

# 2015

Relazione sulla qualità dei servizi della FERROTRAMVIARIA

## **PREMESSA**

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

Con il presente documento Ferrotramviaria intende fornire informazioni sugli standard di qualità offerti ai propri viaggiatori, con particolare riferimento ai seguenti elementi:

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

Ferrotramviaria SpA, inoltre, è in possesso di un certificato di sicurezza, parte A e parte B, rilasciato dall'Agenzia nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie, della licenza ferroviaria nazionale n. 3, la licenza ferroviaria internazionale n. ed ha ottenuto le certificazioni del proprio Sistema di Gestione Qualità SA8000 2016, OHSAS 18001 e ISO9001.

## **MISSIONE DELLA SOCIETA'**

Ferrotramviaria opera nel settore dei servizi per la mobilità di viaggiatori in ambito Regionale e in quello delle merci nell'ambito nazionale.

Il servizio passeggeri è regolato da un Contratto di Servizio stipulato con la Regione Puglia con il quale sono disciplinati gli obblighi reciproci tra Regione e Azienda e regolate le modalità di effettuazione del servizio di trasporto gestito dalla società.

Priorità assoluta è la soddisfazione dell'utenza.

Ferrotramviaria S.P.A. gestisce, inoltre, un servizio merci a mercato. Effettua settimanalmente, con propri locomotori e carri, 2 coppie di treni merci sulla relazione Brindisi-Segrate e 3 coppie di treni merci sulla relazione Bari-Melzo, utilizzando il proprio personale sulla tratta Puglia-Ancona e personale di un'impresa

partner tra Ancona e Milano.

## **INFORMAZIONI E BIGLIETTI**

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

Per una migliore e più facile utilizzazione del servizio, in ogni stazione è esposto l'orario di partenza dei treni. Nel corso dell'anno è pubblicato un orario invernale, che coincide normalmente con il periodo scolastico, e in caso di variazione del servizio e, di conseguenza, degli orari, vengono affissi gli avvisi al pubblico, almeno 24 ore prima della adozione delle modifiche.

Le variazioni più rilevanti vengono comunicate anche a mezzo stampa.

E' possibile ottenere informazioni sugli orari e sul servizio telefonando al centralino della Direzione Generale Trasporto, al numero 080.5299111.

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

Per quanto riguarda il servizio bus tutti i capolinea sono forniti di quadri orario.

Le variazioni del servizio e dell'orario delle corse vengono rese pubbliche con l'affissione degli avvisi, almeno 24 ore prima delle modifiche. E' possibile ottenere informazioni sul servizio e sugli orari telefonando al numero 080/5299695, il servizio è operante nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 14.00

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

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

Presso gli info-point sono installate biglietterie automatiche, predisposte per il rilascio di biglietti giornalieri o abbonamenti, possono essere fornite al cliente informazioni sui servizi di collegamento Aeroportuale oltre

che biglietti unici integrati, per viaggiare su tutto il territorio regionale. Sono anche acquistabili, inoltre, i biglietti validi su tutta la rete di Trenitalia presso l'info-point della fermata Aeroporto.

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

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

## **SISTEMI DI ACQUISTO DEI BIGLIETTI**

I titoli di viaggio validi sulla ferrovia e sulle autolinee della Ferrotramviaria sono disponibili presso le biglietterie delle stazioni e delle fermate delle Ferrovie del Nord Barese, presso le rivendite autorizzate, ubicate generalmente nelle immediate vicinanze delle stazioni, delle fermate, dei capolinea, presso le emettitrici automatiche per un totale di n. 20 biglietterie di stazione, 3 info-point; 16 punti vendita esterni e 28 emettitrici automatiche

## **MODALITA' CON LE QUALI SONO FORNITE INFORMAZIONI ALLE PERSONE DISABILI E A MOBILITA' RIDOTTA**

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

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

Le Fermate Tesoro, Cittadella, San Gabriele ed Ospedale della linea FM1 e Aeroporto ed Europa della linea FM2 sono visitabili ossia offrono alla clientela con disabilità la possibilità di accedere autonomamente alla biglietteria e ai marciapiedi. L'incarozzamento e la discesa dai treni delle persone con necessità speciali nelle suddette Fermate della linea FM1 avviene a raso; nelle Fermate Aeroporto ed Europa, ad esclusione degli elettrotreni FLIRT e CIVITY, avviene mediante assistenza da parte del personale aziendale.

Presso la fermata Aeroporto, inoltre, previo avviso di almeno 24 ore, verrà messa a disposizione degli accompagnatori una carrozzina per facilitare il trasporto dei viaggiatori con disabilità all'interno della struttura.

Le Stazioni di Bitonto, Terlizzi, Ruvo, Corato, Andria e Barletta Scalo sono caratterizzate da visitabilità condizionata, ossia offrono ai viaggiatori con difficoltà di deambulazione la possibilità di accedere alla biglietteria, ai marciapiedi della stazione e a bordo treni, nonché nella fase di discesa dagli stessi, mediante

assistenza da parte del personale aziendale che è autorizzato unicamente all'uso della piattaforma di sollevamento e non al trasporto su essa.

- La Stazione di Bari Centrale:

è caratterizzata da visitabilità condizionata dalle ore 5.00 alle ore 23.00 di ogni giorno ferialo del calendario. Il nuovo ascensore che collega il piano binari delle stazioni di Bari Centrale delle Ferrovie Appulo Lucane e delle Ferrovie del Nord Barese, infatti, è utilizzabile unicamente ed in modo autonomo dai viaggiatori con difficoltà di deambulazione solo nella suddetta fascia oraria di tali giorni. L'ascensore, inoltre, è accessibile anche dal vano di ingresso delle FAL al piano stradale;

- La salita e la discesa dai treni dei viaggiatori disabili in carrozzina nella suddetta stazione, avviene mediante l'assistenza da parte del personale aziendale che è autorizzato unicamente all'utilizzo della piattaforma di sollevamento delle carrozzine.

- Le stazioni con sottopassi sono munite di piattaforma servoscala per clienti con disabilità.
- Per la salita e la discesa dai treni in ogni stazione è installata 1 piattaforma di sollevamento delle carrozzine per disabili.
- Le Stazioni di Bari centrale, Bitonto, Terlizzi, Ruvo, Corato, Andria, Fesca S.G. e le Fermate Tesoro, Cittadella, San Gabriele, Ospedale, Aeroporto, Europa, SS. Medici e Macchie sono dotate di servizi igienici ad uso disabili.

## **PULIZIA DEL MATERIALE ROTABILE E DELLE STAZIONI**

L'organizzazione della pulizia e dell'igiene dei mezzi ferroviari e degli impianti è affidata a ditte specializzate.

Il programma degli interventi prevede i seguenti servizi: pulizia e igiene dei treni; pulizia giornaliera di tutto il materiale rotabile in circolazione; pulizia radicale periodica di tutto il materiale rotabile, con una incidenza di 1 intervento per ciascun convoglio circa ogni 9 giorni; la sanificazione e la decontaminazione ambientale di tutto il materiale rotabile, con una incidenza di 1 intervento di igienizzazione per ciascun rotabile ogni 4 mesi. Al fine di fornire un servizio sempre più adeguato al livello di pulizia e comfort richiesto dall'utenza, i poggiatesta dei treni serie ELT sono stati dotati di fodere intercambiabili, personalizzate con il logo aziendale. La pulizia delle stazioni, delle sale di attesa, dei marciapiedi, degli interbinari e delle ritirate lungo tutta la linea avviene tutti i giorni.

## INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA

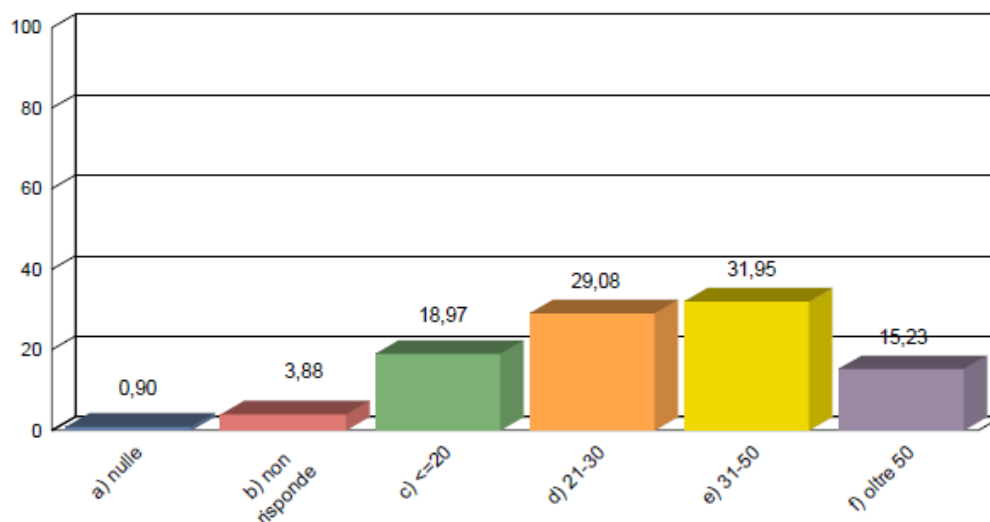
Dalle indagini conoscitive effettuate su un campione di viaggiatori **Ferrotramviaria S.p.A.**, nasce l'interesse e l'attenzione per la qualità del servizio offerto e la sua efficienza. Una ricerca costante che vede l'azienda muoversi accanto al proprio passeggero, per dare tutto il supporto necessario.

### Indagine conoscitiva sulla soddisfazione dei viaggiatori

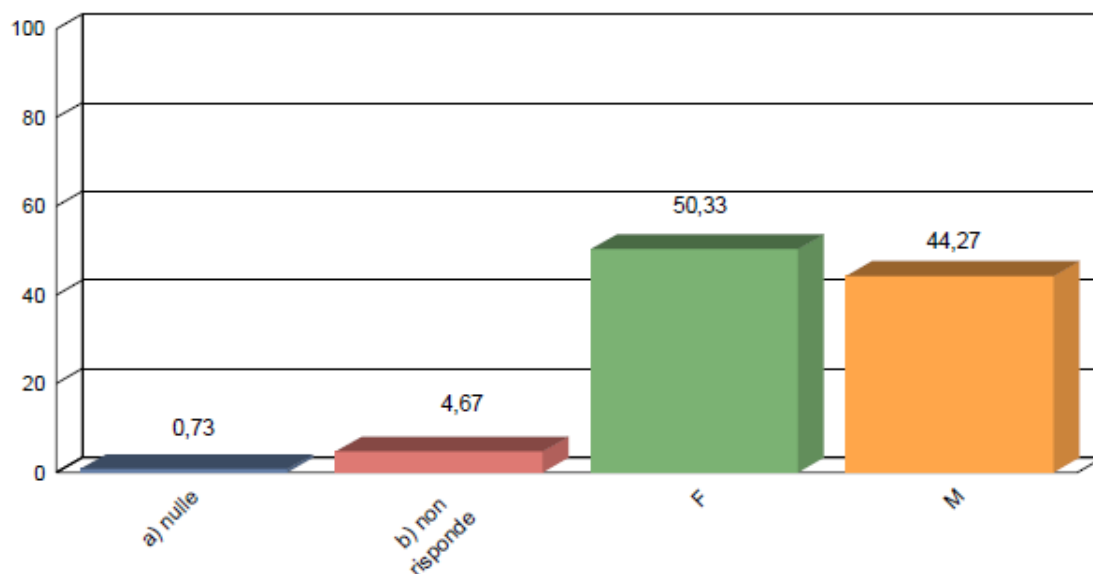
Linea: **FERROVIA** GIUGNO 2015



#### Età



#### Sesso

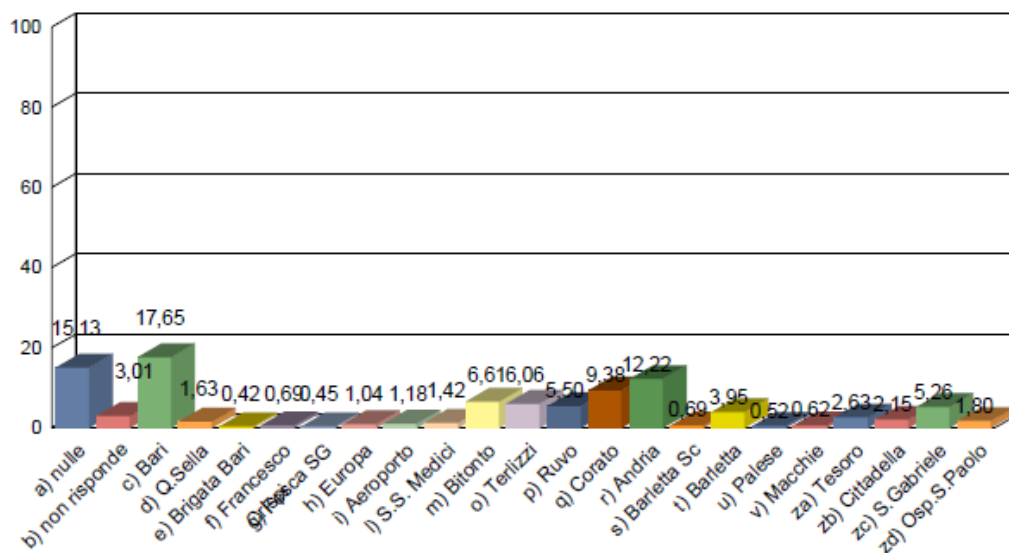


## Indagine conoscitiva sulla soddisfazione dei viaggiatori

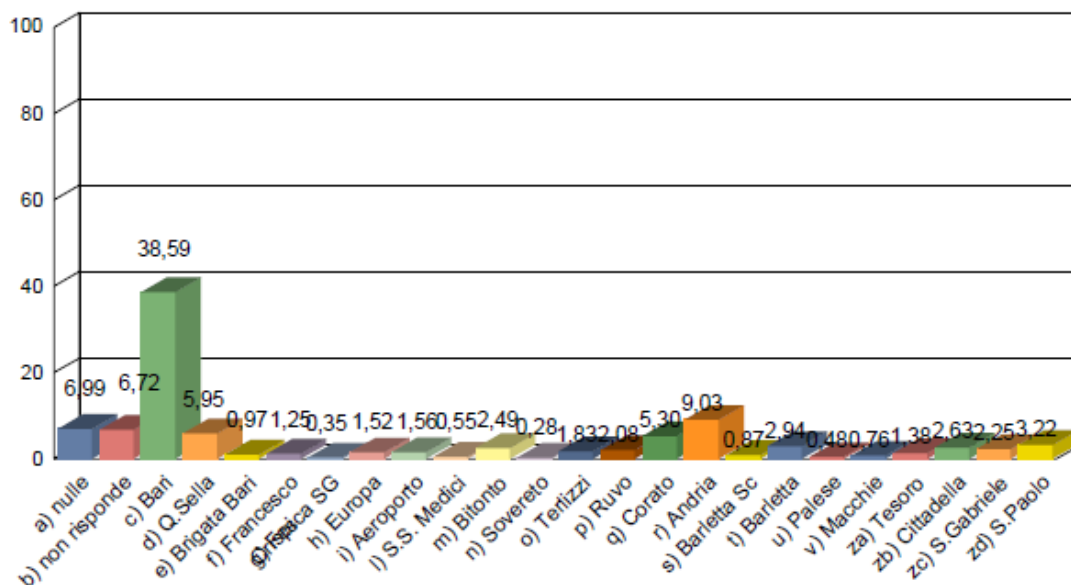
Linea: FERROVIA GIUGNO 2015



### Città di partenza di questo viaggio



### Città di arrivo di questo viaggio

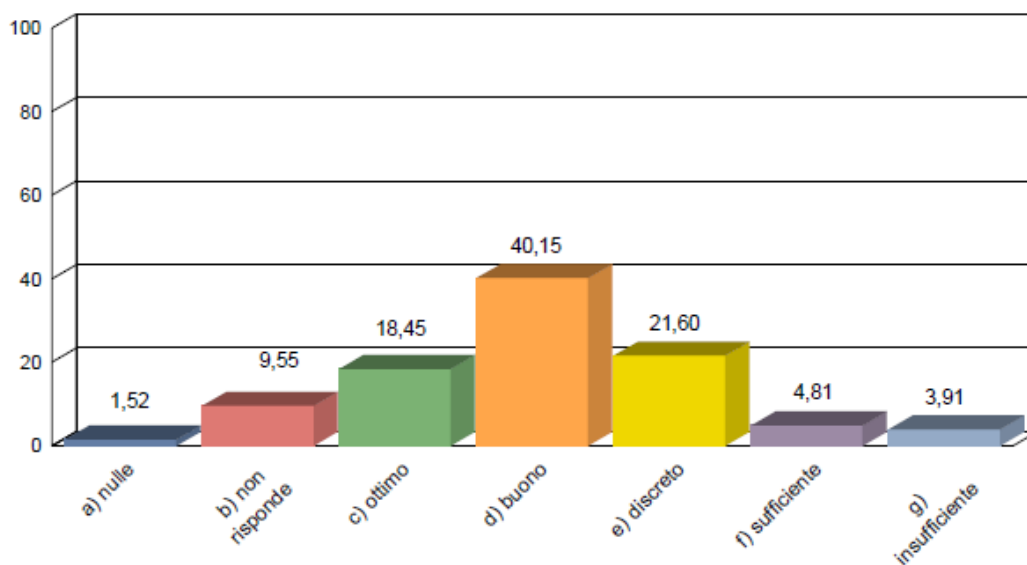


## Indagine conoscitiva sulla soddisfazione dei viaggiatori

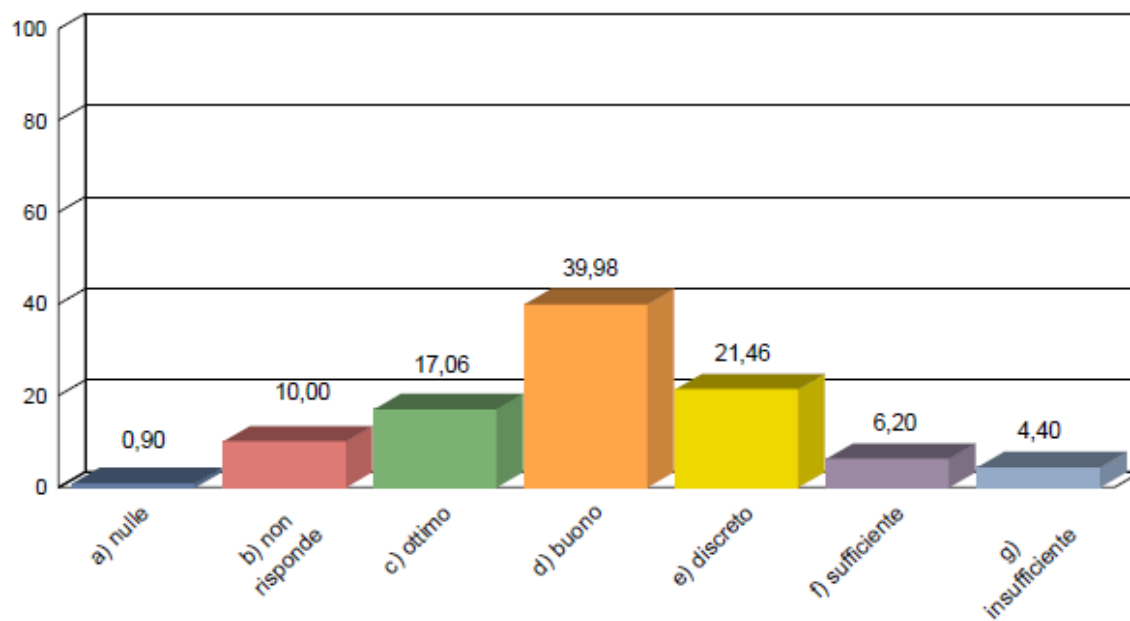
Linea: FERROVIA GIUGNO 2015



### Informazioni a bordo

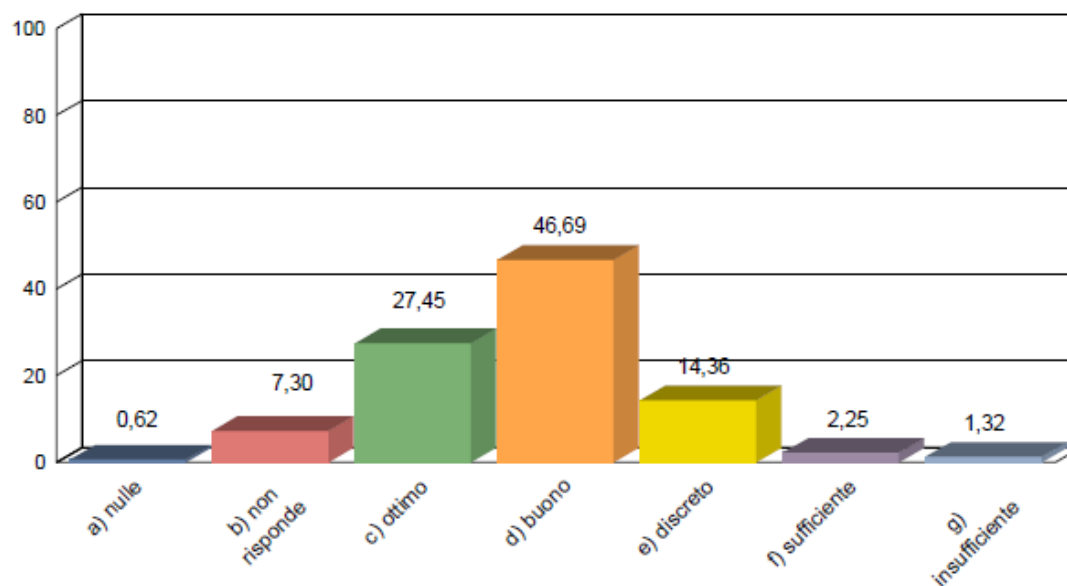


### Informazioni nelle stazioni

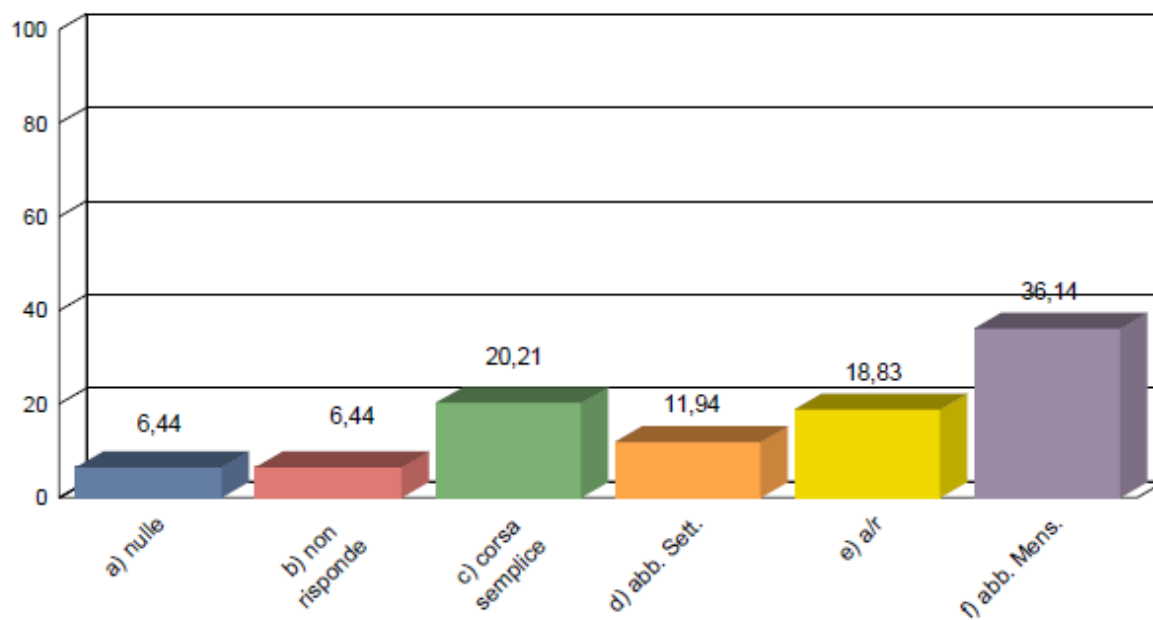




### Cortesia / Disponibilità del personale



### Tipo di biglietto utilizzato

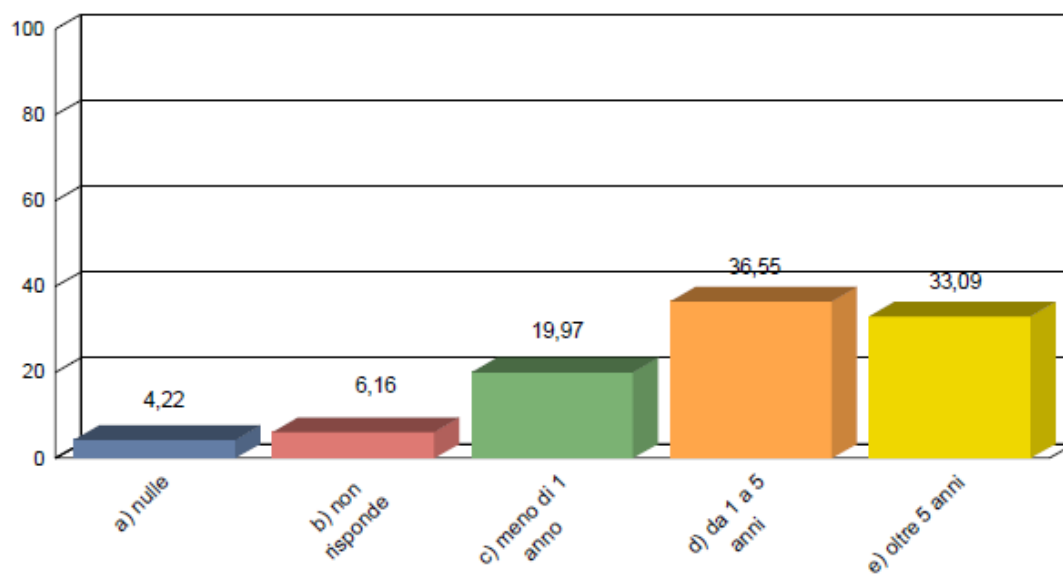


## Indagine conoscitiva sulla soddisfazione dei viaggiatori

Linea: FERROVIA GIUGNO 2015



### Da quanto tempo utilizza il treno

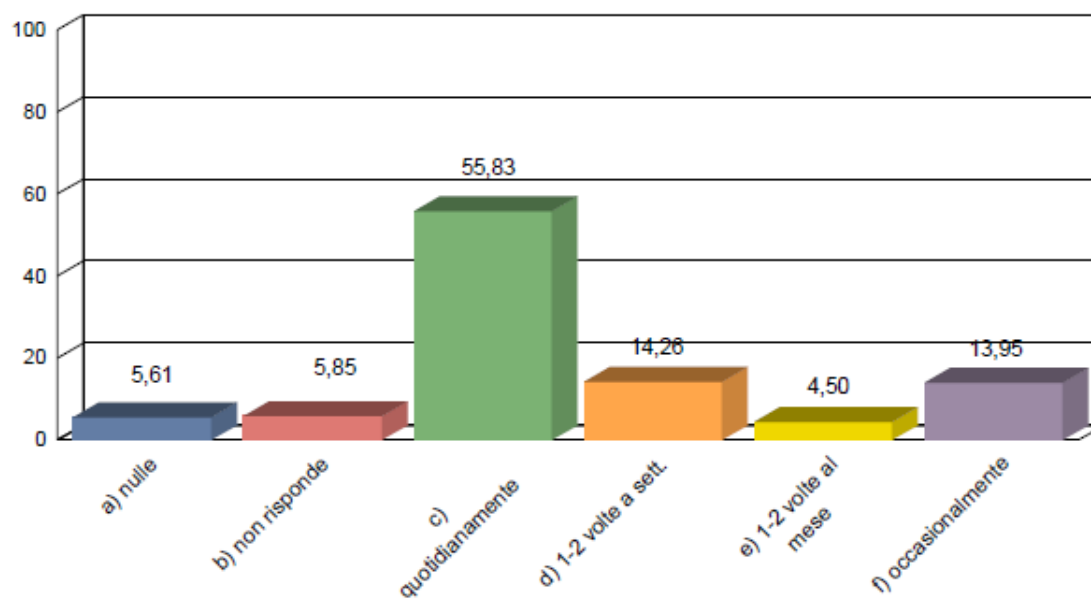


## Indagine conoscitiva sulla soddisfazione dei viaggiatori

Linea: FERROVIA GIUGNO 2015



### Frequenza di utilizzo

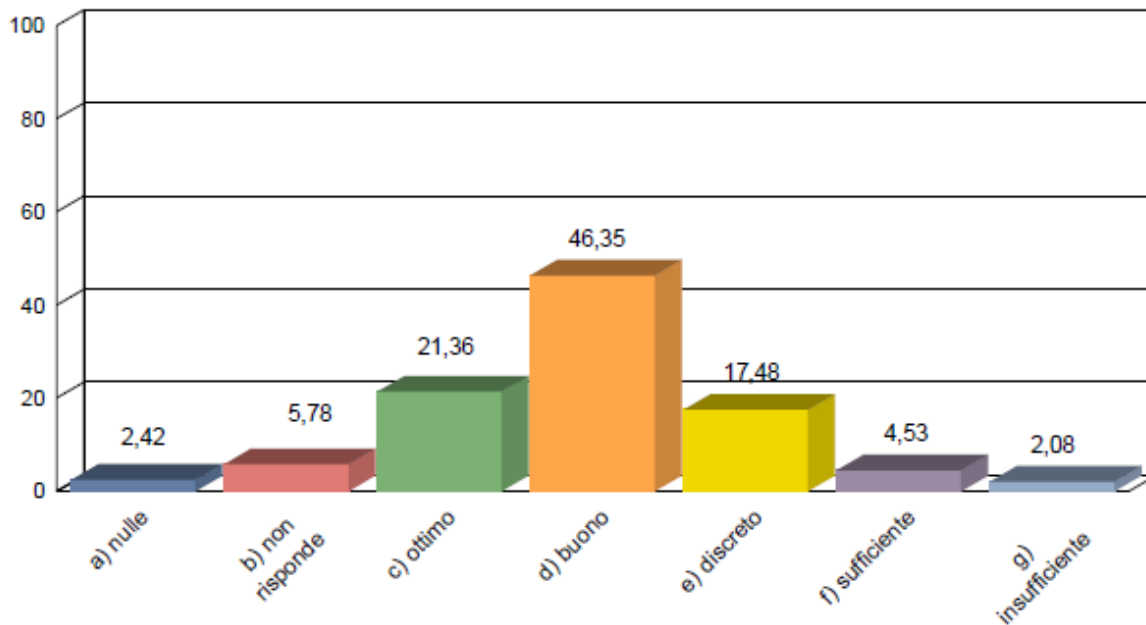


## Indagine conoscitiva sulla soddisfazione dei viaggiatori

Linea: FERROVIA GIUGNO 2015



### Puntualità delle corse



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

Reclami, segnalazioni, suggerimenti possono essere inoltrati a Ferrotramviaria nei seguenti modi:

- di persona presso le stazioni della rete ferroviaria dove è a disposizione del pubblico l'apposito REGISTRO RECLAMI;
- per telefono al numero 080 5299348 Ufficio Relazioni con la Clientela, operante dal lunedì al venerdì in orari di ufficio;
- via fax al numero 080 5235480;
- per posta ordinaria all'indirizzo:  
FERROTRAMVIARIA SpA - Ufficio Relazioni con la Clientela - Piazza Aldo Moro n. 50/B - 70122 BARI;
- per posta elettronica all'indirizzo [reclami@ferrovienordbarese.it](mailto:reclami@ferrovienordbarese.it);
- on line utilizzando il modulo per reclami presente nel sito web aziendale [www.ferrovienordbarese.it/servizi/tutela del viaggiatore](http://www.ferrovienordbarese.it/servizi/tutela%20del%20viaggiatore);
- servendosi della App Ferrotramviaria per dispositivi mobili, cliccando l'icona Contatti/Segnalazioni.

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

Per tutti i reclami che richiedono una risposta, l'Azienda si rivolgerà agli interessati, per iscritto, tempestivamente e, comunque, entro un periodo di tempo non superiore a 30 giorni dalla data del protocollo aziendale.

Si ha diritto al rimborso in caso di sospensione del servizio, per cause di inadempienze attribuibili alla Ferrotramviaria, per l'intera giornata e senza l'effettuazione di un servizio sostitutivo.

Il rimborso consisterà nel riconoscimento del costo del biglietto acquistato previa restituzione dello stesso o, nel caso di abbonamento, nel riconoscimento dell'importo del biglietto di corsa semplice per la tratta riferita all'abbonamento stesso.

Per ottenere il rimborso dei biglietti e degli abbonamenti acquistati e non utilizzati, per le suddette ragioni, il viaggiatore, entro le 48 ore successive all'evento, dovrà inoltrare una richiesta scritta, allegando il biglietto non utilizzato in originale o la fotocopia fronte-retro dell'abbonamento.

Dovrà, inoltre, dichiarare: nome, cognome, giorno, luogo, ora e linea oggetto del mancato servizio.

L'Azienda, dopo aver proceduto alle ulteriori verifiche ed accettata la richiesta, procederà al rimborso del costo del biglietto o all'emissione di un biglietto sostitutivo.

## **MODALITA' CON LE QUALI LE IMPRESE FERROVIARIE INFORMANO I PASSEGGERI IN MERITO AI DIRITTI DI CUI BENEFICIANO E AGLI OBBLIGHI CHE LORO INCOMBONO AI SENSI DEL REGOLAMENTO N. 1371/2007 QUANDO VENDONO I BIGLIETTI**

Nell'ottica del miglioramento del servizio offerto alla Clientela, sono stati istituiti dei punti informativi sempre presenziati, presso l'Aeroporto e Bari Centrale, per l'assistenza ai Clienti. Presso gli info-point sono installate biglietterie automatiche, predisposte per il rilascio di biglietti giornalieri o abbonamenti, possono essere fornite al cliente informazioni sui servizi di collegamento Aeroportuale oltre che biglietti unici integrati, per viaggiare su tutto il territorio regionale. Sono anche acquistabili, inoltre, i biglietti validi su tutta la rete di Trenitalia presso l'info-point della fermata Aeroporto. Sono presenti presso: 2 nella hall di ingresso alla stazione di Bari Centrale, in piazza A. Moro, della Ferrotramviaria; hall di ingresso alla Stazione di Transito dell'Aeroporto di Bari Karol Wojtyła. L'assistenza al pubblico viene effettuata anche in lingua inglese e, secondo degli operatori presenti, anche in altre lingue. Il personale presente è autorizzato, oltre al rilascio di informazioni riguardanti il nostro servizio, anche all'assistenza per l'acquisto dei biglietti tramite le emettitrici self presenti presso gli info-point.