOTTENICCO Z.I.</b> (UD)</p>	<p><b>Acquisto a bordo senza sovrapprezzo</b></p>
<p><b>CIVIDALE DEL FRIULI</b> (UD) <sup>(1)</sup> Via Foramitti, 1</p> <p>(emissione di biglietti e abbonamenti)</p> <p><b>POSSIBILITÀ DI ACQUISTO DEI TITOLI DI VIAGGIO ANCHE TRAMITE EMETTITRICE AUTOMATICA</b></p>	<p><b>BIGLIETTERIA DEL CENTRO INTERMODALE all'interno della STAZIONE FERROVIARIA</b> Tel. 0432 733716</p> <p><b>ORARIO DI APERTURA:</b> da Lunedì a Sabato: 05.45-20.00 <b>GIORNO DI CHIUSURA:</b> domenica e festivi</p>
<p><b>STAZIONE Cividale Del Friuli</b> (Ud) Via Foramitti, 1</p>	<p><b>Info e prenotazioni comitive:</b> Tel. 0432 731032 - Fax 0432 704007</p> <p><b>ORARIO DI APERTURA:</b> da Lunedì a Sabato: 05.45 - 22.00 Festivi: 06.40 - 22.00 <b>GIORNO DI CHIUSURA:</b> NESSUNO</p>





La *Carta dei Servizi*, regolata dal Contratto di Servizio firmato con la Regione FVG, rappresenta uno strumento di dialogo ed informazione, utile per conoscere sia l'Azienda che le sue procedure, oltre ad essere un importante momento di partecipazione e tutela della Clientela.

L'azienda, tramite la *Carta dei Servizi*, si assume un impegno preciso, fissando obiettivi e diffondendo risultati che tendono al miglioramento della qualità del servizio, attraverso la pubblicazione di indicatori sintetici di qualità, il loro livello di importanza (peso), le modalità di utilizzo dei mezzi, delle infrastrutture e dei servizi a disposizione della Clientela.

La misurazione dei fattori di qualità avviene attraverso l'indagine di *Customer Satisfaction*, che rappresenta il "termometro" di quanto l'azienda abbia lavorato bene nel corso dell'anno, illustrandone i punti di forza, così come le criticità ed i punti di debolezza, esplicitandone in modo puntuale gli standard qualitativi e quantitativi che caratterizzano il servizio offerto.

Il monitoraggio periodico del servizio ferroviario viene svolto direttamente dalla **Regione FVG**, attiva nella verifica dell'impegno sottoscritto con FUC in termini di qualità generale, poi declinato in aspetti più specifici quali la puntualità dei treni, l'affollamento, la pulizia dei convogli, l'informazione ai viaggiatori, la gestione delle segnalazioni e dei reclami.

A tale monitoraggio, effettuato dalla **Direzione Centrale Infrastrutture, Mobilità, Pianificazione Territoriale e Lavori Pubblici - Servizio Mobilità**, si integrano anche le segnalazioni degli utenti, che, direttamente o per conoscenza, per iscritto, via mail, fax o posta, anche in forma di report mensile, possono inoltrare le proprie osservazioni e quesiti ai seguenti recapiti:

E-mail: [intreno@regione.fvg.it](mailto:intreno@regione.fvg.it)

Fax 040 377 4732

### **Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia**

Direzione Centrale Mobilità, Energia e Infrastrutture di Trasporto  
Servizio Trasporto Pubblico Locale

Via Giulia 75/1 - 34126 Trieste; Fax 040 377 4732



Il presente documento è stato realizzato in ottemperanza a:

- ✓ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, concernente “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- ✓ Legge 11 luglio 1995, n. 273, articolo n. 2, recante “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”;
- ✓ Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998  
Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità);
- ✓ Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità) predisposto dal Dipartimento della funzione pubblica, d’intesa con il Ministero dei trasporti e della navigazione;
- ✓ Dgr 3313 DD. 28/12/2007 relativo all’approvazione dello schema tipo della Carta dei Servizi di trasporto pubblico integrato;
- ✓ Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
- ✓ Contratto relativo al servizio di trasporto pubblico locale ed al programma di gestione della rete tra “Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia” e “Società Ferrovie Udine-Cividale s.r.l.”



Il servizio di trasporto pubblico, viene erogato nel rispetto dei seguenti principi:

✓ **eguaglianza ed imparzialità**

Garanzia di accessibilità ai servizi senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni, con particolare attenzione verso gli anziani ed i diversamente abili.

✓ **continuità e regolarità**

Erogazione del servizio di trasporto con continuità e regolarità. In caso di necessità contingenti è prevista l'istituzione di servizi sostitutivi, capaci di ridurre al minimo il disagio per la clientela. In caso di sciopero i servizi minimi garantiti sono definiti e comunicati tempestivamente.

✓ **partecipazione**

Partecipazione del Cliente al confronto su eventuali problematiche del servizio offerto, attraverso osservazioni e suggerimenti finalizzati al miglioramento. L'azienda si impegna dal canto suo a garantire un adeguato riscontro.

✓ **efficienza ed efficacia**

Adozione di tutte le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi di trasporto efficaci ed efficienti nell'ottica di un miglioramento continuo.

✓ **libertà di scelta**

Il cittadino ha diritto di poter scegliere tra più soluzioni di trasporto. La Società Ferrovie Udine-Cividale si impegna a proporre la soluzione più vantaggiosa per la clientela, assumendo, nei limiti del proprio ruolo, iniziative tese a facilitare l'intermodalità con altri vettori.

✓ **sicurezza del viaggio, personale e patrimoniale**

La Società Ferrovie Udine-Cividale si impegna a fornire un servizio di trasporto rispettoso dei più rigidi standard di sicurezza di viaggio. Con il proprio personale, a bordo e a terra, assume l'impegno di offrire protezione e sicurezza alle persone, anche grazie alla collaborazione con la Polizia Ferroviaria e con le altre forze dell'ordine.

La storia della linea Udine Cividale inizia il 24 giugno 1886, a seguito della firma della concessione del servizio da parte del Re Umberto I. La linea all'epoca era gestita dalla "Società Veneta per Imprese e Costruzioni Pubbliche" di Padova. Dopo alcuni anni venne realizzato anche il collegamento a scartamento ridotto da Cividale a Caporetto, che restò in esercizio fino al 1932. Alla fine degli anni '50, venne dismessa la trazione a vapore ed iniziarono a circolare locomotive ed automotrici diesel.

Nel 1986 la linea fu affidata ad un Commissario della MCTC subentrato nella gestione alle Ferrovie del Nord Est (ex Soc. Veneta). Dal 1997 al 2001 la Ferrovia Udine Cividale è stata assegnata al controllo delle Ferrovie dello Stato fino alla nascita delle S.p.A. di gestione del servizio (Ferrovie Venete poi confluite in Sistemi Territoriali S.p.A.).

Dal 1° gennaio 2005 la linea è gestita da "Società Ferrovie Udine - Cividale s.r.l." a capitale interamente regionale e nel 2008 è stato stipulato con la Regione FVG uno specifico contratto per la disciplina del servizio, consultabile sul sito regionale [www.regione.fvg.it](http://www.regione.fvg.it).

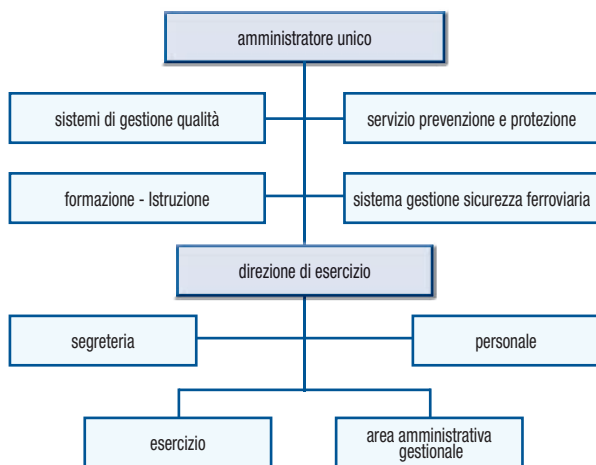
Alcune tappe rilevanti della storia della "Società Ferrovie Udine - Cividale s.r.l." a partire dal 2005,

- **Giugno 2006** 120 anni di servizio, evento storico per il trasporto ferroviario regionale;
- **Marzo 2008** attivazione del servizio della nuova stazione di Cividale;
- **Giugno 2008** attivazione della nuova fermata di San Gotardo, che conferisce definitivamente alla linea lo status di metropolitana leggera;
- **Luglio 2008** attivazione del servizio merci sulla rete regionale di RFI;
- **Dicembre 2009** attivazione dello scalo merci di Bottenicco Z.I.;
- **Novembre 2010** inaugurazione dell'ampliamento del Deposito di Udine;
- **Dicembre 2010** attivazione del nuovo Centro Intermodale di Cividale del Friuli.

- **Giugno 2011** festeggiamenti per i 125 anni di servizio
- **Gennaio 2013** rinnovo della certificazione qualità UNI EN ISO 9001:2008 e **ottenimento della certificazione UNI EN 13816:2002.**

FUC è la prima impresa ferroviaria in Italia ad ottenere tale certificazione di servizi.

L'organigramma aziendale risulta così articolato,



mentre l'organico è così suddiviso:

Personale al 31/12/2011		Personale al 31/12/2012	
TRASPORTO	26	TRASPORTO	33
RETE	19	RETE	24
<b>TOTALE</b>	<b>45</b>	<b>TOTALE</b>	<b>57</b>


L'incremento del personale registrato nel 2012 è stato in parte destinato alle Divisioni Manutenzione Materiale Rotabile e Linea e si è reso necessario al fine di rispondere all'intensificazione degli interventi manutentivi necessari all'ulteriore potenziamento dei già alti standard di sicurezza, sulla rete e sui mezzi.

Il focus sul Cliente e il miglioramento continuo, da sempre obiettivi aziendali, sono stati confermati grazie all'ottenimento di una nuova certificazione di qualità, **UNI EN 13816:2002**, specifica per le aziende che operano nell'ambito del trasporto pubblico di passeggeri; FUC può vantare di essere la prima impresa ferroviaria sul suolo nazionale ad aver conseguito tale risultato. La Certificazione dei Servizi (UNI EN 13816:2002) infatti, ha come obiettivo il conseguimento di più elevati standard di qualità offerta, maggiore coerenza tra servizio offerto e atteso, con un beneficio in relazione al livello di soddisfazione della Clientela, alla sua fidelizzazione, al passaparola e all'aumento dei livelli di efficienza nell'erogazione del servizio.



La volontà aziendale di integrare il sistema 9001:2008 con quello 13816:2002, è nata a partire dal 2011, con l'avvio dell'iter necessario all'ottenimento di quest'ultima nuova certificazione, capace di cogliere ed analizzare anche quegli aspetti di qualità attesa finora non valutati.





Pertanto, nel Dicembre 2012 si sono svolti gli audit, che hanno consentito, nel Gennaio 2013, l'ottenimento delle due certificazioni 9001:2008 e 13816:2002. Per la prima certificazione di sistema, si tratta di un rinnovo, con il seguente campo di applicazione, "erogazione del servizio di trasporto passeggeri e merci sulla linea ferroviaria Udine Cividale. Gestione della manutenzione delle infrastrutture e del materiale rotabile. Erogazione del servizio di trasporto merci su linee di R.F.I.", il cui n. di certificato 50 100 6212 - Rev. 01.

La seconda certificazione attiene il servizio e specificatamente la tratta Udine Cividale, il relativo n. di certificato è il 50 100 11756.

La valutazione della qualità del servizio avviene annualmente tramite lo strumento del questionario di soddisfazione del Cliente, che consente la misurazione del grado di qualità percepita. Come di consueto, nel primo trimestre del 2013, è stata svolta l'attività di monitoraggio della Soddisfazione dei Clienti, la **Customer Satisfaction** è uno dei parametri principali del sistema di programmazione e controllo della Qualità dei servizi. Si è dunque provveduto alla distribuzione di n. 1.200 questionari a bordo treno per una durata complessiva di n. 7 giorni. La percentuale di ritorno (redemption) si è attestata ad un livello leggermente inferiore (-5%) rispetto a quella dell'anno precedente. Il questionario distribuito contiene tutti i riferimenti ai criteri di soddisfazione del Cliente, previsti dalla norma UNI EN 13816 e richiede, oltre alla valutazione dei fattori indagati (n.5 diversi giudizi), anche l'indicazione dell'importanza (da 1 a 6), dato fondamentale per il confronto con quanto emerso l'anno precedente.

L'importanza del dialogo con la Clientela si concretizza anche attraverso altri canali, quali la valutazione dei reclami, delle segnalazioni, dei suggerimenti pervenuti, incontri annuali con i pendolari, le Associazioni di categoria e dei consumatori; proprio con tali Associazioni è stato attivato un rapporto continuativo di scambio e collaborazione, grazie anche alla costituzione di un Comitato, in cui è coinvolto anche l'Ente concedente, ovvero la Regione FVG. Tra le attività finora svolte è opportuno ricordare il Focus Group del Febbraio 2012, in cui sono stati invitati a partecipare utenti e non utenti, con l'obiettivo di migliorare il servizio offerto. Il risultato del gruppo di lavoro è stata l'individuazione

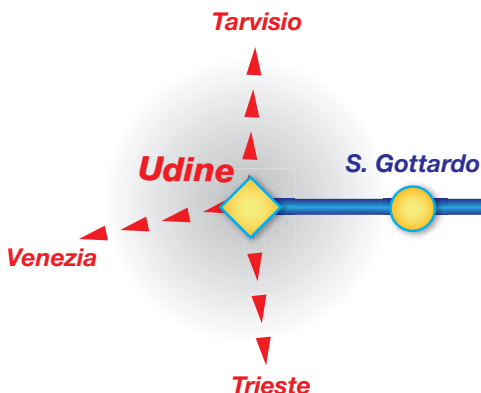
delle criticità inerenti il servizio erogato da FUC, insieme all'indicazione del livello d'importanza di ognuno dei criteri e sottocriteri previsti dalla norma UNI EN 13816.

Si riporta di seguito la tabella riepilogativa dei valori d'importanza dei criteri previsti dalla norma UNI EN 13816, così come espressi dalla Clientela, rispettivamente nelle indagini di Customer Satisfaction 2012 e 2013.

<b>Fattori indagine CUSTOMER SATISFACTION analisi dell'importanza</b>	<b>CUSTOMER SATISFACTION 2012</b>	<b>CUSTOMER SATISFACTION 2013</b>	<b>CONFRONTO 2012 2013</b>
Puntualità del servizio	5.5	5.5	=
Frequenza delle corse	5.3	5.3	=
Orario delle corse in relazione alle esigenze di mobilità	5.3	5.3	=
Impatto ambientale dei mezzi	5.3	5.2	-
Pulizia <i>interna</i> dei mezzi	5.3	5.2	-
Sicurezza rispetto a furti, molestie, aggressioni verbali e fisiche	5.3	5.3	=
Possibilità di acquisto di biglietti e abbonamenti	5.2	5.1	-
Disponibilità e cortesia del personale a bordo dei treni	5.1	4.9	-
Informazione in situazioni perturbate (note in anticipo di almeno 72 h)	5.1	5.1	=
Comfort a bordo	5.0	5.1	+
Informazione in situazioni perturbate (non note in anticipo)	5.0	5.1	+
Accessibilità ai treni (facilità di salita sui mezzi, etc...)	5.0	4.8	-
Disponibilità e cortesia del personale in stazione e alle fermate	5.0	4.9	-

Informazioni fornite presso la stazione	4.9	4.9	-
Disponibilità e cortesia del personale delle nostre biglietterie	4.9	4.8	-
Disponibilità del personale a fornire informazioni	4.9	4.8	-
Capacità del sito web aziendale di fornire informazioni	4.9	4.8	-
Temperatura a bordo e dispositivi di prenotazione fermate	4.8	4.8	=
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio	4.7	4.8	+
Disponibilità di posti a sedere, pensiline e comfort in genere nelle stazioni e nelle fermate	4.7	4.8	+
Accessibilità al servizio pubblico	4.7	4.7	=
Tempestività nella risposta ai reclami o ad altre segnalazioni	4.7	4.7	=
Ordine e la pulizia delle stazioni e delle fermate	4.7	4.7	=
Riconoscibilità del personale (divisa, tesserino di riconoscimento...)	4.5	4.3	-
Informazione alle fermate	4.5	4.4	-
Servizio offerto dalle emettitrici di biglietti e dalle obliterate	4.5	4.5	=
Informazioni fornite a bordo	4.5	4.5	=
Pulizia <i>esterna</i> dei mezzi	4.0	3.8	-
Offerta di servizi accessori (servizi di ristoro, fototessera...)	3.9	3.8	-





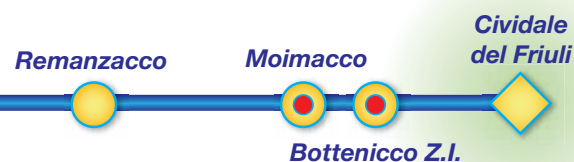
La nostra Clientela è composta principalmente da studenti e lavoratori pendolari, anche se da qualche anno, le attività di comarketing con i Comuni della linea, in occasione di importanti manifestazioni quali il Palio di San Donato a Cividale, Friuli DOC a Udine, la convenzione con Turismo FVG per l'uso della FVG card anche sui nostri mezzi, hanno consentito di conquistare anche una fascia di Clientela che viaggia "per piacere" e che vede il treno come un mezzo vantaggioso da usarsi anche per il tempo libero.

Le caratteristiche del servizio maggiormente apprezzate sono, la velocità degli spostamenti, la comodità, la frequenza, caratterizzata da un rigido cadenzamento, con partenze ogni **30 minuti** nelle ore di punta, per complessive **48 corse** nei giorni feriali.

Il ruolo di metropolitana leggera si è ormai consolidato grazie sia alla fermata di San Gottardo che al Centro Intermodale di Cividale, che consentono da un lato l'integrazione con la rete urbana di Udine e il mezzo privato e dall'altro l'integrazione con altri operatori extraurbani operanti su gomma.

Dal 2010 è operativo il nuovo Centro di Cividale del Fr., al cui interno è attiva la Biglietteria, in grado di vendere titoli di viaggio e fornire informazioni sia per FUC che per gli altri operatori di trasporto pubblico locale. Tale integrazione, sia nell'attività di vendita che nell'info al pubblico, ha consentito dunque un importante incremento del livello della qualità di servizio. Nonostante gli ampi orari di apertura della biglietteria, sono ubicate in sala d'attesa anche n. 2 emettitrici automatiche





FUC per l'acquisto dei biglietti di corsa semplice sulla tratta ferroviaria Udine Cividale. Il Centro intermodale si distingue inoltre per l'ampiezza e comodità degli spazi comuni, punti di ristoro, moderni sistemi di sicurezza e agevolazioni per l'utenza diversamente abile.

Attualmente, l'offerta sulla linea Udine Cividale del Fr. si compone di n. 2 Stazioni e n. 4 fermate, di cui due facoltative, Bottenicco Z.I. e Moimacco, mentre le altre sono obbligatorie.

Il servizio è poi collegato nella Stazione ferroviaria di Udine con i servizi di Trenitalia S.p.A., garanzia questa di un'ulteriore integrazione tra vettori, in grado di garantire l'accessibilità a tutta la linea ferroviaria nazionale.

La qualità del servizio si esplica anche tramite il comfort delle infrastrutture, recentemente ammodernate e costantemente mantenute; nello specifico, i Clienti possono contare sulla presenza sull'intera linea di pensiline, macchine obliterate per la convalida dei titoli di viaggio e marciapiedi rialzati allo standard metropolitano, per l'accesso facilitato ai treni.





## comfort di viaggio, rapidità di spostamento e sicurezza

La sicurezza, in termini di esercizio ferroviario, rappresenta la linea guida per la definizione del modus operandi aziendale. L'impegno quotidiano di FUC è teso alla realizzazione di tutte le azioni di prevenzione e verifica, necessarie alla garanzia della sicurezza ferroviaria, che si esplicitano in attività di controllo e mantenimento in efficienza dei mezzi e degli impianti della rete.

### La flotta

n° 3 Automotrici OMS	Materiale storico non in servizio
n° 3 Automotrice Aln 663	Posti seduti 68 Posti in piedi 50 <b>Totale 118</b>
n° 2 Rimorchiata semipilota In 663	Posti seduti 78 Posti in piedi 50 <b>Totale 128</b>
n° 2 Automotrice STADLER GTW DMU-2/6	Posti seduti 111 Posti in piedi 105 <b>Totale 216</b>

### Dati linea - anno 2012

Lunghezza rete in Km	15,015
n° corse effettuate	15.650 di cui n. 36 straordinarie, effettuate per eventi e manifestazioni svoltisi nei Comuni della linea
Velocità commerciale in Km/h	47,37
Viaggiatori trasportati	437.500 (+3,7% rispetto al 2011)

Caratteristiche della flotta	Obiettivo 2012	Consuntivo 2012	Obiettivo 2013
% mezzi climatizzati	100	100 😊	100
% ore di manutenzione programmata/ore di manutenzione totale	72	70 😐	72
% annuale di rinnovo degli arredi interni	18	18 😊	18

Il Deposito FUC, ampliato nel 2010, ha consentito di poter intervenire ancora più agevolmente sui mezzi, soprattutto sui due treni Stadler, di lunghezza maggiore rispetto agli altri mezzi in dotazione. Il focus sulla sicurezza si realizza tramite severi programmi di manutenzione periodica e programmata, lavori di revisione delle parti meccaniche e idrauliche, così come attraverso l'adozione di un sistema SSC, ovvero di un sottosistema di bordo, che mira a rendere l'esperienza di viaggio ancora più sicura. L'installazione del sistema SSC previsto per l'intero parco rotabile, è iniziata nel secondo semestre 2011 ed è stata completata nel corso del 2012. Nella tabella, la lieve riduzione della percentuale di ore di manutenzione programmata/manutenzione totale, deriva proprio dal completamento dell'implementazione delle attività sopradescritte e dai test previsti per la messa a punto del nuovo sistema. Anche per il 2012 FUC ha mantenuto elevati standard manutentivi. Gli interventi vengono svolti sia dall'officina interna, composta da personale altamente qualificato, sia da fornitori specializzati in lavori ferroviari, soggetti ad una rigida procedura di qualificazione e valutazione.

<b>Livello di soddisfazione della Clientela</b>	<b>Obiettivo 2012</b>	<b>Consuntivo 2012</b>	<b>Obiettivo 2013</b>
F.1.1 - COMFORT % di soddisfatti rispetto al comfort dei mezzi	85	84 😊	85
<b>Livello di sinistrosità</b> n. incidenti verificatesi da almeno 10 anni per cause imputabili all'azienda	0	0 😄	0



La velocità rimane uno dei punti di forza della linea, con un tempo pari a 19' per percorrere una distanza di 15 Km e rende il collegamento un'alternativa altamente competitiva rispetto al trasporto su gomma (sia pubblico che privato).

Il treno poi assume una valenza di trasporto ecologico, sia in termini di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> nell'ambiente, che di piacevole viaggio in mezzo al verde.

tempo di percorrenza <b>REALE</b> sulla tratta UDINE-CIVIDALE utilizzando il treno	tempo di percorrenza <b>MEDIO</b> sulla tratta UDINE-CIVIDALE utilizzando il pullman
19 minuti	35 minuti

Livello di soddisfazione della Clientela	Obiettivo 2012	Consuntivo 2012	Obiettivo 2013
<b>F.2.2 - IL SERVIZIO</b> % di soddisfatti rispetto all'orario delle corse in relazione alle esigenze di mobilità della clientela	85	83 	85

Il mantenimento dell'orario cadenzato anche nel corso del 2012 ha determinato il consolidarsi della percentuale dei Clienti soddisfatti rispetto all'anno precedente.

Un altro indicatore che FUC considera annualmente come dato significativo per la valutazione della qualità del servizio erogato, è la percentuale dei ritardi. Nel 2012, la percentuale dei treni che sono arrivati in perfetto orario (0-5') è stata pari al 99.80%, dato sostanzialmente analogo a quello registrato nel 2011.

Ai sensi dei criteri previsti dalla Norma UNI EN 13816, il dato dei ritardi si interpreta come percentuale di Clienti che arrivano in orario.

Dati relativi al servizio	Consuntivo 2011	Consuntivo 2012
Clientela in orario (ritardo tra 0-5')	98,78%	98,51%
Clientela che arriva a destinazione con un ritardo tra 0-10'	99,66%	99,67%
Clientela che arriva a destinazione con un ritardo (ritardo tra 0-15')	99,80%	99,75%

Anche per i passeggeri arrivati in orario il risultato conseguito nel 2012 è in linea con quello ottenuto nel 2011.

Nel 2012 sono poi state effettuate n. 36 corse speciali per eventi quali concerti e manifestazioni (Mittelfest a Cividale, Friuli DOC a Udine...), mentre il numero di treni soppressi è stato pari a 22 (l'anno precedente il numero delle soppressioni aveva raggiunto quota 76), rispetto ai 15.650 circolati.

Livello di soddisfazione della Clientela	Obiettivo 2012	Consuntivo 2012	Obiettivo 2013
<b>F.2.1 - LA PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO</b> % di soddisfatti rispetto alla puntualità del servizio offerto	90	88 	90

La Clientela ha espresso per questo fattore una percentuale di soddisfazione pari a 88, tale decremento è purtroppo legato prevalentemente ai ritardi accumulati nei primi mesi dell'anno, dovuti maggiormente ad eventi atmosferici che hanno inciso negativamente sugli ingressi in Stazione a Udine, nonostante i piani di emergenza predisposti da FUC sulla propria linea.



Un altro aspetto rilevante è quello relativo alla sicurezza a bordo. Nel 2012, così come negli anni precedenti, **NON** si sono verificati episodi legati alla mancanza di sicurezza a bordo.

La FUC, al fine di tutelare la propria Clientela, garantisce inoltre un'efficace gestione delle emergenze, anche tramite l'affissione di Istruzioni Operative presso le Stazioni (Cividale e Remanzacco) e le fermate (Bottenicco, Moimacco e San Gottardo), da osservare in caso di incidente ferroviario, incendio e/o terremoto.

Livello di soddisfazione della Clientela	Obiettivo 2012	Consuntivo 2012	Obiettivo 2013
<b>F.5.1 - SICUREZZA</b> % di soddisfatti rispetto alla sicurezza a bordo	87	87 😊	87

Anche per il 2012 la percentuale di Clienti soddisfatti rispetto alla sicurezza a bordo si è attestata agli stessi livelli del 2011, conseguendo pienamente il target Direzionale teso alla tutela e sicurezza della propria Clientela.

Tale orientamento alla sicurezza personale e patrimoniale si concretizza anche attraverso la costante collaborazione con POLFER e la possibilità per il personale di FUC di attivare tempestivamente, in caso di necessità e per ogni emergenza, sia in viaggio che negli impianti aziendali (Stazioni e fermate) le Autorità preposte ad intervenire.

## **pulizia e igiene**

Anche per il 2012, l'attività di pulizia interna ed esterna si è svolta nel pieno rispetto delle cadenze programmate.

L'attenzione a tale fattore è stata confermata anche per il 2012, tramite il pieno rispetto degli elevati standard contrattuali imposti da FUC, che hanno consentito di rendere ancora più efficaci gli interventi sia di natura programmata che straordinaria.

Sono stati così conseguiti, nel corso del 2012, gli obiettivi di pulizia prefissati l'anno precedente, quali gli interventi giornalieri sui pavimenti dei treni, la garanzia ogni 21 giorni della pulizia approfondita sia dell'interno che dell'esterno dei mezzi, determinandone così un notevole aumento degli standard di qualità attesa. Tali risultati sono stati conseguiti anche tramite l'adozione di un rigido sistema di monitoraggio che ha consentito di verificare, in maniera puntuale e oggettiva, le attività di pulizia svolte dalla società esterna incaricata.

Inoltre, è stata mantenuta la prevista intensificazione degli interventi di pulizia delle Stazioni e fermate, svolti direttamente da personale FUC, con cadenza bisettimanale.

Tali indirizzi hanno quindi trovato conferma in un aumentato livello di soddisfazione della Clientela, in relazione alla pulizia interna ed esterna dei mezzi, notevolmente aumentato rispetto all'anno precedente.

Interventi di pulizia	Obiettivo 2012	Consuntivo 2012	Obiettivo 2013
% treni in uscita dal deposito sottoposti a pulizia ordinaria	100	100 😊	100
n° sanificazioni dei mezzi effettuate durante l'anno	17	17 😊	17
n° interventi settimanali di pulizia presso le fermate e stazioni	2	2 😊	2
media ore pulizia ordinaria giornaliera interna ed esterna (considerando anche i gg. festivi)	7,8	7,8 😊	7,8

Livello di soddisfazione della Clientela	Obiettivo 2012	Consuntivo 2012	Obiettivo 2013
<b>F.1.3 - COMFORT</b> % di soddisfatti rispetto alla pulizia dei mezzi (esterna ed interna)	87	90 😊	87



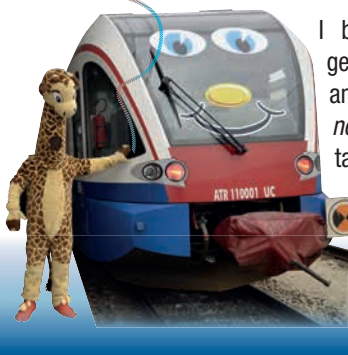
## riconoscibilità del personale

Il personale a contatto con la Clientela, sia a bordo che a terra, è riconoscibile dalla divisa e da un apposito tesserino di riconoscimento.

Livello di soddisfazione della Clientela	Obiettivo 2012	Consuntivo 2012	Obiettivo 2013
<b>F.4.5 - ATTENZIONE AL CLIENTE</b> % di soddisfatti rispetto alla riconoscibilità del personale	93	90 	91

Nel 2012, si registra un lieve decremento del livello di soddisfazione. Al fine di migliorare ulteriormente la comunicazione e l'interazione con la propria Clientela, anche per il 2012, sono stati erogati interventi formativi destinati al personale a contatto con la Clientela, al fine di sedimentare quella cultura verso il Cliente che da sempre FUC persegue.

## i bambini e il treno "Cesarino"



I bambini, se accompagnati dai genitori, **viaggiano gratis** fino a 4 anni *non compiuti*, dai 4 ai 12 anni *non compiuti* invece si applica la tariffa ridotta. Con "Cesarino, il treno dei bimbi", il sabato, a partire dalle ore 15.00, e per l'intera giornata di domenica, i bambini, fino ai 12 anni non compiuti, viaggiano gratis se accompagnati da un adulto.

Ogni adulto pagante può accompagnare al massimo **tre bimbi**, che viaggiano gratuitamente.

**Ogni anno si festeggia la giornata di Cesarino, un pomeriggio dedicato all'esperienza del viaggio in treno e all'animazione per bambini. Tutte le informazioni sull'iniziativa sono pubblicate con largo anticipo sul nostro sito aziendale [www.ferrovieudineciviale.it](http://www.ferrovieudineciviale.it).**



## comitive e gruppi

La Società Ferrovie Udine Cividale organizza anche il trasporto di comitive.

Per gruppi di **almeno 6 persone paganti**, viene fissata una **tariffa ridotta** per partecipante.

Inoltre, per gruppi di **almeno 10 persone paganti**, è prevista la gratuità del trasporto ad un accompagnatore ogni 10 paganti, con un massimo di 5 accompagnatori.

Per prenotazioni, si prega di contattare la Stazione di Cividale (Tel. +39 0432-731032), **almeno due giorni prima** del giorno stabilito per il viaggio.

## clientela diversamente abile

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.



Particolare attenzione è dedicata alle specifiche esigenze dei diversamente abili, per i quali sono previsti posti riservati sui mezzi ed un apposito spazio per le carrozzelle a bordo dei nuovi rotabili.

Inoltre, la salita/discesa di carrozzelle, è resa più agevole dall'altezza dei marciapiedi di tutte le Stazioni e fermate della linea allo standard metropolitano (altezza del pavimento ribassato delle automotrici).

*Al fine di agevolare il viaggio delle persone con mobilità ridotta, si prega di contattare la Stazione di Cividale (Tel. +39 0432-731032).*

## SPERIMENTAZIONE DELLA LIBERA CIRCOLAZIONE

ai sensi della L.R. 23/2007 art. 34

### A titolo SPERIMENTALE dal 1° MARZO 2013 al 31 DICEMBRE 2013

sulla tratta UDINE - CIVIDALE  
viene riconosciuta la libera circolazione  
a titolo gratuito alle sole persone titolari dell'  
"Attestazione per il Trasporto Pubblico Agevolato",  
ai sensi della L.R. 23/2007 art.34.

**Non è ammessa la gratuità per gli accompagnatori.**

Tale attestazione, con relativa foto, rilasciata dalla Provincia,  
dovrà quindi essere consegnata dal Richiedente a FUC,  
che, apponendo la convalida,  
la riconosce 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.

La consegna delle attestazioni da parte  
dei richiedenti potrà avvenire presso la

**Direzione FUC**

Via Pescheria, 30 UDINE  
orario: 8.30 - 12.30

e la **Stazione di Cividale del Friuli**

Via Foramitti, 1  
orario: 8.30 - 20.00

La consegna dell'attestazione  
potrà avvenire secondo tre modalità:

1. personalmente dal richiedente;
2. tramite posta;
3. tramite l'Associazione di appartenenza.



## bagagli, biciclette e piccoli animali domestici

Il trasporto di bagagli è gratuito e consentito **solo se al seguito dei viaggiatori**.

Il bagaglio dovrà essere collocato nelle apposite cappelliere, al fine di evitare l'inutile occupazione di posti a sedere e quindi arrecare fastidio agli altri viaggiatori.



Il trasporto di biciclette, al seguito del viaggiatore, è consentito per un massimo di **5 cicli per treno**.

In caso di viaggi di comitive con cicli al seguito, si prega di contattare la Stazione di Cividale (Tel. +39 0432-731032), **almeno due giorni prima** del giorno stabilito per il viaggio.

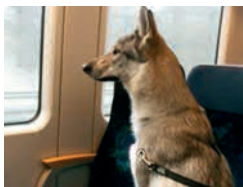
Il trasporto del ciclo è soggetto al pagamento della tariffa ridotta.

È inoltre consentito il trasporto di piccoli animali domestici.

Si garantisce la gratuità del trasporto per:

- ✓ un solo cane di piccola taglia provvisto di museruola a fitte maglie e guinzaglio;
- ✓ animali domestici di piccola taglia riposti all'interno di apposite gabbiette (dimensioni cm 70x50x30);
- ✓ cani guida delle persone non vedenti anche se accompagnate.

Il trasporto di cani di grossa taglia, cui siano stati applicati la museruola a fitte maglie ed il guinzaglio, è assoggettato al pagamento della tariffa ridotta per corsa singola.



Il proprietario sarà il diretto e unico responsabile, tenuto quindi al risarcimento dei danni nel caso in cui l'animale insudici le carrozze o arrechi danni alle persone e/o cose.

## tutela dell'ambiente

La Società Ferrovie Udine Cividale, da sempre attenta alle tematiche ambientali, ha rispettato in questi anni l'impegno preso.

Le scelte strategiche si sono orientate alla ricerca di soluzioni volte al conseguimento di risultati tangibili, quali il recente acquisto dei due nuovi treni STADLER, l'attento mantenimento in efficienza del proprio parco rotabile, la tendenza ad impiegare maggiormente i nuovi treni, caratterizzati dalla trazione diesel elettrica e pienamente rispettosi della normativa EURO 3, che consentono dunque un'emissione in atmosfera decisamente più contenuta rispetto alle altre modalità di trasporto.

Inoltre, tale attenzione si è concretizzata anche con l'installazione ed il mantenimento in efficienza di nuovi pannelli fotovoltaici per la produzione di energia elettrica, sulla copertura del magazzino della stazione di Cividale del Friuli.

Caratteristiche della flotta	Obiettivo 2012	Consuntivo 2012	Obiettivo 2013
<b>F.5.2 - AMBIENTE</b> % di clienti che considerano il treno un mezzo di trasporto ecologico.	85	84 	85

Una gestione aziendale orientata al rispetto per l'ambiente ha inoltre come obiettivo una sempre più capillare diffusione della "cultura verde".

L'impegno di FUC, volto alla sensibilizzazione verso tematiche ambientali, riguarda iniziative destinate anche ai più piccoli.

Tale attenzione si traduce da un lato nel potenziamento dei collegamenti in occasioni quali "Friuli DOC", il Palio di San Donato ed alcuni concerti, dall'altro per i più piccoli, Clienti di domani, attraverso la sinergia con i Comuni della linea ("Nati per leggere"), la realizzazione di progetti mirati a far vivere un'esperienza sui treni, quali "Cesarino il treno dei bimbi", importanti occasioni di educazione e avvicinamento all'uso del mezzo pubblico.





## informazioni

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.ferrovieudineciviale.it](http://www.ferrovieudineciviale.it)), che contiene tutte le info utili per il viaggio, aggiornamenti sul servizio, notizie, orari e tariffe, in versione stampabile.

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

<b>Livello di soddisfazione della Clientela</b>	<b>Obiettivo 2012</b>	<b>Consuntivo 2012</b>	<b>Obiettivo 2013</b>
<b>F.3.6 - INFORMAZIONE</b> % di soddisfatti rispetto alla diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio	90	88 	90
<b>F.3.7 - INFORMAZIONE</b> % di clienti che sono a conoscenza del sito internet aziendale	75	72 	73
<b>F.3.8 - INFORMAZIONE</b> % di soddisfatti rispetto al contenuto informativo del sito internet aziendale	95	93 	95

Dall'analisi dei dati sulla Customer Satisfaction, si evidenzia un livello di soddisfazione pressoché analogo a quello registrato l'anno precedente.

Nell'ottica del miglioramento continuo, la Direzione ha predisposto anche per il 2012 interventi formativi su tematiche comunicative ed informative, che ha coinvolto tutto il personale aziendale direttamente a contatto con la Clientela.



## titoli di viaggio e tariffe

Il biglietto e gli abbonamenti sono i titoli che danno diritto al viaggio.

La volontà aziendale di agevolare la pianificazione dei viaggi della propria Clientela si concretizza con l'introduzione di **biglietti privi di scadenza**, la cui validità decorre solo con l'obliterazione a terra.



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

Nel 2012 sono stati venduti n. 187.760 titoli di viaggio, con un incremento dell'1% rispetto al 2011.

**I BIGLIETTI** sono acquistabili:

- ✓ in località Cividale del Fr. presso la Biglietteria del nuovo Centro intermodale, ubicata all'interno della Stazione ferroviaria oppure ricorrendo all'emettitrice automatica;
- ✓ in località Remanzacco, Moimacco e Udine, dove sono attivi i Punti di vendita esterni, la cui ubicazione è indicata anche nella sezione [RIVENDITE TITOLI DI VIAGGIO](#) del sito aziendale.

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

Il personale FUC, abilitato alla vendita di titoli di viaggio a bordo dei treni, non è provvisto di resto per pagamenti con banconote **di taglio superiore a € 20,00**.

Per le fermate di Bottenicco Z.I. e San Gottardo, non essendo

servite da rivendite, è possibile richiedere il biglietto a bordo del treno, senza il pagamento del sovrapprezzo.

### **IL BIGLIETTO DEVE:**

- ✓ essere convalidato a terra dall'apposita macchina oblitteratrice e conservato integro per tutto il viaggio. In caso di guasto della macchina oblitteratrice, il passeggero dovrà indicare a penna negli appositi spazi, la data, ora e luogo di partenza e rivolgersi tempestivamente al personale di servizio a bordo;
- ✓ essere utilizzato entro un'ora dalla sua convalida.

### **IL BIGLIETTO CONVALIDATO NON È CEDIBILE.**

I passeggeri che verranno trovati a bordo sprovvisti di titolo di viaggio o muniti di titolo di viaggio non valido o non convalidato, saranno soggetti al pagamento delle sanzioni previste dal "Regolamento di Vettura" consultabile presso i punti vendita della rete FUC e scaricabile dal sito internet aziendale [www.ferrovieudineciviale.it](http://www.ferrovieudineciviale.it)



## TARIFE - VALIDITÀ: 01/01/2013 - 31/12/2013

Biglietto di corsa semplice - *ordinario*

Udine	S. Gottardo	Remanzacco	Moimacco	Bottenicco z.i	Cividale del Friuli		
€ 1,20							
€ 1,45						€ 1,20	
€ 2,05						€ 1,45	€ 1,20
€ 2,05						€ 1,45	€ 1,45
€ 2,60	€ 2,05	€ 1,45	€ 1,45	€ 1,20			

Biglietto di corsa semplice - *ridotto*

Udine	S. Gottardo	Remanzacco	Moimacco	Bottenicco z.i	Cividale del Friuli		
€ 1,20							
€ 1,30						€ 1,20	
€ 1,75						€ 1,30	€ 1,20
€ 1,75						€ 1,30	€ 1,30
€ 2,30	€ 1,75	€ 1,30	€ 1,30	€ 1,20			

**L'abbonamento** deve essere convalidato dall'apposita macchina oblitteratrice al momento del primo viaggio in treno e conservato integro per l'intero periodo di validità.

In caso di guasto della macchina oblitteratrice, rivolgersi al personale di servizio a bordo.

I passeggeri sono tenuti, all'atto di acquisto dell'abbonamento ad accertarsi che, il numero della tratta, corrisponda al prezzo stabilito per la relazione indicata sulla tessera di riconoscimento.

L'abbonamento è valido solo se accompagnato dalla tessera di riconoscimento personale, **la cui validità è di 5 anni e il cui costo è pari a € 5,30.**



I passeggeri che verranno trovati a bordo senza tale corrispondenza, o con dati alterati, saranno soggetti alle penalità e al pagamento delle sanzioni previste dal **“Regolamento di Vettura”** consultabile presso i punti vendita della rete FUC e scaricabile dal sito internet aziendale [www.ferrovieudinecividale.it](http://www.ferrovieudinecividale.it)

## VALIDITÀ DELL'ABBONAMENTO

**Mensile ordinario:** la durata è pari al mese solare con *corse illimitate* per 7 gg./settimana.

**Quindicinale ordinario:** la durata va dal 1 al 15 oppure dal 16 a fine mese, con *corse illimitate* per 7 gg./settimana.

## TARIFE - VALIDITÀ: 01/01/2013 - 31/12/2013

Abbonamento - *quindicinale ordinario*

Udine	S. Gottardo	Remanzacco	Moimacco	Bottenicco z.i	Cividale del Friuli		
€ 17,00							
€ 21,60						€ 17,00	
€ 26,30						€ 21,60	€ 17,00
€ 26,30						€ 21,60	€ 21,60
€ 31,35	€ 26,30	€ 21,60	€ 21,60	€ 17,00			

Abbonamento - *mensile ordinario*

Udine	S. Gottardo	Remanzacco	Moimacco	Bottenicco z.i	Cividale del Friuli		
€ 24,15							
€ 29,65						€ 24,15	
€ 37,35						€ 29,65	€ 24,15
€ 37,35						€ 29,65	€ 29,65
€ 46,60	€ 37,35	€ 29,65	€ 29,65	€ 24,15			



## diritti e doveri dei clienti

I **Diritti dei Viaggiatori** riguardano la garanzia di:

- ✓ sicurezza e tranquillità durante la sosta nelle Stazioni e/o fermate;
- ✓ certezza e continuità del viaggio, anche attraverso una razionale integrazione tra le diverse modalità di trasporto;
- ✓ pubblicazione tempestiva ed agevole reperibilità degli orari integrati e coordinati con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- ✓ facilità di accesso alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia nelle Stazioni che sui treni; tempestive informazioni sulle possibilità di proseguimento del viaggio con mezzi alternativi, in caso di anomalità o di incidente;
- ✓ rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate dal percorso;
- ✓ contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (biglietteria, informazioni...);
- ✓ igiene e pulizia dei treni, efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture, sale d'attesa attrezzate;
- ✓ rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- ✓ riconoscibilità del personale di contatto con il pubblico, prontezza e disponibilità per la risoluzione delle eventuali problematiche;
- ✓ accesso facilitato alla procedura per l'inoltro di reclami, suggerimenti e tempi certi nelle risposte.

I **Doveri dei Viaggiatori** invece attengono al rispetto dell'obbligo di:

- ✓ non salire sui mezzi di trasporto sprovvisti di titolo di viaggio;
- ✓ non occupare più di un posto a sedere, non danneggiare o insudiciare le infrastrutture, i mezzi di trasporto ed i loro arredi;
- ✓ non disturbare gli altri viaggiatori;
- ✓ rispettare il divieto di fumo;

- ✓ non usare i dispositivi di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- ✓ rispettare le eventuali indicazioni ricevute dal personale addetto al servizio;
- ✓ rispettare le norme di trasporto di oggetti e animali, compreso il divieto di trasporto di oggetti nocivi o pericolosi;
- ✓ utilizzare i mezzi e le infrastrutture di trasporto seguendo le disposizioni ed istruzioni prefissate, evitando di compromettere la sicurezza del viaggio ed i livelli di sicurezza del viaggio per se stesso e per gli altri viaggiatori.



## rimborsi

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.

Il **rimborso non è previsto** in tutti gli altri casi e in particolare:

- ✓ in caso di rinuncia al viaggio per ragioni imputabili al cliente;
- ✓ 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. È inoltre necessario allegare il titolo di viaggio in originale, indirizzando la richiesta a:

**Società Ferrovie Udine-Cividale s.r.l.**

**Direzione di Esercizio**

Via Peschiera, 30 - 33100 Udine

L'eventuale risarcimento del prezzo del biglietto è effettuato **entro 30 giorni lavorativi** dalla presentazione della relativa domanda.

## oggetti smarriti

Gli oggetti rinvenuti a bordo delle carrozze o presso i locali della Società Ferrovie Udine Cividale sono depositati presso la Stazione di Cividale del Friuli.

Gli oggetti sono conservati secondo le modalità e i limiti temporali previsti dal Codice Civile art. 929; oltre tali limiti temporali, i beni potranno essere distrutti o recapitati al Comune di Cividale.

**I beni deperibili NON sono conservati.**

I Clienti possono contattare la Stazione di Cividale al recapito telefonico +39 0432-731032, fornendo le proprie generalità e specificando tutte le circostanze utili ad identificare l'oggetto; nel caso di ritrovamento, sarà necessario presentarsi muniti di documento d'identità presso lo sportello.

Nel caso in cui l'incaricato riscontri la titolarità dell'oggetto, provvede alla sua riconsegna al Cliente con firma di ricevuta.

## reclami e suggerimenti

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

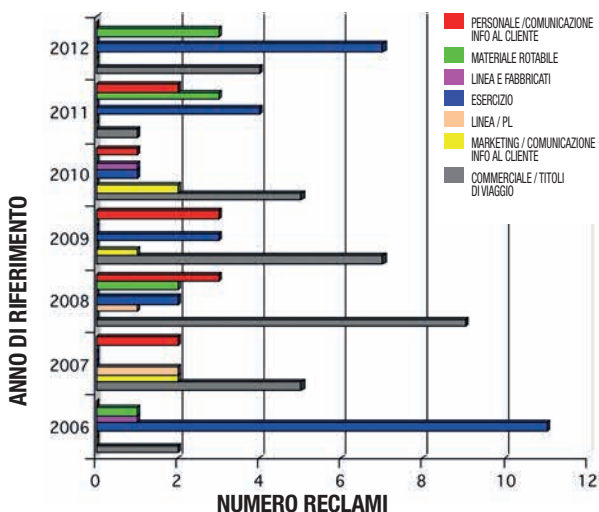
- ✓ compilando il modulo a disposizione presso le biglietterie della rete di vendita FUC;
- ✓ tramite segnalazione telefonica al recapito +39 0432-581844 (Orario: 09.00 – 12.00 da Lunedì a Venerdì);
- ✓ compilando il modulo sul sito internet aziendale [www.ferrovieudinecividale.it](http://www.ferrovieudinecividale.it);
- ✓ Fax al recapito +39 0432-581883;
- ✓ E-mail: [info@ferrovieudinecividale.it](mailto:info@ferrovieudinecividale.it);
- ✓ posta al recapito:

**Società Ferrovie Udine Cividale s.r.l.**

**Direzione di Esercizio**

Via Peschiera, 30 - 33100 Udine

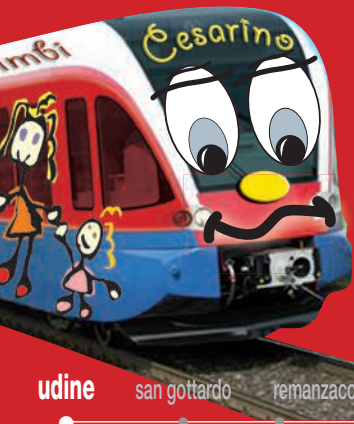
L'Azienda darà riscontro scritto **entro 20 gg. lavorativi** dalla data del ricevimento del reclamo.



RECLAMI	% risposte superiori ai 20 giorni	% risposte inferiori ai 20 giorni	N° giorni medi per la risposta
2006 nel mese di ottobre ottenimento della certificazione ISO 9001:2000	70	30	16
2007	0	100	11
2008	0	100	7,5
2009	0	100	5,2
2010	0	100	4,1
2011	0	100	5,1
2012 nel mese di Dicembre sono stati condotti gli audit necessari all'ottenimento della certificazione UNI EN 13816:2002, conseguita nel Gennaio 2013	0	100	5

Nel 2012 l'Ufficio Qualità ha gestito n. 14 reclami per la tratta Udine Cividale, quattro in più rispetto all'anno precedente, conseguendo una media di **5,0 giorni per la risposta**.

Dall'analisi si rileva che il 50% delle segnalazioni riguardano l'esercizio/orario, il 21% il materiale rotabile, il 29% gli aspetti commerciali/vendita di titoli di viaggio.



**fuc** Ferrovie Udine Cividale

Perchè  
Viaggiare  
in TRENO !?!

udine

san gottardo

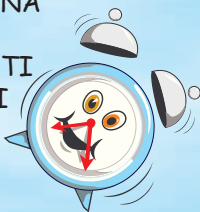
remanzacco

moimacco

bottenicco

cividale

LA MATTINA  
POTRAI  
SVEGLIARTI  
PIÙ TARDI



...GODERTI  
UNA BUONA  
COLAZIONE



## TEMPI di percorrenza...

19 minuti - **TRENO**



35/40 minuti - **PULLMAN - AUTO**

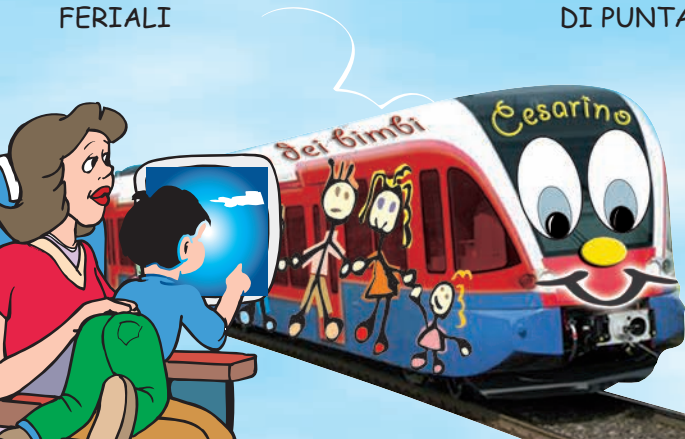


## FREQUENZA dei collegamenti...

48 CORSE  
NEI GIORNI  
FERIALI



OGNI 30 MINUTI  
NELLE ORE  
DI PUNTA

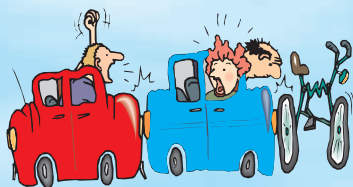


## in tutta SICUREZZA...

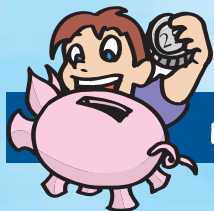
POTRAI: leggere, ascoltare musica, scrivere, con la garanzia di arrivare sempre puntuale ai tuoi appuntamenti...



## senza alcuno STRESS...



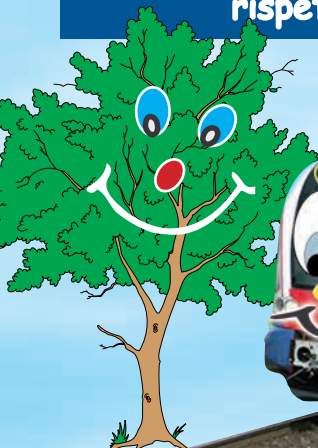
NESSUN PROBLEMA di parcheggio, di traffico...



## notevole RISPARMIO...

## rispetto per l'AMBIENTE

il livello di emissione dei gas dei mezzi ferroviari è mediamente inferiore ad altri mezzi di trasporto...



Aggiornamento Aprile 2013 - ed.8 - stampate n. 7.000 copie  
Redazione a cura dell'Ufficio Marketing e Qualità

Progetto e stampa - La Tipografica srl - Ud

## **Società Ferrovie Udine-Cividale s.r.l.**

Società soggetta a direzione e coordinamento della Regione FVG

Via Peschiera, 30 - 33100 Udine

Tel. +39 0432 581844 - Fax +39 0432 581883

[www.ferrovieudinecividale.it](http://www.ferrovieudinecividale.it) - [info@ferrovieudinecividale.it](mailto:info@ferrovieudinecividale.it)