

RELAZIONE SULLE PRESTAZIONI IN MATERIA DI QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO



ANNO 2021

Adempimenti ex art. 27, par.3, e art. 28 del Regolamento (CE) n. 1371/2007

In applicazione dell'art. 28 del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (di seguito indicato, per brevità, come "Regolamento"), le imprese ferroviarie sono tenute a pubblicare annualmente una relazione sulle prestazioni in materia di qualità del servizio.

Pertanto, con il presente documento, TUA Spa – Divisione Ferroviaria intende fornire informazioni sugli standard di qualità del servizio, dando particolare riferimento agli elementi di cui all'allegato III del suddetto Regolamento e precisamente:

- ✓ Informazioni e biglietti
- ✓ Puntualità dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico, soppressione 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
- ✓ Assistenza fornita alle persone con disabilità e mobilità ridotta.

Come impresa ferroviaria, TUA effettua servizio commerciale di trasporto passeggeri su rete nazionale in virtù del possesso del Certificato di Sicurezza rilasciato dalla ANSFISA sulle seguenti tratte:

Rete ferroviaria nazionale (RFI) nell'ambito del Trasporto Pubblico Locale (TPL):

- Pescara - Termoli;
- Pescara - S. Benedetto del Tronto;
- Pescara - Sulmona;
- Giulianova - Teramo.

Rete regionale:

- Lanciano-S. Vito/Lanciano.

Il presente documento, le cui informazioni contenute relative all'anno 2021 sono fornite sulla base dei dati disponibili secondo le modalità di rilevazione in uso, è consultabile sul sito aziendale www.tuabruzzo.it e sul sito dell'Agenzia Ferroviaria Europea (ERA).

Informazioni Generali

TUA Spa garantisce ai propri utenti l'informazione sui servizi ferroviari offerti (orari dei treni, acquisto e tipologie di biglietti) attraverso:

- ✓ Il personale in servizio, ivi compresa l'assistenza in caso di anomalia della circolazione e ritardi ai servizi erogati;
- ✓ La consultazione personale o telefonica delle Biglietterie ferroviarie presso la stazione storica di Lanciano (tel. 0872.708444) e la stazione ferroviaria di Lanciano -Via Bergamo (tel. 0872.708393);
- ✓ Il Call Center – Numero Verde 800762622, attivo nei giorni feriali dalle ore 07:00 alle ore 20:00;
- ✓ “Dillo a TUA”, l'area del sito aziendale dedicato agli utenti.

Inoltre, tutte le informazioni di pronta utilità necessarie alla migliore organizzazione del viaggio sono disponibili su sito www.tuabruzzo.it ove è possibile consultare:

- ✓ Gli orari e le condizioni di trasporto;
- ✓ Le condizioni di utilizzo del servizio;
- ✓ Il sistema tariffario e la rete di vendita;
- ✓ La Carta della Mobilità e dei Servizi;
- ✓ Le condizioni per il trasporto di bici ed animali;
- ✓ I rimborsi ed indennizzi;
- ✓ Le condizioni di accesso ed il servizio di assistenza disponibile per le persone con disabilità e mobilità ridotta;
- ✓ Le comunicazioni di eventuali interruzioni di linea, soppressione treni, scioperi;
- ✓ Le indicazioni per il recupero degli oggetti smarriti e per la presentazione dei reclami.



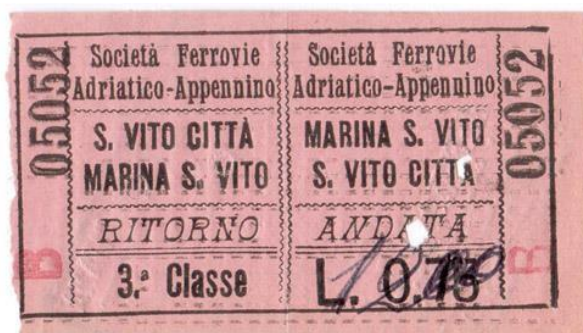
Biglietti ferroviari

I biglietti ferroviari di TUA si articolano in due tipologie:

- ✓ *Corsa semplice*, utilizzabile per un viaggio unico;
- ✓ *Abbonamento*, utilizzabile per più viaggi ripetuti entro un determinato limite temporale (settimanale, mensile, annuale).

I biglietti e gli abbonamenti dei treni TUA possono essere acquistati presso:

- ✓ Biglietteria stazione storica di Lanciano;
- ✓ Biglietteria stazione di Lanciano – Via Bergamo;
- ✓ Punti vendita autorizzati (l'elenco completo è pubblicato sul sito aziendale www.tuabruzzo.it)



- ✓ A bordo treno rivolgendosi al capotreno. In questo caso è previsto un sovrapprezzo pari a € 5,00. Detto sovrapprezzo non viene applicato qualora l'utente comunichi immediatamente al personale in servizio l'impossibilità ad acquistare, per mancanza o malfunzionamento dei sistemi di vendita, il titolo di viaggio.

Considerato che i titoli di viaggio per i treni TUA non sono acquistabili sui terminali né dalle emettitrici o dalle agenzie di viaggio, a bordo degli stessi treni saranno validi anche i titoli Trenitalia per la stessa tratta e per lo stesso giorno, acquistati presso le emettitrici Trenitalia Self-Service (selezionando la corsa Trenitalia immediatamente precedente o successiva a quella TUA prescelta), o presso le Agenzie di Viaggio o altri punti vendita convenzionati.

3

Puntualità dei treni

L'impegno aziendale è quello di svolgere il servizio con continuità e regolarità, caratteristiche che nel 2021, nonostante le conseguenze causate dal Covid19, hanno comunque registrato un andamento che non si discosta molto dalle percentuali che TUA si era posta come obiettivi da raggiungere, essendo contenuta sia la percentuale di corse soppresse per cause imputabili all'Azienda, sia le percentuali di corse con ritardo in arrivo maggiore di 5 minuti.

La circolazione dei treni viene seguita in tempo reale dalla Sala Operativa che, in caso di criticità, attiva il flusso di comunicazione anche per l'informazione alla clientela. I risultati dei fattori fondamentali del servizio (puntualità, anomalie di circolazione, ecc.) sono oggetto di analisi al fine di risolvere le criticità ricorrenti nella logica del miglioramento continuo.



La puntualità del servizio è monitorata, treno per treno, all'arrivo presso ciascuna stazione ed è valutata considerando l'orario di arrivo a ciascun capolinea. Detto monitoraggio è condotto con sistemi informativi che consentono di tenere sotto controllo il dato complessivo.

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, nonché dal Contratto di Servizio firmato con la Regione Abruzzo, l'effettuazione del servizio delle seguenti fasce orarie: 05:30 – 08:30 e 13:00 – 16:00. Prima di ciascuno sciopero, TUA informa tempestivamente la propria clientela mediante comunicazione pubblicata sul sito aziendale www.tuabruzzo.it.

Nella tabella che segue sono riportati i dati riepilogativi dei ritardi e soppressione treni. Per meglio comprendere questi dati, si precisa che gli obiettivi per anno (Target) sono quelli richiesti dalla Regione Abruzzo nel Contratto di Servizio. Per quanto riguarda invece i ritardi delle corse ferroviarie, i dati riportati in percentuale si riferiscono sia a quei ritardi dovuti a cause esterne (RFI, altre imprese ferroviarie, lavori in corso, ecc.) e sia a quei ritardi dovuti prettamente a cause dipendenti dalla Divisione Ferroviaria di TUA.

REPORT PUNTUALITA' DELL'IF 2021

Tipologia ritardi	% Target	% Reale	% Differenza
Treni in ritardo fino a 5' per cause esterne	93	89,02	- 3,98
Treni in ritardo fino a 5' cause TUA	93	97,82	+ 4,82
Treni in ritardo fino a 15' per cause esterne	96	98,67	+ 2,67
Treni in ritardo fino a 15' cause TUA	96	99,72	+ 3,72
Treni in ritardo fino a 30' per cause esterne	98	99,57	+ 1,57
Treni in ritardo fino a 30' cause TUA	98	99,89	+ 1,89

REPORT REGOLARITA' 2021

Tipologi aTreni	Num. Target	Treni soppressi
Treni soppressi e/o limitati per cause esterne	50	21
Treni soppressi e/o limitati per cause TUA	50	16
Treni soppressi e/o limitati non sostituiti entro 60'	50	16

In caso di criticità, connesse a perturbazioni della circolazione, vengono garantiti i servizi di assistenza previsti dal Regolamento, quali ad esempio:

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

4

Pulizia del materiale rotabile e stazioni

I servizi di pulizia dei mezzi ferroviari TUA e della stazione di Lanciano sono svolti da un'impresa selezionata mediante procedura di gara europea, al fine di garantire i migliori standard di qualità della pulizia stessa.

Pulizia dei mezzi ferroviari

La pulizia dei treni segue un programma di interventi periodici ed occasionali effettuati nell'impianto di riferimento.

Nella tabella che segue sono riportate le attività di pulizia 2021, la frequenza ed il luogo di esecuzione.

Tipologia Pulizia	Descrizione	Frequenza	Luogo esecuzione
Ordinaria esterna	Rimozione di tutto il materiale che si accumula lateralmente sulla cassa esterna e sulle testate dei veicoli	Giornaliera	Deposito-Officina di Lanciano
Ordinaria interna	Porre tutte le parti del veicolo in condizioni di decoro, igiene e pulizia, assicurando il pieno soddisfacimento della clientela e del personale di bordo.	Giornaliera	Deposito-Officina di Lanciano
Superficiale interna	Porre tutte le parti interne del veicolo in condizioni di decoro, igiene e pulizia, assicurando il pieno soddisfacimento della clientela e del personale di bordo.	Giornaliera	Deposito-Officina di Lanciano Stazione Lanciano Via Bergamo
Cabina di guida	Porre le cabine di guida in condizioni di decoro, igiene e pulizia, assicurando il pieno soddisfacimento del personale di bordo	Giornaliera	Deposito-Officina di Lanciano



Oltre ai luoghi di esecuzione dei lavori di pulizia di cui alla precedente tabella, va aggiunto che, per i treni in partenza nella stazione di Lanciano, è presente anche un operatore dedicato alla verifica ed al mantenimento della pulizia dei treni che provvede, tra l'altro, ai rifornimenti di accessori igienici ed al costante mantenimento in efficienza delle toilette. L'effettuazione delle suddette attività di pulizia sono programmate su base

giornaliera feriale ed in orari che non intralciano, ritardano o comunque ostacolano l'utilizzazione dei mezzi ferroviari. Tuttavia, in base alle esigenze, TUA potrà richiedere anche prestazioni supplementari aggiuntive.

Ad esempio, a seguito dell'emergenza epidemiologica da Covid19, TUA ha fortemente intensificato, nel rispetto della normativa vigente, gli interventi di sanificazione di tutto il materiale rotabile.

Inoltre, TUA effettua controlli programmati, secondo le proprie procedure, per assicurare la rispondenza delle prestazioni rese agli standard previsti.

Per quanto riguarda la pulizia dei mezzi ferroviari, nell'anno 2021, causa emergenza Covid, i numeri degli interventi previsti per annualità (305) sono stati ampiamente superati, avendo registrato n. 410 interventi. Vi è inoltre la totale assenza di sanzioni applicate per inadempienza e di reclami per pulizia mezzi da parte dell'utenza.

Pulizia stazione di Lanciano

La pulizia dei locali della stazione ferroviaria di Via Bergamo a Lanciano (superfici del pavimento, mobili e arredi, servizi igienici, raccolta rifiuti), avviene con cadenza giornaliera.

Hanno invece cadenza quindicinale la pulizia dei vetri e quella più approfondita rispetto alla giornaliera di porte, infissi, arredi, ecc.

Le attività di pulizia vengono svolte senza interferire con il normale andamento dell'organizzazione della stazione ferroviaria.

Anche per quanto attiene la pulizia della stazione di Lanciano, a seguito dell'emergenza epidemiologica da Covid19, TUA ha fortemente intensificato, nel rispetto della normativa vigente, gli interventi di sanificazione di tutti i locali ad essa pertinenti ed ha effettuato controlli programmati, secondo le proprie procedure, per assicurare la rispondenza delle prestazioni rese agli standard previsti.

Non sono state evidenziate per il 2021 sanzioni applicate per inadempienza e reclami per pulizia dei locali di stazione da parte dell'utenza.

Qualità dell'aria

Tutti i treni di TUA per il trasporto passeggeri sono dotati di sistema di climatizzazione. A garanzia di funzionalità, igiene e affidabilità di detti sistemi, sono previsti controlli generali prima dell'utilizzo nella stagione invernale ed estiva, oltre che, sempre a garanzia della qualità dell'aria, tali sistemi vengono mantenuti periodicamente controllandone il perfetto funzionamento.

Con l'ausilio degli impianti di climatizzazione si realizza il ricambio dell'aria, come previsto dalle norme internazionali in materia e cioè attraverso una commistione di aria proveniente dall'esterno ed una parte di aria di ricircolo.



5

Indagine grado soddisfazione clientela

Nell'anno 2021, a causa dell'emergenza Covid19, le indagini di Customer Satisfaction sono state rinviate, confermando l'intenzione aziendale di ottemperare al dovere di effettuare la rivelazione quanto la situazione tornerà alla normalità.

Infatti alla luce dell'emergenza sanitaria e dei correlati provvedimenti governativi e regionali, non ricorrevano le condizioni minime per effettuare la rilevazione.

Lo svolgimento dell'indagine di Customer Satisfaction, inoltre, non avrebbe garantito il rispetto delle norme sul distanziamento sociale e avrebbe fornito, comunque, un risultato inattendibile stante l'attuale situazione, caratterizzata da un eccezionale programma di esercizio e da un volume di passeggeri trasportati notevolmente inferiore rispetto allo standard.



6

Reclami, rimborsi ed indennità

In linea con gli obiettivi di salvaguardia della soddisfazione dei viaggiatori, TUA si impegna a garantire la più ampia tutela degli utenti in caso di presentazione di reclami, osservazioni e richieste circa i servizi offerti, e a prevedere forme di rimborso o di indennizzo a seguito di eventuali disservizi e irregolarità riscontrate nello svolgimento del servizio.

A dimostrazione di ciò, l'Azienda ha nominato un Responsabile del Sistema Gestione per la Qualità della Divisione Ferroviaria che ha proprio il compito di seguire tale attività ed ha istituito uno specifico indirizzo mail (crm.ferroviario@tuabruzzo.it) al quale inviare eventuali reclami.

In attesa di rendere operative le misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario possono esigere, con particolare riguardo al trattamento dei reclami, di cui all'Allegato A della Delibera n. 28/2021 del 25.02.2021 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), nel 2021 la gestione del reclamo avviene con la seguente modalità.

L'utente interessato ad inoltrare un reclamo può farlo attraverso:

- ✓ “Dillo a TUA”, area del sito aziendale www.tuabruzzo.it dedicato al rapporto con la clientela, compilando ed inviando on line il modello contenuto in detta area;
- ✓ Per posta ordinaria e/o raccomandata presso l'indirizzo della Direzione Generale di Pescara (Via San Luigi Orione 4 – 65128 Pescara) o presso la Divisione Ferroviaria di Lanciano (Via Dalmazia 9 – 66034 Lanciano);
- ✓ Tramite Call Center – Numero Verde 800762622;
- ✓ Tramite compilazione e consegna del modulo reclami reperibile presso le Biglietterie di stazione di Lanciano.



Le tipologie di reclamo possono essere ricondotte alle fasi di pre-viaggio (informazioni, acquisto titolo di viaggio), viaggio (assistenza, comfort a bordo, ambiente, funzionamento apparecchiature), e di post-viaggio (assistenza per ritardi, rimborso/indennizzi).

Tutti i reclami sono registrati e ricevono risposta entro 30 giorni dalla data di ricevimento.

Per l'anno 2021 la Divisione Ferroviaria TUA ha ricevuto complessivamente dall'utenza n. 58 contatti così suddivisi:

- ✓ n. 24 reclami;
- ✓ n. 31 richiesta notizie;
- ✓ n. 3 segnalazioni.

Prendendo in considerazione soltanto i reclami effettivi (n. 24), essi hanno riguardato i seguenti aspetti:

- ✓ Trasporto delle bici a bordo treno (n. 9);
- ✓ Impossibilità acquisto biglietti on line (n. 3);
- ✓ Orario ferroviario: ritardi, soppressioni, ecc. (n.9);
- ✓ Funzionamento Call Center e Numero Verde (n. 3).

Per quanto riguarda i rimborsi, si applica quanto sancito nelle Condizioni Generali di Trasporto Passeggeri. Inoltre, il Contratto di Servizio stipulato con la Regione Abruzzo prevede che, qualora non vengano raggiunti determinati standard di qualità, la Divisione Ferroviaria di TUA sia passibile di penali, strumento attraverso il quale la Regione può agire a tutela degli utenti, assicurando loro il pieno ristoro per eventuali disagi o danni subiti.

Nel 2021 non sono state registrate domande di rimborso né la Divisione Ferroviaria di TUA ha maturato penali nei confronti della Regione Abruzzo.



Il punto 15 dell'art. 3 del Regolamento per *“persona con disabilità”* o *“persona a mobilità ridotta”* intende *“qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o handicap mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona”*.

A tal proposito, TUA agevola l'accessibilità al mezzo di trasporto alle persone con disabilità o a mobilità ridotta. Ciò avviene sia nell'ambito della stazione ferroviaria di Lanciano, unica di proprietà di TUA, e sia sulla linea gestita dalla Rete Ferroviaria Italiana (RFI).

Per quanto riguarda l'accesso alla stazione di Lanciano, le persone a mobilità ridotta o con disabilità devono comunicare a TUA la loro esigenza di assistenza a terra nella stazione di Lanciano stessa almeno 48 ore prima della partenza del treno chiamando la Biglietteria di stazione al numero 0872 708393 o rivolgendosi direttamente al personale di stazione in Via Bergamo a Lanciano.

In particolare, nella stazione di Lanciano, viene garantito il seguente servizio di assistenza:

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

Sui mezzi ferroviari di TUA che espongono apposita indicazione e compatibilmente con lo spazio disponibile, è ammesso il trasporto di persone su sedia a rotelle o di altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza. A bordo del mezzo la sedia a rotelle deve essere posizionata nell'area predisposta e durante la marcia deve rimanere frenata.

Per quanto riguarda invece il servizio ferroviario gestito da TUA sulla linea di RFI, va precisato che tutte le stazioni e fermate sono provviste di marciapiede ad altezza cm 55 che permettono, quindi, lo spostamento in autonomia delle persone con disabilità o mobilità ridotta qualora vi giungano con materiale rotabile leggero con pianale ribassato e pedane retraibili.



In questo caso è possibile effettuare servizi di assistenza secondo due condizioni:

- ✓ senza ausilio di servizi esterni poiché il materiale rotabile e la struttura delle stazioni permettono a dette persone di muoversi in autonomia;
- ✓ con richiesta alla struttura RFI - “SalaBlu”, titolata a gestire le richieste di assistenza a persone con mobilità ridotta in impianti non idonei allo spostamento in autonomia delle stesse.

All’utente con disabilità o mobilità ridotta, in possesso di valido titolo di viaggio, che volesse usufruire del servizio di trasporto pubblico ferroviario di TUA sulla linea gestita da Rete Ferroviaria Italiana, viene fornita gratuitamente dalle “Sale Blu” l’assistenza necessaria per salire e scendere dal treno in arrivo e in partenza.

L’interessato deve richiedere assistenza contattando il “Servizio Sala Blu” secondo le modalità indicate sul sito www.rfi.it/stazioni, selezionando il menù “Accessibilità” e “I servizi di Assistenza e le Sale Blu”.

In alternativa può telefonare al Servizio Sala Blu dalle ore 06:45 alle 21:30 tutti i giorni, festivi inclusi, tramite il Numero Verde gratuito 800906060 (raggiungibile da telefono fisso) oppure il numero nazionale a tariffazione ordinaria 02.323232 (raggiungibile da telefono fisso e mobile).

Nel caso in cui il personale di bordo si trovi a gestire un utente che non abbia preventivamente richiesto l’assistenza secondo i tempi e le modalità previste, il personale TUA si attiverà con le strutture interne aziendali al fine di predisporre, per quanto possibile, il servizio nella località richiesta, qualora ne sia dotata.

Qualora non fosse presente tale servizio, il personale informerà l’utente e proporrà una fermata alternativa, dotata di tale servizio o di infrastrutture idonee per la mobilità autonoma dell’utente.

TUA riconosce un indennizzo all’utente con mobilità ridotta che, per ragioni imputabili a TUA stessa, non abbia potuto accedere al treno secondo la programmazione effettuata.