



Ferrovie
del Gargano

CARTA 2020 DEI SERVIZI

21ª edizione - anno 2020

CARTA DEI SERVIZI
21^a edizione – anno 2020

Premessa

La carta dei servizi ed i suoi obiettivi	8
-------------------------------------------------	----------

Sezione I

Norme generali e profilo aziendale

Norme generali e principi fondamentali della Carta dei Servizi	9
-----------------------------------------------------------------------	----------

Uguaglianza ed imparzialità	9
-----------------------------	---

Continuità	9
------------	---

Partecipazione	10
----------------	----

Efficienza ed efficacia	10
-------------------------	----

Libertà di scelta	10
-------------------	----

Profilo aziendale e servizi offerti	11
--------------------------------------------	-----------

I servizi offerti	11
-------------------	----

Sezione II

Qualità e standard

Fattori base, indicatori di qualità, standard, monitoraggio	13
--------------------------------------------------------------------	-----------

Sicurezza del viaggio	14
-----------------------	----

Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore	14
----------------------------------------------------	----

Regolarità e puntualità del servizio	14
--------------------------------------	----

Pulizia e condizioni igieniche	15
--------------------------------	----

Comfort del viaggio	15
---------------------	----

Servizi aggiuntivi (a bordo e/o nei nodi)	15
-------------------------------------------	----

Servizi per viaggiatori a mobilità ridotta	15
--------------------------------------------	----

Informazioni alla clientela	16
-----------------------------	----

Aspetti relazionali del personale a contatto con la clientela	16
---------------------------------------------------------------	----

Livello di servizio nelle operazioni di sportello	16
---------------------------------------------------	----

Integrazione modale	16
---------------------	----

Attenzione all'ambiente ed al sociale	17
---------------------------------------	----

Tabelle indicatori qualità del servizio	18
Servizi ferroviari	18
Servizi automobilistici T.P.L.	19
Servizi automobilistici urbani	20
Servizi automobilistici nazionali	21
Sezione III Regolamento aziendale	
Regolamento	22
Norme di carattere generale per i clienti di tutti i servizi offerti	22
Principali norme di carattere specifico per i clienti del servizio ferroviario e dei servizi sostitutivi	24
Principali norme di carattere specifico per i clienti delle autolinee di interesse regionale locale	32
Principali norme di carattere specifico per i clienti delle autolinee di interesse urbano	36
Principali norme di carattere specifico per i clienti delle autolinee di interesse nazionale	39
Segnalazioni e reclami	44
Responsabilità	45
Copertura assicurativa per i danni alle persone e alle cose	46

La carta dei servizi ed i suoi obiettivi

La direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” ha sancito il principio in base al quale l'erogazione dei pubblici servizi deve essere improntata a criteri di massima attenzione al soddisfacimento dei bisogni del cittadino allorché questi decida di usufruirne. La carta dei servizi è uno strumento di dialogo tra il soggetto erogatore del servizio di trasporto pubblico ed il soggetto che ne usufruisce.

È un contratto attraverso il quale la Società assume degli impegni precisi in base ai quali la clientela può verificare i risultati raggiunti affinché il livello di qualità del servizio percepito dal cliente si avvicini sempre più a quello atteso. Indispensabile in questo processo dinamico è il contributo che proviene da parte dei clienti e dalle Associazioni di rappresentanza, in un dialogo sempre aperto e proficuo.

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

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

Il Documento si articola in 3 sezioni:

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

BICINTRENO



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

il tuo viaggio eco-friendly



Massimo 3 biciclette per convoglio.

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

www.ferroviedelgargano.com



Norme generali e principi fondamentali della Carta dei Servizi

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

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

Uguaglianza ed imparzialità

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

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

Continuità

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

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

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

Sezione I

Partecipazione

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

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

Efficienza ed efficacia

L'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia ed, a tal fine, adotta il monitoraggio continuo della qualità dei servizi erogati. Inoltre, l'Azienda si impegna ad addestrare e formare il personale di bordo sugli aspetti professionali del servizio offerto.

Libertà di scelta

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

Profilo aziendale e servizi offerti

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

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

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

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

· Le Direzioni di Esercizio Ferroviario ed Automobilistico sono ubicate in:

· San Severo (FG), Strada Comunale esterna n° 82 - San Ricciardi, km 0+450; tel. 0882.228911 fax 0882.225307; e-mail: def@fergargano.it.

· Foggia, via San Severo, 96; tel. 0881.587211 - fax 0881.587294; e-mail: dar@fergargano.it.

I servizi offerti

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

a) -Ferrovie Regionali

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

- San Severo - Apricena Città – Rodi – Peschici (Calenelle) di km 73+835;
- Foggia-Lucera di km 19+600;
- San Severo-Foggia di km 29+000 su R.F.I.
- Foggia-Manfredonia di km 40+000 (servizio sostitutivo treni).

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

È svolto un servizio intermodale denominato TRENOBUS per i collegamenti tra Foggia ed i centri del Sub Appennino Dauno, con l'acquisto di un unico titolo di viaggio. Tramite accordo commerciale con l'ATAF di Foggia, l'intermodalità è estesa anche al servizio urbano di Foggia (sino al 30.06.2020)

L'intermodalità con i servizi di trasporto pubblico delle reti urbane di Foggia e San Severo è altresì garantita, sino al 30.6.2020, a tutti i possessori di biglietto e/o abbonamento ferroviario che abbiano come origine e/o destinazione le stesse città.

Sezione II

Con l'integrazione tariffaria, infatti, è consentito l'utilizzo di tutti i servizi di trasporto urbano ai possessori di titoli di viaggio ferroviari in apposite fasce orarie.

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

b) -Rete automobilistica ordinaria

La rete comprende:

- n° 4 autolinee di interesse nazionale finalizzate al collegamento del promontorio Garganico con Roma e con le più importanti città dell'Italia centro-settentrionale (Pescara, Bologna, Milano, Torino), nonché con altre località il cui elenco aggiornato è riportato sito internet aziendale www.ferroviedelgargano.com.

- n° 18 autolinee di interesse regionale, tra quelle affidate al CO.Tr.A.P. (Consorzio Trasporti Aziende Pugliesi), caratterizzate da percorsi che, pur interessando prevalentemente il territorio della provincia di Foggia, interessano anche le province limitrofe di Barletta- Andria-Trani, Potenza, Benevento, Avellino e Campobasso.

n° 47 autolinee di interesse della provincia di Foggia, tra quelle affidate al CO.Tr.A.P. (Consorzio Trasporti Aziende Pugliesi), caratterizzate da percorsi che si sviluppano interamente nel territorio della provincia di Foggia.

- A partire dal mese di novembre 2004, la Società esercisce, a seguito di aggiudicazione di gara d'appalto, per conto del comune di San Severo, il servizio di trasporto urbano articolato su cinque linee di trasporto a completa copertura del territorio cittadino.

- Inoltre, a far data dal 1° settembre 2005 sono esercite, su affidamento del consorzio regionale COTRAP, tre linee del servizio urbano nel comune di Manfredonia.

c) -Altri Servizi

- n° 1 licenze di noleggio da rimessa per autobus con conducente nel comune di San Severo.

Gli autobus adibiti al Noleggio Con Conducente (N.C.C.) sono autorizzati ad effettuare anche servizio pubblico come potenziamento delle autolinee di interesse nazionale.

Fattori base, indicatori di qualità, standard, monitoraggio

L'Azienda, per migliorare la qualità e la quantità del servizio erogato, definisce, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità, obiettivi prestazionali (target) che si impegna a rispettare.

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

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

I fattori base da tenere in considerazione sono:

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

Sicurezza del viaggio

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

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

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

A seguito dell'entrata in vigore del D. Lgs. n. 112/2015 e dell'emanazione del successivo D.M. MIT 5.08.2016, la srl Ferrovie del Gargano ha proceduto, nei termini normativi, ad effettuare una separazione contabile dando vita, tra le altre, a due distinte Organizzazioni (Divisioni) deputate, rispettivamente, una (FdG - Impresa Ferroviaria) alle attività del Trasporto ferroviario e una (FdG - Gestore Infrastruttura) alla gestione delle due linee regionali (S. Severo – Rodi G.co – Peschici C. e Foggia – Lucera).

Per quanto concerne l'Impresa Ferroviaria, sin dall'ottobre 2008, è in possesso del titolo abilitativo (Certificato di Sicurezza) rilasciato dall'ANSF (Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie), ora ai sensi del D. Lgs. n. 50/2019, attuazione della Direttiva 2016/798 del Parlamento europeo del Consiglio sulla sicurezza delle ferrovie.

Similarmente, l'ANSF ha rilasciato, nel mese di gennaio 2019, sempre ai sensi del riferito Decreto Legislativo, l'Autorizzazione di Sicurezza al Gestore Infrastruttura.

Il possesso di tali titoli abilitativi è garanzia del presidio sicuro delle cosiddette attività di sicurezza e di quelle ad esse correlate riferite all'erogazione di servizi ferroviari e alla gestione delle reti (manutenzione infrastruttura e gestione della circolazione ferroviaria).

Nel settore delle autolinee, il livello di sicurezza dipende, oltre che dalla efficienza dei veicoli in circolazione e dalla idoneità fisica e professionale del personale di guida, anche dalla idoneità degli itinerari e dalla ubicazione delle fermate la cui autorizzazione è nella responsabilità degli Enti affidanti i servizi (art.23, L.R. n.18/2002).

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

Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore

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

Analogamente un radiotelefono è in dotazione agli autobus delle autolinee nazionali. Tutte le stazioni ferroviarie sono dotate di un sistema di video sorveglianza.

Regolarità e puntualità del servizio

La regolarità del servizio è obiettivo di importanza primaria. Le corse programmate e non effettuate sono di norma imputabili a scioperi del personale o ad interruzioni della circolazione per fatti accidentali non prevedibili dall'Azienda o ad improvvise avarie dei

Sezione II

veicoli.

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

Servizi che fanno capo alla Direzione di Esercizio di San Severo, per i servizi ferroviari ed i servizi automobilistici integrativi: in vigore dell'orario invernale dalle ore 5:05 alle ore 8:05 e dalle ore 12:30 alle ore 15:30; in vigore dell'orario estivo dalle ore 5:30 alle ore 8:30 e dalle ore 17:30 alle ore 20:30.

Servizi che fanno capo alla Direzione di Esercizio di Foggia, per i servizi automobilistici: dalle ore 5:30 alle ore 8:30 e dalle ore 12:30 alle ore 15:30.

Pulizia e condizioni igieniche

Personale specializzato provvede quotidianamente alla pulizia dei veicoli ferroviari ed automobilistici in servizio e, con frequenza variabile, di tutti gli impianti (stazioni, biglietterie aziendali, etc.). Periodicamente è effettuata una pulizia straordinaria e radicale di tutti i veicoli in servizio, prevedendo altresì la sanificazione degli stessi.

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

Comfort del viaggio

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

Sulla rete ferroviaria sono in esercizio n° 7 composizioni tipo FLIRT a tre casse e n° 3 elettromotrici equipaggiate con impianto di climatizzazione.

Per quanto concerne, invece, i servizi automobilistici, ad oggi, tutti gli autobus circolanti sono dotati di impianto di climatizzazione.

Servizi aggiuntivi (a bordo e/o nei nodi)

Sulla rete ferroviaria sono in esercizio n° 7 composizioni tipo FLIRT che consentono il trasporto, in numero limitato, di biciclette a seguito.

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

Servizi per viaggiatori a mobilità ridotta

L'Azienda ha dotato n. 101 autobus in esercizio sul TPL extraurbano, 11 in esercizio sul servizio urbano e 3 sui servizi nazionali della pedana mobile che consente l'accesso anche a viaggiatori con ridotta mobilità.

Per quanto riguarda il servizio ferroviario, le 7 composizioni bloccate FLIRT (per un totale di

Sezione II

ventuno veicoli) hanno le porte di accesso “a raso” e sono dotate di passerella atta a favorire la salita a bordo di persone a ridotta mobilità. La Società assicura ogni sforzo per andare incontro alle esigenze della clientela interessata, compatibilmente con le necessità ed i limiti tecnici ed organizzativi delle condizioni operative di esercizio.

Informazioni alla clientela

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

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

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

- Il sito www.ferroviedelgargano.com

- e il numero telefonico

- info-tel. 0882-228960, dalle ore 7:00 alle ore 19:00, dal lunedì al sabato non festivi;

Aspetti relazionali del personale a contatto con la clientela

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

Nello svolgimento dei compiti assegnati è tenuto a interagire con i clienti in forma rispettosa e cortese, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste.

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

Livello di servizio nelle operazioni di sportello

L'Azienda ha dato in affidamento la gestione delle biglietterie, nelle stazioni ferroviarie di Lucera, Apricena Città e Sannicandro G.co.

Le stazioni di Rodi G.co, San Menaio e Peschici Calenella effettuano servizio di sportello nei mesi di luglio ed agosto.

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

Integrazione modale

I programmi di esercizio tengono sempre conto, ove ragionevolmente e tecnicamente possibile, dell'eventualità di effettuare coincidenze con altri vettori o con altri modi di trasporto al fine di offrire ai clienti la più ampia possibilità di spostamento sul territorio.

È svolto un servizio intermodale denominato TRENObus per i collegamenti tra Foggia ed i centri del Sub Appennino Dauno, con l'acquisto di un unico titolo di viaggio. Tramite accordo commerciale con l'ATAF di Foggia, l'intermodalità è estesa anche al servizio urbano di Foggia, sino al 30.6.2020.

Sezione II

L'intermodalità con i servizi di trasporto pubblico delle reti urbane di Foggia e San Severo è altresì garantita a tutti i possessori di biglietto e/o abbonamento ferroviario che abbiano come origine e/o destinazione le stesse città, sino al 30.06.2020. Con l'integrazione tariffaria, infatti, è consentito l'utilizzo di tutti i servizi di trasporto urbano ai possessori di titoli di viaggio ferroviari, in apposite fasce orarie.

Sulla rete ferroviaria sono in esercizio n° 7 composizioni tipo FLIRT che consentono il trasporto, in numero limitato, di biciclette a seguito.

Attenzione all'ambiente ed al sociale

a) Linee ferroviarie:

Per quanto riguarda le linee ferroviarie, l'impatto ambientale è contenuto, atteso che trattasi di ferrovie elettrificate a 3 kV cc.

b) Linee automobilistiche:

Sulle autolinee di interesse nazionale, sono in esercizio n° 1 autobus dotati di motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 4, n° 5 EURO 5 e n° 10 EURO 6.

Per quanto invece riguarda i servizi automobilistici di interesse regionale e locale: n° 63 autobus sono dotati di motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 2, n° 41 autobus sono dotati di motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 3, n° 39 autobus sono dotati di motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 4 e 46 autobus sono dotati di motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 6.

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

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

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

Tabelle indicatori qualità del servizio

Servizi ferroviari

Fattori di qualità	Indicatori	Misura	Obiettivi 2019	Risultati 2019	Obiettivi 2020
Sicurezza del viaggio	incidentalità mezzo di trasporto	n° morti/viaggiatori/km × 1.000.000	0	0	0
		n° feriti/viaggiatori/km × 1.000.000	0	0	0
		n° sinistri/treni/km × 1.000.000	0	0	0
	incidentalità passiva dei mezzi di trasporto	n° morti/viaggiatori/km × 1.000.000	0	0	0
		n° feriti/viaggiatori/km × 1.000.000	0	0	0
		n° sinistri/treni/km × 1.000.000	0	0	0
Sicurezza personale e patrimoniale	anzianità dei mezzi	età parco mezzi/n° mezzi	11,8	11,8	12,8
	anzianità massima dei mezzi	% mezzi con oltre 20 anni	12,5%	12,5%	12,5%
	denunce furti/molestie	n° denunce ogni x viaggiatori	0	0	0
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	regolarità servizio giorni feriali	% corse effettive/corse programmate	97,5%	99,5%	97,5%
	frequenza delle corse (media gioc)	minuti/corsa per gruppi di linea	28	28	28
	velocità commerciale	km/h	n.a.	61	n.a.
	puntualità complessiva	% tot. mezzi in orario	95%	98%	95%
		% tot. mezzi in ritardo	5%	2%	5%
Percezione complessiva	% clienti soddisfatti	rilevazione		96%	
Pulizia dei mezzi	pulizia ordinaria	n° interventi giornalieri/n° mezzi	1	1	1
	pulizia approfondita	n° interventi mensili/n° mezzo	1	1	1
	pulizia straordinaria	n° interventi/anno	350	411	350
Percezione complessiva	% clienti soddisfatti	rilevazione		93%	
Comfort di viaggio	affollamento nelle ore di punta	post/km offerti tot./viaggiatori/km	2,7	3,9	3
	climatizzazione	% mezzi sul totale	96%	100%	100%
	accessibilità facilitata	% mezzi sul totale	58%	64%	64%
Servizi per viaggiatori a mobilità ridotta	mezzi con scivolo estraibile	% mezzi sul totale	58%	64%	64%
Percezione complessiva	% clienti soddisfatti	rilevazione		95%	
Informazioni alla clientela	tempestività	fascia oraria di apertura informazioni telefoniche	12h	12h	12h
		tempo medi di risposta	n.a.	n.a.	n.a.
	diffusione orari alle fermate	% sul totale delle fermate	100%	100%	100%
Percezione complessiva	% clienti soddisfatti	rilevazione		91%	
Livelli del servizio di sportello	punti vendita	n° punti vendita aperti/10.000 viaggiatori	0,75	0,70	0,70
	raccolta reclami	modalità (sportello, fax e-mail, sito)	si	si	si
	riscontro reclami e proposte	n° giorni per riscontro	7	4	7
Percezione complessiva	% clienti soddisfatti	rilevazione		91%	
Grado di interazione intermodale	coincidenza con servizio urbano	n° corse intermodali/tot. corse	n.a.	n.a.	n.a.
	coincidenza con servizio ferroviario nazionale	n° corse intermodali/tot. corse	n.a.	n.a.	n.a.
Percezione complessiva del servizio offerto	% clienti soddisfatti	rilevazione		93%	

Servizi automobilistici T.P.L.

Fattori di qualità	Indicatori	Misura	Obiettivi 2019	Risultati 2019	Obiettivi 2020	
Sicurezza del viaggio	incidentalità mezzo di trasporto	n° morti/viaggiatori km × 1.000.000	0	0,08	0	
		n° feriti/viaggiatori km × 1.000.000	0	0,02	0	
		n° sinistri/bus km × 1.000.000	0	10	0	
	incidentalità passiva dei mezzi di trasporto	n° morti/viaggiatori km × 1.000.000	0	0	0	
		n° feriti/viaggiatori km × 1.000.000	0	0	0	
		n° sinistri/bus km × 1.000.000	0	3,8	0	
Sicurezza personale e patrimoniale	anzianità dei mezzi	età parco mezzi/n° mezzi	12	12	13	
	anzianità massima dei mezzi	% mezzi con oltre 15 anni	49%	49%	53%	
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	denunce furti/molestie	n° denunce ogni x viaggiatori	0	0	0	
	regolarità servizio giorni feriali	% corse effettive/corse programmate	99%	100%	99%	
	frequenza delle corse (media gior.)	minuti/corsa per gruppi di linea	1,5	1,5	1,5	
	velocità commerciale	km/h	n.a.	39,20	n.a.	
% tot. mezzi in orario		98,50%	99,97%	98,50%		
Percezione complessiva	% clienti soddisfatti	puntualità complessiva	% tot. mezzi in ritardo	1,50%	0,03%	1,50%
		rilevazione			90%	
Pulizia dei mezzi	pulizia ordinaria	n° interventi giornalieri/n° mezzi	1	1	1	
		n° interventi mensili/n° mezzo	1	1,3	1,3	
		n° interventi/anno	800	3160	2800	
Percezione complessiva	% clienti soddisfatti	rilevazione			81%	
		affollamento nelle ore di punta	posti km offerti/tot./viaggiatori km	5	4,3	4,3
Comfort di viaggio	climatizzazione	% mezzi sul totale	100%	100%	100%	
		accessibilità facilitata	% mezzi sul totale	57%	57%	57%
Servizi per viaggiatori a mobilità ridotta	mezzi con scivolo estraibile	% mezzi sul totale	57%	57%	57%	
Percezione complessiva	% clienti soddisfatti	rilevazione			84%	
Informazioni alla clientela	tempestività	fascia oraria di apertura informazioni telefoniche	12h	12h	12h	
		tempi medi di risposta	n.a.	n.a.	n.a.	
		% sul totale dei centri abitati	75%	75%	75%	
Percezione complessiva	% clienti soddisfatti	rilevazione			90%	
		punti vendita	n° punti vendita aperti/10.000 viaggiatori	0,33	0,33	0,33
Livelli del servizio di sportello	raccolta reclami	modalità (sportello, fax e-mail, sito)	si	si	si	
		riscontro reclami e proposte	n° giorni per riscontro	5	4	5
Percezione complessiva	% clienti soddisfatti	rilevazione			87%	
		coincidenza con servizio urbano	n° corse intermodali/tot. corse	n.a.	n.a.	n.a.
Grado di interazione intermodale	coincidenza con servizio ferroviario nazionale	n° corse intermodali/tot. corse	6%	6%	6%	
		Percezione complessiva del servizio offerto	% clienti soddisfatti	rilevazione		

Servizi automobilistici urbani

Fattori di qualità	Indicatori	Misura	Obiettivi 2019	Risultati 2019	Obiettivi 2020
Sicurezza del viaggio	incidentalità mezzo di trasporto	n° morti/viaggiatori km × 100.000	0	0	0
		n° feriti/viaggiatori km × 100.000	0	0	0
		n° sinistri/bus km × 100.000	0	1,86	0
	incidentalità passiva dei mezzi di trasporto	n° morti/viaggiatori km × 100.000	0	0	0
		n° feriti/viaggiatori km × 100.000	0	0	0
		n° sinistri/bus km × 100.000	0	1,33	0
anzianità dei mezzi	età parco mezzi/n° mezzi	14	14	15	
anzianità massima dei mezzi	% mezzi con oltre 15 anni	30%	30%	30%	
Sicurezza personale e patrimoniale	denunce furti/molestie	n° denunce ogni x viaggiatori	0	0	0
	regolarità servizio giorni feriali	% corse effettive/corse programmate	99%	100%	99%
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	frequenza delle corse (media gior.)	minuti/corsa per gruppi di linea	11	11	11
	velocità commerciale	km/h	n.a.	15,3	n.a.
		% tot. mezzi in orario	98,50%	1000%	98,50%
	puntualità complessiva	% tot. mezzi in ritardo	1,5%	0%	1,5%
Percezione complessiva	% clienti soddisfatti	rilevazione		94%	
Pulizia dei mezzi	pulizia ordinaria	n° interventi giornalieri/n° mezzi	1	1	1
	pulizia approfondita	n° interventi mensili/n° mezzo	1	0,5	0,5
	pulizia straordinaria	n° interventi/anno	25	70	50
Percezione complessiva	% clienti soddisfatti	rilevazione		79%	
Comfort di viaggio	affollamento nelle ore di punta	posti km offerti tot./viaggiatori km	6	5,37	5,37
	climatizzazione	% mezzi sul totale	75%	75%	75%
	accessibilità facilitata	% mezzi sul totale	91%	91%	91%
Servizi per viaggiatori a mobilità ridotta	mezzi con scivolo estraibile	% mezzi sul totale	91%	91%	91%
Percezione complessiva	% clienti soddisfatti	rilevazione		80%	
Informazioni alla clientela	tempestività	fascia oraria di apertura informazioni telefoniche	12h	12h	12h
		tempo medio di risposta	n.a.	n.a.	n.a.
	diffusione orari alle fermate	% sul totale delle fermate	100%	100%	100%
Percezione complessiva	% clienti soddisfatti	rilevazione		90%	
Livelli del servizio di sportello	punti vendita	n° punti vendita aperti/10.000 viaggiatori	2,2	2,2	2,2
	raccolta reclami	modalità (sportello, fax e-mail, sito)	si	si	si
	riscontro reclami e proposte	n° giorni per riscontro	7	3	7
Percezione complessiva	% clienti soddisfatti	rilevazione		94%	
Grado di interazione intermodale	coincidenza con servizio ferroviario nazionale	n° corse intermodali/tot. corse	n.a.	n.a.	n.a.
		n° corse intermodali/tot. corse	44%	44%	44%
Percezione complessiva del servizio offerto	% clienti soddisfatti	rilevazione		94%	

Servizi automobilistici nazionali

Fattori di qualità	Indicatori	Misura	Obiettivi 2019	Risultati 2019	Obiettivi 2020	
Sicurezza del viaggio	incidentalità mezzo di trasporto	n° morti/viaggiatori/km * 1.000.000	0	0	0	
		n° feriti/viaggiatori km * 1.000.000	0	0,07	0	
		n° sinistri/bus km * 1.000.000	0	4,08	0	
	incidentalità passiva dei mezzi di trasporto	n° morti/viaggiatori/km * 1.000.000	0	0	0	
		n° feriti/viaggiatori km * 1.000.000	0	0	0	
		n° sinistri/bus km * 1.000.000	0	2,04	0	
	anzianità dei mezzi	età parco mezzi/n° mezzi	10	6,75	7,75	
	anzianità massima dei mezzi	% mezzi con oltre 15 anni	14%	0%	0%	
Sicurezza personale e patrimoniale	denunce furti/molestie	n° denunce ogni xviaggiatori	0	0	0	
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	regolarità servizio giorni feriali	% corse effettive/corse programmate	99,5%	100%	99,5%	
	frequenza delle corse (media gior.)	minuti/corsa per gruppi di linea	n.a.	n.a.	n.a.	
	velocità commerciale	km/h	n.a.	66,60	n.a.	
Percezione complessiva	% clienti soddisfatti	puntualità complessiva	% tot. mezzi in orario	94%	100%	94%
			% tot. mezzi in ritardo	6%	0%	6%
Pulizia dei mezzi	pulizia ordinaria	n° interventi giornalieri/n° mezzi	1	1	1	
		n° interventi mensili/n° mezzo	1	1,7	1,2	
		n° interventi/anno	100	310	250	
Percezione complessiva	% clienti soddisfatti	rilevazione		93%		
Comfort di viaggio	affollamento nelle ore di punta	postmi km offerti tot./viaggiatori km	2,20	1,9	1,9	
		climatizzazione	% mezzi sul totale	100%	100%	100%
		accessibilità facilitata	% mezzi sul totale	0%	0%	0%
Servizi per viaggiatori a mobilità ridotta	mezzi con scivolo estraibile	% mezzi sul totale	0%	0%	0%	
Percezione complessiva	% clienti soddisfatti	rilevazione		93%		
Informazioni alla clientela	tempestività	fascia oraria di apertura				
		informazioni telefoniche	12h	12h	12h	
		tempo medio di risposta	n.a.	n.a.	n.a.	
Percezione complessiva	% clienti soddisfatti	diffusione orari alle fermate	% sul totale delle fermate	n.a.	n.a.	n.a.
		rilevazione		91%		
		punti vendita	n° punti vendita aperti/10.000 viaggiatori	15	12	12
Livelli del servizio di sportello	raccolta reclami	modalità (sportello, fax e-mail, sito)	si	si	si	
	riscontro reclami e proposte	n° giorni per riscontro	7	4	7	
Percezione complessiva	% clienti soddisfatti	rilevazione		93%		
Grado di interazione intermodale	coincidenza con servizio urbano	n° corse intermodali/tot. corse	n.a.	n.a.	n.a.	
		coincidenza con servizio ferroviario nazionale	n° corse intermodali/tot. corse	n.a.	n.a.	n.a.
Percezione complessiva del servizio offerto	% clienti soddisfatti	rilevazione		93%		

Regolamento

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

Al cliente sono riconosciuti i seguenti diritti:

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

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

- controllare all'atto dell'acquisto i dati indicati sul biglietto (data di viaggio, tariffa, luogo di partenza e arrivo);
- non viaggiare se sprovvisto del titolo di viaggio regolarmente vidimato;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non sporcare e non danneggiare i veicoli nonché pareti, accessori e suppellettili delle stazioni, dei locali e delle pensiline;
- accedere nelle stazioni o nelle sale d'attesa munito di biglietto di viaggio; le persone non munite di biglietto di viaggio possono accedere ai marciapiedi interni e agli atri delle stazioni solo se in accompagnamento di viaggiatori in partenza o in arrivo e limitatamente al periodo di tempo a tale scopo necessario;
- rispettare la durata della sosta presso le aree di servizio (servizio autolinee nazionali);
- esibire in fase di controllo un documento di identità per accertare il diritto allo sconto;
- rispettare il divieto di fumare all'interno dei veicoli e nei locali pubblici ove sia prescritto;

Sezione III

- agevolare, durante il viaggio, le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati ai disabili;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le indicazioni/limitazioni stabilite dall'Azienda;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di reale, grave ed incombente pericolo;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'Azienda nonché le indicazioni ricevute dal personale di bordo;
- adoperare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate - insieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del trasporto ed i livelli del servizio per sé stesso e per tutti gli altri viaggiatori.

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

Ambito di applicazione

Le presenti Condizioni Generali di trasporto dei passeggeri si applicano ai servizi di trasporto ferroviario passeggeri effettuati da Ferrovie del Gargano nell'ambito del Contratto di Servizio in essere con la Regione Puglia.

Normativa di riferimento

I contesti normativi di riferimento sono:

- Il Regolamento CE n.1371 del 23.10.2007;
- Il D.P.R. 11 luglio 1980 n.753;
- La Legge Regionale 31 ottobre 2002 n.18;
- Il Codice Civile.

Il contratto di trasporto

Con la conclusione del contratto di trasporto, Ferrovie del Gargano si impegna a trasportare il viaggiatore da una stazione di origine ad una di destinazione.

Il contratto di trasporto si conclude con l'acquisto di un titolo di viaggio sul percorso origine – destinazione prescelto, senza acquisire un qualsivoglia diritto ad utilizzare uno specifico treno ovvero servizio sostitutivo, salvo il caso in cui la scelta sia obbligatoriamente prevista, in fase di acquisto.

Il viaggiatore che ha acquistato il titolo di viaggio deve assicurarsi della corrispondenza tra quanto richiesto e quanto ricevuto.

Titoli di viaggio

Ai clienti sono rilasciati:

- Biglietti di corsa semplice, validi per effettuare una sola corsa;
- Abbonamenti settimanali, validi dal lunedì alla domenica;
- Abbonamenti mensili, validi dal 1° all'ultimo giorno del mese solare;
- Biglietti di corsa semplice e di abbonamento per le speciali categorie d'utenti previste dall'art. 30 della Legge Regionale 18/2002.

Biglietti ed abbonamenti possono essere acquistati presso le stazioni abilitate ed i punti vendita autorizzati. È consentito l'acquisto di abbonamenti con un documento di identità valido a tutti gli effetti di legge. L'abbonamento è valido solo se accompagnato dal documento di riconoscimento. In tutti gli altri casi, il viaggiatore è considerato sprovvisto di titolo di viaggio.

I clienti sono tenuti a verificare i titoli di viaggio appena saliti a bordo del veicolo ovvero nelle apparecchiature di terra immediatamente prima della salita. Eventuali guasti alle apparecchiature di convalida devono essere tempestivamente segnalati al personale di

Sezione III

bordo. In tal caso, il viaggiatore dovrà apporre la data e l'ora del viaggio a penna sul titolo di viaggio adoperato.

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

A bordo dei veicoli è consentito l'acquisto del biglietto con la maggiorazione del prezzo nella misura di € 1.00.

Per l'acquisto, gli interessati devono rivolgersi, all'atto della salita, al personale in servizio.

A bordo è vietata la cessione di titoli di viaggio non nominativi; è sempre vietata la cessione dei titoli di viaggio nominativi.

È consentito il rilascio della fattura per l'acquisto del titolo di viaggio, a condizione che la richiesta sia presentata nella giornata di acquisto/emissione, a mezzo posta elettronica all'indirizzo ufficio.cp@fergargano.it, corredata della copia del titolo medesimo indicando il codice univoco o la p.e.c. di riferimento per la fattura elettronica. Non si rilasciano attestati generici di pagamento dei titoli di viaggio.

L'elenco dei punti vendita è disponibile sul sito www.ferroviedelgargano.com.

È vietata la vendita di titoli di viaggio delle Ferrovie del Gargano senza le dovute autorizzazioni.

Sanzioni amministrative

Ferme restando le norme di cui al D.P.R. 753/80, la sanzione amministrativa pecuniaria a carico dei clienti trovati sprovvisti del valido titolo di viaggio o di titolo di viaggio non regolarmente convalidato o non conforme, è fissata secondo quanto stabilito dalla Legge Regionale 31 ottobre 2002 n.18, vigente in materia di trasporti.

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

Può essere precluso l'inizio del viaggio ovvero la sua prosecuzione, senza diritto a rimborsi, a chi:

- risulta sprovvisto di un valido titolo di viaggio e si rifiuta di regolarizzare;
- rappresenta un pericolo per la sicurezza ed il buon funzionamento dell'esercizio ferroviario o per la sicurezza degli altri viaggiatori;
- disturba in modo intollerabile gli altri viaggiatori;
- svolge a bordo attività non direttamente autorizzate dalle Ferrovie del Gargano.

Entro 30 giorni dalla data di notifica del sommario processo verbale di accertamento della violazione, a mente dell'art.18 della legge 24 novembre 1981 n.689, il trasgressore può far pervenire memorie difensive in merito alla contestazione, direttamente all'indirizzo di posta elettronica controllo.sanzioni@fergargano.it ovvero per posta ordinaria alle Ferrovie del Gargano – Via San Severo n.96 – 71121 Foggia.

Il viaggiatore che adopera titoli di viaggio alterati o contraffatti, oltre alla sanzione prevista dalla normativa regionale, è passibile di denuncia all'Autorità Giudiziaria competente.

Sezione III

Servizi per passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta

Le stazioni di Peschici Calenella, Vico San Menaio, Rodi G.co, Ischitella, Carpino e Cagnano Varano risultano impresenziate (non effettuano servizio di biglietteria). Offrono la possibilità di accesso al primo binario in maniera autonoma, in assenza di barriere architettoniche.

Nelle stazioni di San Nicandro G.co, Apricena Città e Lucera, è possibile accedere autonomamente ai servizi di biglietteria, ai servizi igienici ed ai marciapiedi, in totale assenza di barriere architettoniche.

Tutte le stazioni sono dotate di informazione visiva, mentre le stazioni di Apricena Città e Lucera sono dotate anche di informazione sonora.

Nelle stazioni di Foggia e San Severo, gestite da Rete Ferroviaria Italiana – gruppo FS, le condizioni di accesso sono quelle garantite dal gestore nazionale.

Le composizioni bloccate Flirt sono dotate di idonei dispositivi di accesso alla persona con ridotta mobilità: pedana ribassata con scivolo di appoggio, wc adeguato, pulsanti di apertura porte, ed alloggiamento riservato.

Per tutti i passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta è previsto il servizio di assistenza su chiamata, telefonando al numero 0882.228960 (info) almeno 48 ore prima della partenza prevista, i giorni feriali dalle ore 7:00 alle ore 19:00.

È possibile acquistare i titoli di viaggio presso le stazioni abilitate ed i punti vendita convenzionati.

Ai viaggiatori con disabilità o a mobilità ridotta che rientrano fra le categorie di clienti di cui alla Legge Regionale 31 ottobre 2002 n. 18 - art. 30, comma 3 - sono riconosciute gratuitamente nei limiti disposti dalla predetta norma.

Apposita sezione è contestualmente presente sul sito internet www.ferroviedelgargano.com.

In caso di variazioni della condizione di accesso o di fruibilità delle stazioni e dei servizi di trasporto, le Ferrovie del Gargano si impegnano a fornire con la più ampia diffusione possibile (avvisi a bordo dei veicoli, nelle stazioni, sul sito internet, ufficio informazioni):

- Le informazioni relative all'eventuale utilizzo di veicoli diversi da quelli previsti che comporti limitazioni di utilizzo ai clienti con disabilità ed a mobilità ridotta;
- Le informazioni relative all'eventuale indisponibilità delle infrastrutture, contrariamente a quanto previsto, che limitino la fruibilità o l'accessibilità del viaggiatore con disabilità ed a mobilità ridotta nonché l'indicazione dell'impianto accessibile più vicino;
- Le informazioni relative alle tempistiche per il ripristino.

Nel caso in cui il ripristino delle condizioni di accessibilità non avvenga nei termini previsti, è riconosciuto al passeggero con disabilità ed a mobilità ridotta un indennizzo pari al costo:

➤ di un abbonamento mensile per la tratta di origine – destinazione del viaggio.

Nel caso in cui una corsa indicata come fruibile dai clienti con disabilità o a mobilità ridotta sia effettuata con veicolo inadatto al trasporto dei medesimi, il passeggero avrà diritto al rimborso del titolo di viaggio oltre ad un indennizzo pari al costo:

➤ di un abbonamento mensile per la tratta di origine – destinazione del viaggio.

Sezione III

La richiesta di rimborso e/o indennizzo dovrà essere inoltrata entro e non oltre trenta giorni dal verificarsi dell'evento:

- compilando apposito form sul sito internet;
- a mezzo posta elettronica all'indirizzo def@fergargano.it;
- a mezzo posta ordinaria alle Ferrovie del Gargano – Direzione di Foggia - 71121 – Via San Severo n.96.

A pena di decadenza, la richiesta dovrà essere corredata del titolo di viaggio non adoperato.

Sia in caso di riconoscimento del rimborso o dell'indennizzo sia in caso di mancato riconoscimento degli stessi, la Direzione invierà al richiedente una comunicazione entro trenta giorni dalla presentazione della domanda.

In caso di accoglimento della richiesta, il risarcimento/indennizzo sarà erogato entro il termine di 10 giorni dalla comunicazione dell'Azienda.

In caso di mancato accoglimento, il cliente potrà presentare un reclamo di seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti – Via Nizza n. 230 – 10126 Torino.

Agevolazioni di viaggio

È in atto una convenzione tra Ferrovie del Gargano e le Forze dell'Ordine riconosciute ai sensi dell'art.16 della Legge 1.04.1981 n. 121 (Polizia di Stato, Arma dei Carabinieri, Arma dei Carabinieri - Corpo Forestale dello Stato, Guardia di Finanza e Polizia Penitenziaria) per la sicurezza sui servizi ferroviari regionali. La convenzione accorda alle FF.OO. la possibilità di fruire di abbonamenti (settimanali e mensili) scontati del 60% rispetto a quelli ordinari. La procedura è acquisibile presso i punti vendita.

Sono rilasciati biglietti di corsa semplice e di abbonamento per le speciali categorie di clienti, di cui all'art. 30 della Legge Regionale n. 18 del 31 ottobre 2002.

Per il rilascio, i clienti devono munirsi di apposita tessera di riconoscimento gratuita che è emessa dagli uffici delle Ferrovie del Gargano su presentazione di apposita istanza, corredata da due fotografie formato tessera e da certificazione attestante l'appartenenza alle categorie previste dalla legge. L'emissione dei titoli di viaggio gratuiti avviene sino ad esaurimento delle compensazioni economiche regionali previste.

Trasporto di bambini

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

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

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

Trasporto di animali

Il passeggero può portare con sé, previo acquisto di idoneo titolo di viaggio, gatti o cani di piccola taglia purché collocati negli appositi trasportini, in modo tale da non arrecare

Sezione III

disturbo e molestia agli altri passeggeri. I cani guida per non vedenti viaggiano gratuitamente.

Trasporto biciclette al seguito

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

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

Sulla linea ferroviaria Foggia-San Severo-Apricena Città-Peschici Calenella è ammesso nel numero massimo di 3 biciclette a convoglio sui treni individuati con apposito simbolo sul quadro orario. In tutti gli altri casi non è ammesso.

Le biciclette devono essere allocate negli appositi spazi. Il trasporto è ammesso in ragione di una bicicletta per passeggero. Non è consentito il trasporto delle bici in numero superiore alle disponibilità dei posti indicati. In caso di esaurimento delle disponibilità, i passeggeri dovranno attendere il convoglio successivo. Sono ammesse solo le biciclette monoposto a trazione normale, senza alcun tipo di motore.

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

Il viaggiatore con bicicletta al seguito non dovrà ostacolare la salita e la discesa degli altri passeggeri, evitando di sostare sulle piattaforme. Durante il viaggio non è consentito lasciare oggetti o bagagli sulle biciclette o negli spazi adibiti al trasporto delle stesse. Il trasporto dei ragazzi con biciclette al seguito è ammesso solo a condizione che gli stessi siano accompagnati da persona adulta.

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

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

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

Tutela del viaggiatore

In linea con gli obiettivi di salvaguardia della soddisfazione dei viaggiatori, le Ferrovie del Gargano si impegnano a garantire la più ampia tutela dei clienti in caso di presentazione di reclami, osservazioni e segnalazioni sui servizi offerti ed a prevedere forme di rimborso o di indennizzo a seguito di eventuali disservizi e irregolarità accertate nello svolgimento del servizio.

Reclami

Il cliente può presentare all'Azienda segnalazioni e reclami, in forma scritta:

Sezione III

- Mediante messaggio di posta elettronica all'indirizzo: segnalazioniweb@fergargano.it oppure reclamiweb@fergargano.it;
- Attraverso la sezione relativa presente sul sito internet: www.ferroviedelgargano.com;
- Per posta ordinaria alle Ferrovie del Gargano – Direzione di Foggia – 71121 – Via San Severo n.96.

I clienti che intendono presentare reclami devono, in ogni caso, indicare, oltre le proprie generalità ed indirizzo con copia del documento di riconoscimento, tutti gli elementi necessari ai fini della individuazione delle circostanze che avrebbero determinato l'inadempimento aziendale oggetto del reclamo stesso nonché copia del proprio valido titolo di viaggio. I reclami sprovvisti di uno solo dei predetti requisiti non saranno gestiti.

L'Azienda si impegna a fornire una risposta motivata entro trenta giorni dal ricevimento del reclamo ovvero, in casi giustificati, informa il passeggero della data (non oltre i novanta giorni dal ricevimento del reclamo) entro la quale potrà attendersi una risposta.

È possibile presentare segnalazioni o reclami in seconda istanza e avverso la risposta al reclamo trasmessa da Ferrovie del Gargano ovvero in caso di mancata risposta nel termine di 90 giorni dal ricevimento della segnalazione o del reclamo, all'Autorità di Regolazione dei Trasporti – Via Nizza n.230 – 10126 Torino, relativamente ai diritti dei passeggeri.

Rimborsi

Il titolo di viaggio non è rimborsabile per fatti non imputabili alle Ferrovie del Gargano o per rinuncia al viaggio da parte del cliente. Non si rimborsano e non si rilasciano duplicati né attestazioni di pagamento per gli abbonamenti dichiarati smarriti, distrutti o rubati.

Rimborsi ed indennizzi per ritardi

Per ritardi all'arrivo a destinazione superiori a 60 minuti, il passeggero può scegliere tra:

- Il rimborso per la parte del viaggio non ancora effettuata;
- Il rimborso totale qualora non intenda iniziare il viaggio;
- Il rimborso totale (compresa la parte già effettuata) se la prosecuzione del viaggio non è più utile in relazione al programma iniziale, nel qual caso il passeggero ha la possibilità di tornare nella località di partenza, non appena possibile, prima di raggiungere la destinazione finale;
- Proseguire il viaggio verso la destinazione finale, non appena possibile, con i servizi sostitutivi messi a disposizione dalle Ferrovie del Gargano;
- Proseguire il viaggio verso la destinazione finale in data successiva.

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

Per ottenere il rimborso del biglietto acquistato e non utilizzato, per le suddette ragioni, il passeggero, entro le 48 ore successive all'evento che ha generato la richiesta di rimborso, nel caso di biglietto di corsa semplice (già convalidato nella stazione di origine) oppure entro le 48 ore successive alla scadenza di validità del titolo di viaggio, nel caso di abbonamenti settimanali e mensili, dovrà inoltrare alle Ferrovie del Gargano una richiesta:

Sezione III

- compilando apposito form sul sito internet www.ferroviedelgargano.com;
- a mezzo posta elettronica all'indirizzo def@fergargano.it;
- a mezzo posta ordinaria alle Ferrovie del Gargano – Direzione di Foggia - 71121 – Via San Severo n.96.

A pena di decadenza, la richiesta dovrà essere corredata del titolo di viaggio.

Inoltre, dovrà dichiarare: giorno, luogo, ora e tratta oggetto del mancato servizio.

Sia in caso di riconoscimento del rimborso o dell'indennizzo sia in caso di mancato riconoscimento degli stessi, l'Azienda invierà al richiedente una comunicazione entro trenta giorni dalla presentazione della domanda.

In caso di accoglimento della richiesta, il risarcimento/indennizzo sarà erogato entro il termine di 10 giorni dalla comunicazione dell'Azienda.

In caso di mancato accoglimento, il cliente potrà presentare un reclamo di seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti – Via Nizza n. 230 – 10126 Torino.

Il rimborso potrà essere sostituito, su richiesta del cliente, con il rilascio di un nuovo titolo di viaggio a carico delle Ferrovie del Gargano di pari importo.

Fermo restando il diritto al trasporto, il passeggero, qualora non abbia chiesto il rimborso ed abbia proseguito il viaggio verso la destinazione finale, non appena possibile, con gli autoservizi sostitutivi o con la prima corsa utile oppure seguendo un itinerario alternativo senza pagamento dell'eventuale differenza di prezzo, potrà chiedere un indennizzo per ritardo tra il luogo di origine e destinazione del viaggio pari al:

- 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
- 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti.

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

Per ottenere l'indennizzo, per le suddette ragioni, il passeggero, entro le 48 ore successive all'evento nel caso di biglietto di corsa semplice (già convalidato nella stazione di origine) oppure entro le 48 ore successive alla scadenza di validità del titolo di viaggio, nel caso di abbonamenti mensili, dovrà inoltrare alle Ferrovie del Gargano una richiesta:

- compilando apposito form sul sito internet www.ferroviedelgargano.com;
- a mezzo posta elettronica all'indirizzo def@fergargano.it;
- a mezzo posta ordinaria alle Ferrovie del Gargano – Direzione di Foggia - 71121 – Via San Severo n.96.

A pena di decadenza, la richiesta dovrà essere corredata del titolo di viaggio.

Inoltre, dovrà dichiarare: giorno, luogo, ora e tratta oggetto del mancato servizio.

Sia in caso di riconoscimento del rimborso o dell'indennizzo sia in caso di mancato riconoscimento degli stessi, l'Azienda invierà al richiedente una comunicazione entro trenta giorni dalla presentazione della domanda.

In caso di accoglimento della richiesta, il risarcimento/indennizzo sarà erogato entro il termine di 10 giorni dalla comunicazione dell'Azienda.

In caso di mancato accoglimento, il cliente potrà presentare un reclamo di seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti – Via Nizza n. 230 – 10126 Torino.

Sezione III

L'indennizzo potrà essere sostituito, su richiesta del cliente, con il rilascio di un nuovo titolo di viaggio a carico delle Ferrovie del Gargano di importo pari alla somma da indennizzare.

I titolari di abbonamento mensile che dovessero incorrere in un susseguirsi di ritardi superiori a 15 minuti o soppressioni, per la tratta indicata sul titolo di viaggio, per un numero di treni pari o superiori al 10% di quelli programmati, hanno diritto ad un indennizzo pari al 10% del costo dell'abbonamento mensile.

Per ottenere l'indennizzo per le suddette ragioni, il passeggero, dovrà inoltrare alle Ferrovie del Gargano una richiesta:

- compilando apposito form sul sito internet www.ferroviedelgargano.com;
- a mezzo posta elettronica all'indirizzo def@fergargano.it;
- a mezzo posta ordinaria alle Ferrovie del Gargano – Direzione di Foggia - 71121 – Via San Severo n.96.

A pena di decadenza, la richiesta dovrà essere corredata del titolo di viaggio.

Inoltre, dovrà dichiarare: giorno, luogo, ora e tratta oggetto del mancato servizio.

Sia in caso di riconoscimento del rimborso o dell'indennizzo sia in caso di mancato riconoscimento degli stessi, l'Azienda invierà al richiedente una comunicazione entro trenta giorni dalla presentazione della domanda.

In caso di accoglimento della richiesta, il risarcimento/indennizzo sarà erogato entro il termine di 10 giorni dalla comunicazione dell'Azienda.

In caso di mancato accoglimento, l'utente potrà presentare un reclamo di seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti – Via Nizza n. 230 – 10126 Torino.

Il risarcimento potrà essere sostituito, su richiesta del cliente, con il rilascio di un nuovo titolo di viaggio a carico delle Ferrovie del Gargano di importo pari alla somma da indennizzare.

Non si ha diritto al rimborso ed agli indennizzi se:

- La somma da rimborsare o indennizzare è inferiore a € 4,00;
- Il passeggero è stato informato del ritardo prima dell'acquisto del biglietto o se il ritardo nell'ora di arrivo prevista, proseguendo il viaggio su un servizio sostitutivo alternativo, rimane inferiore a 60 minuti;
- Il passeggero è in possesso di titoli di viaggio promozionali o gratuiti;
- In tutti gli altri casi non imputabili a responsabilità delle Ferrovie del Gargano.

Trasporto di cose – Oggetti smarriti

Il passeggero può trasportare gratuitamente, sotto la propria cura e responsabilità, un solo bagaglio a mano di peso non superiore a kg. 20. In tutti gli altri casi è tenuto ad acquistare un biglietto per ogni bagaglio. Non è, comunque, consentito il trasporto di liquidi, oggetti preziosi, fragili e/o eccessivamente ingombranti o pericolosi.

L'Azienda non è responsabile per furti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti trasportati. L'Azienda si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni causati dal suo bagaglio.

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

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

Ambito di applicazione

Le presenti Condizioni Generali di trasporto dei passeggeri si applicano ai servizi automobilistici extraurbani di trasporto pubblico locale svolti da Ferrovie del Gargano in qualità di consorziata Co.Tr.A.P. (Consorzio Trasporti Aziende Pugliesi), nell'ambito dei contratti di servizio in essere con la Regione Puglia e la Provincia di Foggia.

Il contratto di trasporto

Con la conclusione del contratto di trasporto, Ferrovie del Gargano si impegna a trasportare il viaggiatore da una località di origine ad una di destinazione.

Il contratto di trasporto si conclude con l'acquisto di un titolo di viaggio sul percorso origine – destinazione prescelto.

Il viaggiatore che ha acquistato il titolo di viaggio deve assicurarsi della corrispondenza tra quanto richiesto e quanto ricevuto.

Titoli di viaggio

Ai clienti sono rilasciati:

- Biglietti di corsa semplice, validi per effettuare una sola corsa;
- Abbonamenti settimanali ordinari 12 corse, validi dal lunedì alla domenica;
- Abbonamenti mensili ordinari 52 corse, validi dal 1° all'ultimo giorno del mese solare;
- Abbonamenti settimanali ridotti 10 corse, per i servizi svolti 5 giorni alla settimana per la Z.I. di Foggia;
- Abbonamenti mensili ridotti 42 corse, validi dal 1° all'ultimo giorno del mese solare, per i servizi svolti 5 giorni alla settimana per la Z.I. di Foggia;
- Biglietti di corsa semplice e di abbonamento per le speciali categorie d'utenti previste dall'art. 30 della Legge Regionale 18/2002.

Biglietti ed abbonamenti devono essere acquistati presso uno dei punti vendita autorizzati.

L'acquisto del titolo di viaggio dà diritto unicamente a spostarsi sulla relazione, origine-destinazione, prescelta senza che per questo, quindi, si acquisisca un qualsivoglia diritto ad utilizzare una specifica autocorsa.

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

L'abbonamento è valido solo se accompagnato dal documento di riconoscimento. In tutti gli altri casi, il viaggiatore è considerato sprovvisto di titolo di viaggio.

I clienti sono tenuti a validare i titoli di viaggio prima di iniziare il viaggio e/o appena saliti a bordo dei veicoli. Eventuali guasti delle apparecchiature di convalida dei titoli di viaggio devono essere segnalati con immediatezza all'operatore (conducente); il cliente, inoltre, dovrà apporre, manualmente la data e l'ora del viaggio, in segno di convalida. Biglietti,

Sezione III

abbonamenti ed ogni altro documento di viaggio devono essere esibiti a richiesta del personale dipendente dell'Azienda incaricato del controllo, conducente compreso, o dell'Ente di vigilanza e/o controllo. A bordo dei veicoli è consentito l'acquisto del biglietto di corsa semplice, esclusivamente ai capilinea, con la maggiorazione del prezzo nella misura di € 1,00. Per l'acquisto gli interessati devono rivolgersi al personale in servizio.

A bordo è vietata la cessione di titoli di viaggio non nominativi; è sempre vietata la cessione dei titoli di viaggio nominativi.

È consentito il rilascio della fattura per l'acquisto del titolo di viaggio, a condizione che la richiesta sia presentata nella giornata di acquisto/emissione, a mezzo mail, all'indirizzo ufficio.cp@fergargano.it, corredata della copia del titolo medesimo indicando il codice univoco o la p.e.c. di riferimento per la fattura elettronica. Non si rilasciano attestati generici di pagamento dei titoli di viaggio.

L'elenco dei punti vendita è disponibile sul sito www.ferroviedelgargano.com.

È vietata la vendita di titoli di viaggio delle Ferrovie del Gargano senza le dovute autorizzazioni.

Sanzioni amministrative

La sanzione amministrativa pecuniaria a carico dei clienti trovati sprovvisti del valido titolo di viaggio o di titolo di viaggio non regolarmente convalidato o non conforme è fissata secondo quanto stabilito dalla Legge Regionale n. 18 del 31.10.2002, così come modificata dalla Legge Regionale n. 13 del 07.04.2014.

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

Entro 30 giorni dalla data di notifica del sommario processo verbale di accertamento della violazione, a mente dell'art.18 della legge 24 novembre 1981 n.689, il trasgressore può far pervenire memorie difensive in merito alla contestazione, direttamente all'indirizzo di posta elettronica controllo.sanzioni@fergargano.it ovvero per posta ordinaria alle Ferrovie del Gargano – Via San Severo n.96 – 71121 Foggia.

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

Servizi per passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta

Alcuni autobus delle linee di interesse locale sono dotati di dispositivo per accesso delle persone a mobilità ridotta. Al fine dell'utilizzo, il viaggiatore interessato dovrà chiedere a mezzo fax al num. 0881.587294 o a mezzo mail a dar@fergargano.it, almeno 48 ore prima della partenza prevista, la disponibilità dell'autobus con il predetto dispositivo.

L'Azienda si impegna a favorire l'accesso nei limiti tecnico-organizzativi rispetto alle condizioni operative di esercizio.

Sezione III

Trasporto di bambini

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

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

Chi accompagna più di un/a bambino/a di età compresa tra 0 e 10 anni deve acquistare un biglietto ogni due bambini. È consentito trasportare gratuitamente passeggini per bambini purché piegati in modo tale da ridurne l'ingombro.

Trasporto di animali

Il passeggero può portare con sé, previo acquisto di idoneo titolo di viaggio, gatti o cani di piccola taglia, purché collocati negli appositi trasportini, in modo tale da non arrecare disturbo e molestia agli altri passeggeri. Possono viaggiare gratuitamente i cani guida per non vedenti.

Agevolazioni di viaggio

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

Trasporto di cose - Oggetti smarriti

Il passeggero può trasportare gratuitamente a bordo un solo proprio bagaglio a mano, delle dimensioni massime di cm 45x30x15 e del peso non superiore a kg 5, da custodire sotto la propria responsabilità negli appositi scomparti.

Compatibilmente con la capienza del vano bagagli, può trasportare gratuitamente un proprio secondo bagaglio purché non superi le dimensioni massime di cm 80x50x30 e di peso non superiore a kg 10. In tutti gli altri casi, è tenuto ad acquistare un biglietto per ogni bagaglio.

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

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

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

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

Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo degli autobus aziendali saranno custoditi ai sensi degli articoli 927 e ss. del Codice Civile.

Sezione III

Rimborsi

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

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

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

- all'indirizzo mail dar@fergargano.it;
- a mezzo posta a Ferrovie del Gargano – Via San Severo n.96 – 71121 Foggia.

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

Ambito di applicazione

Le presenti Condizioni Generali di trasporto dei passeggeri si applicano al servizio di trasporto pubblico automobilistico urbano svolto da Ferrovie del Gargano nell'ambito del contratto di servizio in essere con il Comune di San Severo.

Il contratto di trasporto

Il contratto di trasporto si conclude con l'acquisto di un titolo di viaggio.

Il viaggiatore che ha acquistato il titolo di viaggio deve assicurarsi della corrispondenza tra quanto richiesto e quanto ricevuto.

Titoli di viaggio

Agli utenti sono rilasciati:

- Biglietti di corsa semplice, validi per effettuare una sola corsa entro 60 minuti dall'obliterazione;
- Biglietto multicorse (10 corse) utilizzabile entro 60 giorni dalla prima obliterazione. Ad ogni corsa, il biglietto va convalidato prima della partenza. La validità di ciascuna corsa è di 60 minuti dall'obliterazione.
- Abbonamenti mensili per l'intera rete, validi dal 1° all'ultimo giorno del mese solare;
- Abbonamenti mensili 2 linee validi dal 1° all'ultimo giorno del mese solare;
- Abbonamenti mensili 2 linee ridotti, validi dal 1° all'ultimo giorno del mese solare per studenti ed ultrasessantacinquenni;
- Biglietti di corsa semplice e di abbonamento per le speciali categorie d'utenti previste dall'art. 30 della Legge Regionale 18/2002.

Biglietti ed abbonamenti devono essere acquistati presso uno dei punti vendita autorizzati.

Per l'acquisto degli abbonamenti, i clienti devono munirsi di apposita tessera di riconoscimento che è rilasciata dalle biglietterie autorizzate delle Ferrovie del Gargano su presentazione di istanza corredata da due fotografie formato tessera e da un versamento di € 2,50. La tessera ha validità triennale.

L'abbonamento è valido solo se accompagnato dal documento di riconoscimento.

In tutti gli altri casi, il viaggiatore è considerato sprovvisto di titolo di viaggio.

I clienti sono tenuti a validare i titoli di viaggio prima di iniziare il viaggio e/o appena saliti a bordo dell'autobus. Eventuali guasti delle apparecchiature di convalida dei titoli di viaggio ovvero l'impossibilità alla convalida devono essere segnalati con immediatezza all'operatore (conducente); il cliente, inoltre, dovrà apporre manualmente la data e l'ora del viaggio, in segno di convalida. Biglietti, abbonamenti ed ogni altro documento di viaggio devono essere esibiti a richiesta del personale dipendente dell'Azienda incaricato del controllo, conducente compreso, o dell'Ente di vigilanza e/o controllo.

A bordo degli autobus è consentito l'acquisto del biglietto con la maggiorazione del

Sezione III

prezzo nella misura di € 0,20. Per l'acquisto gli interessati debbono rivolgersi al personale in servizio.

A bordo è vietata la cessione di titoli di viaggio non nominativi; è sempre vietata la cessione dei titoli di viaggio nominativi.

È consentito il rilascio della fattura per l'acquisto del titolo di viaggio, a condizione che la richiesta sia presentata nella giornata di acquisto/emissione, a mezzo mail, all'indirizzo ufficio.cp@fergargano.it, corredata della copia del titolo medesimo indicando il codice univoco o la p.e.c. di riferimento per la fattura elettronica.

L'elenco dei punti vendita è disponibile sul sito www.ferroviedelgargano.com.

Sanzioni amministrative

La sanzione amministrativa pecuniaria a carico dei clienti trovati sprovvisti del valido titolo di viaggio o di titolo di viaggio non regolarmente convalidato o non conforme è fissata secondo quanto stabilito dalla Legge Regionale n. 18 del 31.10.2002, così come modificata dalla Legge Regionale n. 13 del 07.04.2014.

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

Entro 30 giorni dalla data di notifica del sommario processo verbale di accertamento della violazione, a mente dell'art.18 della legge 24 novembre 1981 n.689, il trasgressore può far pervenire memorie difensive in merito alla contestazione, direttamente all'indirizzo di posta elettronica controllo.sanzioni@fergargano.it ovvero per posta ordinaria alle Ferrovie del Gargano – Via San Severo n.96 – 71121 Foggia.

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

Servizi per passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta

Tutti gli autobus sono dotati di dispositivo per accesso delle persone a mobilità ridotta.

L'Azienda si impegna a favorire l'accesso nei limiti tecnico-organizzativi rispetto alle condizioni operative di esercizio.

Trasporto di bambini

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

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

Chi accompagna più di un/a bambino/a di età compresa tra 0 e 10 anni deve acquistare un biglietto ogni due bambini. È consentito trasportare gratuitamente passeggini per bambini purché piegati in modo tale da ridurne l'ingombro.

Trasporto di animali

Il passeggero può portare con sé, previo acquisto di idoneo titolo di viaggio, gatti o cani di

Sezione III

piccola taglia purché collocati negli appositi trasportini, in modo tale da non arrecare disturbo e molestia agli altri passeggeri. Possono viaggiare gratuitamente i cani guida per non vedenti.

Agevolazioni di viaggio

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

Trasporto di cose - Oggetti smarriti

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

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

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

Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo degli autobus aziendali saranno custoditi ai sensi degli articoli 927 e ss. del Codice Civile.

Rimborsi

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

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

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

- all'indirizzo mail dar@fergargano.it;
- a mezzo posta a Ferrovie del Gargano – Via San Severo n.96 – 71121 Foggia.

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

Tutti i servizi si effettuano con prenotazione obbligatoria e gratuita del posto anche nel caso di servizi svolti in collaborazione con vettori partner. Non sono ammessi viaggiatori sprovvisti di biglietto. I titoli di viaggio devono essere nominativi.

I titoli di viaggio devono essere acquistati presso uno dei punti vendita autorizzati. Possono essere acquistati anche on-line sul sito www.ferroviedegargano.com.

Il viaggiatore che acquista il biglietto è ammesso a bordo munito anche del solo codice titolo univoco abbinato al nominativo.

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

Tutti gli autobus sono dotati di indicatore esterno di destinazione a led luminoso che informa i passeggeri sulla destinazione di ogni singola corsa.

È consentito il rilascio della fattura per l'acquisto del titolo di viaggio, a condizione che la richiesta sia presentata nella giornata di acquisto/emissione, a mezzo mail, all'indirizzo ufficio.cp@fergargano.it, corredata della copia del titolo medesimo indicando il codice univoco o la p.e.c. di riferimento per la fattura elettronica.

L'elenco dei punti vendita è disponibile sul sito www.ferroviedelgargano.com.

Informazioni sulle variazioni del servizio

L'Azienda non assume responsabilità qualora per cause di forza maggiore (in maniera esemplificativa e non esaustiva: condizioni meteorologiche avverse, gravi catastrofi naturali, impercorribilità delle strade, traffico, controlli e/o disposizioni dell'Autorità) si verificano variazioni di orario o la interruzione o la soppressione in tutto o in parte di una corsa.

Le informazioni sulle interruzioni o variazioni programmate ovvero intervenute per le cause di forza maggiore saranno garantite con la più ampia tempestività e la più ampia diffusione possibile (avvisi a bordo dei mezzi, nelle stazioni, sul sito internet, ufficio informazioni, sms, social, mail).

Regolarizzazioni in corso di viaggio

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

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

Sezione III

Servizi per passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta

Non tutti gli autobus delle autolinee di interesse nazionale sono dotati di dispositivo per l'accesso dei viaggiatori con mobilità ridotta. Tuttavia, l'Azienda si impegna a mettere in atto tutte le iniziative possibili al fine di facilitarne l'accessibilità, fatto salvo il rispetto delle necessarie condizioni di sicurezza concretamente realizzabili.

Al passeggero con disabilità o a ridotta mobilità che può autonomamente salire o scendere dall'autobus ovvero al passeggero con disabilità o a ridotta mobilità che viaggia con l'accompagnatore sarà sempre garantito il trasporto. Possono essere stivate nel bagagliaio dell'autobus esclusivamente sedie a rotelle pieghevoli.

Sono in servizio, altresì, tre autobus dotati dei dispositivi di accesso facilitato nonché di posti di stazionamento delle carrozzine. Al fine di poterne garantire l'utilizzo, il viaggiatore interessato dovrà chiedere a mezzo fax al num. 0881.587294 o a mezzo mail a dar@fergargano.it, almeno 48 ore prima della partenza prevista, la disponibilità dell'autobus con il predetto dispositivo.

Trasporto di bambini

I bambini da 0 a 10 anni hanno diritto allo sconto sulla tariffa ordinaria prevista per gli adulti. Chi accompagna i bambini è responsabile degli stessi per l'intera durata del viaggio. I viaggiatori compresi fra 0 e 14 anni devono obbligatoriamente viaggiare accompagnati da un adulto.

Trasporto di animali

Il passeggero può portare con sé, previo acquisto di titolo di viaggio, animali domestici di piccola taglia, purchè collocati negli appositi trasportini, in modo tale da non arrecare disturbo e molestia agli altri passeggeri negli appositi trasportini.

L'animale trasportato non occupa il posto a sedere, che resta a disposizione del proprietario.

Possono viaggiare gratuitamente i cani guida per non vedenti.

Trasporto di cose - Oggetti smarriti

Il viaggiatore, a propria cura e responsabilità, ha diritto ad una franchigia per il trasporto di un bagaglio gratuito a mano di piccole dimensioni (max 40x30x15 cm) e di peso non superiore a kg 5 da collocare all'interno dell'autobus negli appositi scomparti.

Ha diritto, inoltre, al trasporto gratuito, collocandolo a propria cura, in stiva di un ulteriore bagaglio (ermeticamente chiuso) delle dimensioni massime di cm 80x50x30 e di peso non superiore a kg 20. Il bagaglio deve contenere apposita etichetta, a cura del passeggero, indicante tutti i riferimenti (nominativo, indirizzo e numero telefonico) del medesimo, oltre alla data e tratta del viaggio.

In tutti gli altri casi, sempre che il bagagliaio lo consenta, è tenuto ad acquistare un ticket per ogni bagaglio. La tariffa "bagaglio supplementare" è applicata a bordo solo dall'operatore (conducente).

Non è assolutamente consentito il trasporto di liquidi, oggetti preziosi, fragili e/o

Sezione III

eccessivamente ingombranti o pericolosi. È, inoltre, vietato riporre nel bagaglio da stiva denaro, carte valori, notebook, telefoni cellulari, oggetti di valore e assimilati.

In caso di violazione di dette prescrizioni constatate al momento della partenza, l'Azienda potrà legittimamente rifiutare il trasporto, senza alcun rimborso.

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

L'Azienda non è responsabile per furti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti e dei bagagli non consegnati e trasportati a titolo gratuito.

Il vettore, in base alle disposizioni di legge vigenti, è responsabile della perdita e delle avarie del bagaglio che gli è stato consegnato ermeticamente chiuso entro il limite massimo di euro 6,20 per chilogrammo (per un massimo di kg 20) o della maggiore cifra risultante dalla dichiarazione di valore del passeggero ed accettata dal vettore all'atto della partenza, se non prova che la perdita o le avarie siano derivate da causa a lui non imputabile.

Per i bagagli e gli oggetti non consegnati, ove trasportati non a titolo gratuito, l'Azienda non è responsabile della perdita o delle avarie se non quando il passeggero provi che le stesse sono state determinate da causa imputabile al vettore stesso. In ogni caso è escluso il diritto al risarcimento o indennizzo del valore del contenuto del bagaglio non consegnato, sia in caso di trasporto a titolo gratuito che a titolo oneroso.

Non è previsto alcun risarcimento od indennizzo automatico. Il passeggero – nell'ambito della normativa sopra richiamata ed entro i limiti ivi precisati – avrà diritto al risarcimento dei soli danni che risultino provati.

È inoltre previsto il risarcimento (pari al costo della riparazione o sostituzione) in caso di perdita o danneggiamento di attrezzature per la mobilità (sedie a rotelle e altri dispositivi di assistenza) ascrivibili al vettore.

Se necessario, il vettore si adopera nei limiti del possibile per sostituire temporaneamente la perdita o l'attrezzatura per la mobilità perduta o danneggiata.

Nel caso di smarrimento, perdita o avaria riscontrata nel trasporto del bagaglio, il passeggero, a pena di improcedibilità, deve notificare immediatamente dell'accaduto al personale di bordo all'atto dell'arrivo alla fermata di destinazione ed entro tre giorni circostanziare gli eventi scrivendo a Ferrovie del Gargano – Via San Severo n.96 – 71121 Foggia ovvero, a mezzo mail, a dar@fergargano.it.

Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo degli autobus aziendali saranno custoditi ai sensi degli articoli 927 e ss. del Codice Civile.

Cambio della data/ora di partenza

Il cambio della data o dell'ora di partenza è ammesso per tutte le tipologie di biglietti a condizione che la richiesta sia effettuata almeno 2 ore prima dell'orario di partenza previsto, durante gli orari di apertura al pubblico, presso qualsiasi agenzia e/o rivendita convenzionata ovvero attraverso l'area riservata per i clienti registrati, previo pagamento di una penale a titolo di spese che terrà conto del ricalcolo tariffario eventualmente intervenuto.

Sezione III

Rimborsi

Il rimborso per fatto proprio del viaggiatore è ammesso a condizione che la richiesta sia effettuata, almeno 2 ore prima dell'orario di partenza previsto, durante gli orari di apertura al pubblico, presso l'agenzia e/o rivendita convenzionata che ha emesso il titolo di viaggio. La somma da rimborsare sarà pari al 70% del prezzo corrisposto, previa restituzione del titolo di viaggio originale. Di norma, avviene con rilascio di un bonus.

Per i biglietti rilasciati con tariffe promozionali, il rimborso non è ammesso.

Il rimborso non è ammesso per i biglietti acquistati on-line.

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

- all'indirizzo mail dar@fergargano.it;
- a mezzo posta a Ferrovie del Gargano – Via San Severo n.96 – 71121 Foggia.

Risarcimento ed assistenza in caso di incidente

Durante il servizio di trasporto, i passeggeri hanno diritto ad un risarcimento per il decesso, lesioni personali nonché per la perdita o il danneggiamento del bagaglio dovuti a un incidente derivante dall'utilizzo di autobus. Per le condizioni e l'importo del risarcimento si rimanda alla legislazione nazionale applicabile ed al Regolamento UE n.181/2011. Non è previsto alcun risarcimento od indennizzo automatico. Il passeggero – nell'ambito della normativa sopra richiamata ed entro i limiti ivi previsti – avrà diritto al risarcimento dei soli danni che risultino provati.

Ai sensi del Regolamento UE n.181/2011, a seguito d' incidente derivante dall'utilizzo di autobus, il vettore presta un'assistenza ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del passeggero a seguito dell'incidente stesso. Tale assistenza comprende, ove necessario, sistemazione, cibo, indumenti, trasporto e l'agevolazione della prima assistenza. L'assistenza prestata non costituisce riconoscimento di responsabilità.

Diritti del passeggero in caso di cancellazione o ritardo

Nel caso di servizi pari o superiori a 250 km, ai sensi del Regolamento UE n.181/2011, il vettore:

1. Qualora prevede ragionevolmente che il servizio regolare subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal capolinea per oltre centoventi minuti, offre al passeggero la scelta tra:
 - a) la continuazione o il reinstradamento verso la destinazione finale, senza oneri aggiuntivi ed a condizioni simili come indicato sul titolo di viaggio, non appena possibile;
 - b) il rimborso del prezzo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito in autobus al primo punto di partenza come indicato sul titolo di viaggio, non appena possibile.
2. Se il vettore non è in grado di offrire al passeggero la scelta di cui in precedenza, il

Sezione III

passaggero ha diritto di farsi corrispondere una somma pari al 50% del prezzo del biglietto, oltre al rimborso previsto al capo precedente. Il rimborso e/o indennizzo sarà corrisposto entro un mese dalla presentazione della domanda.

3. Quando l'autobus diventa inutilizzabile durante il viaggio, il vettore assicura o la continuazione del servizio con un altro veicolo dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile o il trasporto dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile verso un idoneo punto di attesa e/o stazione da cui il viaggio possa proseguire.
4. Quando un servizio regolare subisce una cancellazione o un ritardo, in partenza dalla fermata, di oltre 120 minuti, i passeggeri hanno diritto alla continuazione, al reinstradamento o al rimborso del prezzo del biglietto da parte di Ferrovie del Gargano, come specificato al precedente punto 1).

Il rimborso e/o indennizzo di cui al punto 1. b) ed al punto 4. avviene entro quattordici giorni dal ricevimento della domanda.

Il rimborso potrà essere sostituito, se il passeggero accetta, da un bonus di pari importo da riutilizzarsi.

Segnalazioni e reclami

Il cliente può inviare all'Azienda segnalazioni e reclami, in forma scritta, indirizzandoli a

- segnalazioniweb@fergargano.it
- reclamiweb@fergargano.it
- a mezzo posta ordinaria a Ferrovie del Gargano – Via San Severo n.96 – 71121 Foggia.

I clienti che intendono presentare reclamo devono, in ogni caso, indicare, oltre le proprie generalità ed indirizzo allegando copia del documento di riconoscimento, tutti gli elementi necessari ai fini della individuazione delle circostanze che avrebbero determinato l'inadempimento aziendale oggetto del reclamo stesso nonché copia del proprio valido titolo di viaggio. I reclami sprovvisti di uno solo dei predetti requisiti non saranno gestiti.

L'Azienda si impegna a fornire una risposta motivata entro trenta giorni dal ricevimento del reclamo ovvero, in casi giustificati, informa il passeggero della data (non oltre i novanta giorni dal ricevimento del reclamo) entro la quale potrà attendersi una risposta.

È possibile presentare segnalazioni o reclami in seconda istanza e avverso la risposta al reclamo trasmessa da Ferrovie del Gargano ovvero in caso di mancata risposta nel termine di 90 giorni dal ricevimento della segnalazione o del reclamo, all'Autorità di Regolazione dei Trasporti – Via Nizza n.230 – 10126 Torino, relativamente ai diritti dei passeggeri.

Tutela dei diritti dei passeggeri

Trasporto Ferroviario

La normativa europea disciplina diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario con il Regolamento (CE) n. 1371/2007.

Trasporto Automobilistico

La normativa europea disciplina i diritti dei passeggeri trasportati con autobus con il Regolamento (UE) n. 181/2011.

È possibile presentare segnalazioni all'Autorità di Regolazione dei Trasporti – Via Nizza n.230 – 10126 Torino, relativamente ai diritti dei passeggeri, solo dopo aver presentato un reclamo a Ferrovie del Gargano e decorsi novanta giorni dall'invio, consultando il sito: <http://www.autorita-trasporti.it/site/>.

Responsabilità

Responsabilità da disservizio o per mancata prestazione del servizio

L'Azienda si obbliga ad assicurare alla clientela un trasporto sicuro a tutti gli effetti, compatibilmente alle condizioni generali di viabilità. L'Azienda non è responsabile per i ritardi e le interruzioni dovute a cause non imputabili alla stessa Società e, in genere, per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà (a titolo esemplificativo e non esaustivo: mancate coincidenze, scioperi, maltempo, guasti meccanici, traffico, condizioni di percorribilità delle strade, controlli da parte delle Autorità, casi fortuiti e di forza maggiore).

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

Nel caso di inadempienza agli obblighi di esercizio rivenienti dai Contratti di servizio o dalla presente Carta, l'Azienda, ferma restando l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste, corrisponde un equo indennizzo agli eventuali clienti che ne abbiano subito danno. I criteri di indennizzo sono stabiliti dalla Giunta regionale d'intesa con le rappresentanze dell'UPI, dell'ANCI, dell'UNCEM, delle associazioni delle Imprese di trasporto di persone e delle Organizzazioni sindacali.

Responsabilità del cliente

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

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

Il cliente è responsabile anche dei danni per l'inosservanza del regolamento sul trasporto bagagli.

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

Responsabilità del conducente e degli altri dipendenti aziendali

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

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

Sezione III

Esimenti della responsabilità

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

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

Copertura assicurativa per i danni alle persone e alle cose

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



Ferrovie del Gargano

srl

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

Direzione di Esercizio - San Severo (FG)
Strada Comunale Esterna 82
tel.: 0882.228911 - fax: 0882.225307
e-mail: def@fergargano.it

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



RINA
ISO 9001 - ISO 14001
SA 8000
Certified Systems

www.ferroviedelgargano.com



www.cdpservice.it
info@cdpservice.it