



Società Ferrovie Udine Cividale S.r.l.
RELAZIONE SULLA QUALITA' DEI SERVIZI 2023

INDICE

Premessa

Informazioni e titoli di viaggio

Puntualità dei treni

Soppressioni di treni

Pulizia del materiale rotabile e delle stazioni

Indagine sul grado di soddisfazione della clientela

Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità

Assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta



PREMESSA

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

La “**Relazione sulla qualità dei servizi**” di Ferrovie Udine Cividale, per l’anno 2023, è stata predisposta in ottemperanza a quanto previsto all’art. 29 del Regolamento UE n. 782/2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario. Vi sono riportati dati in merito alla puntualità, alle soppressioni, alla pulizia dei mezzi e delle stazioni, alle informazioni all’utenza, al grado di soddisfazione della clientela, alla gestione dei reclami e dei rimborsi, all’assistenza alle persone con disabilità e a mobilità ridotta.

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

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

Informazioni e titoli di viaggio

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

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

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

Attraverso il servizio Telegram è possibile avere informazioni sul servizio e ricevere in tempo reale gli avvisi riguardanti la circolazione dei treni.

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

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

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

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

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

Il Viaggiatore che utilizza il **servizio Micotra** può acquistare biglietti e abbonamenti, per i viaggi da effettuarsi sulla tratta nazionale **Trieste - Udine - Tarvisio**, direttamente a bordo treno senza pagamento di alcun sovrapprezzo o utilizzando la rete di vendita di Trenitalia.



Sulla tratta **Tarvisio - Villach** può invece utilizzare la rete di vendita delle ferrovie austriache.

Sulla tratta Trieste - Udine - Tarvisio si applicano le tariffe di corsa semplice e di abbonamento di Trenitalia e la relativa normativa tariffaria. Analogamente, sulla tratta Tarvisio – Villach, si applicano le tariffe di corsa semplice e di abbonamento ÖBB.



I biglietti e gli abbonamenti transfrontalieri per la tratta Trieste - Udine - Villach si possono acquistare in territorio italiano direttamente a bordo treno senza pagamento di alcun sovrapprezzo, oppure in territorio austriaco utilizzando la rete di vendita delle ferrovie austriache.

Per la tratta **Udine – Cividale** sono previste più tipologie di abbonamenti: quindicinali, mensili, scolastici e over 65.

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

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

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

La Regione FVG ha riproposto anche nel 2023 il titolo di viaggio agevolato denominato "ABBONAMENTO SCOLASTICO RESIDENTI FVG", che consente un ulteriore risparmio del 50% sul costo degli attuali titoli di viaggio "abbonamento scolastico" anche integrati extraurbani con ARRIVA UDINE.

E' attivo il progetto sperimentale di integrazione tariffaria FUC – ARRIVA UDINE sulla tratta Udine Cividale, che consente di offrire un vantaggio tariffario, a favore della Clientela abbonata, che viaggia dalle Valli del Natisone a Cividale e Udine. La Clientela che viaggia con ARRIVA UDINE dai Comuni delle Valli del Cividalese (Torreano, San Pietro al Natisone, Pulfero, Savogna, San Leonardo, Grimacco, Drenchia, Stregna, Prepotto e Dolegna del Collio) a Cividale può, previo acquisto dell'abbonamento integrato, utilizzare sia il servizio ferroviario di FUC (tratta Cividale-Udine, comprese le località intermedie), sia le navette extraurbane ARRIVA UDINE che collegano l'autostazione di Udine ai Centri Studi della città. Per i viaggiatori che abbiano la necessità di utilizzare anche il servizio urbano di Udine c'è la possibilità di acquistare l'abbonamento integrato ARRIVA UDINE - FUC misto (extraurbano + urbano).

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

Puntualità dei treni

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

Sulla tratta **Udine – Cividale**, nel 2023, la percentuale dei treni che sono arrivati in orario (0-5') è stata pari al **99,0 %**.

	Puntualità dei treni 2023		
	0'- 5'	5'- 15'	oltre 15'
n. treni circolanti 10.716	10.609	86	21
percentuale	99,0 %	0,8 %	0,2 %

Per questo fattore di indagine, la percentuale di clientela soddisfatta, rilevata attraverso la Customer Satisfaction, non ha raggiunto il livello atteso:

Livello di soddisfazione della Clientela (% soddisfazione)	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023	Obiettivo 2024
F.2.1 – puntualità del servizio - puntualità del servizio offerto	70	66	65

Il notevole ricorso ad autocorse sostitutive ha indubbiamente influenzato il giudizio degli utenti. Le corse su ruota, a differenza di quelle su rotaia, non garantiscono il rispetto degli orari al minuto, essendo spesso soggette a problematiche di congestione del traffico, soprattutto negli orari di punta.

Il servizio Mi,Co,Tra. sulla tratta italiana **Trieste - Tarvisio**, di competenza di Ferrovie Udine Cividale, ha fatto registrare, nel 2023, un tasso medio di puntualità (ritardo entro i 5 minuti) pari a **100 %**.

Soppressioni

Nel 2023, sulla tratta **Udine - Cividale** sono state soppresse complessivamente n. 384 corse. Di queste, n. 348 corse sono state comunque effettuate facendo ricorso a bus sostitutivi, mentre per n. 36 corse non è stato possibile fornire alcun servizio.

Le soppressioni sono state causate, nella maggior parte dei casi, dalle ripetute e prolungate indisponibilità del materiale rotabile, inutilizzabile per problemi tecnici di varia natura. Si segnala inoltre che, in ottemperanza alle disposizioni regionali sull'allerta maltempo del mese di novembre, si è provveduto alla soppressione di n. 30 corse. Nel 2023, per il servizio Mi.Co.Tra. si contano n. 15 soppressioni, di cui n. 8 per guasti al materiale rotabile, effettuate comunque con autocorse sostitutive. Le restanti n. 7 corse sono state soppresse in ottemperanza alle disposizioni regionali sull'allerta maltempo del mese di novembre.

Pulizia del materiale rotabile e delle stazioni

Per quanto riguarda il servizio svolto lungo la tratta **Udine – Cividale**, nel 2023, l'attività di pulizia dei mezzi è stata eseguita secondo le cadenze programmate. Sono state rispettate, le tempistiche degli interventi prefissate l'anno precedente, quali, le operazioni di pulizia giornaliera sui pavimenti dei treni e, ogni tre settimane, la pulizia approfondita dei mezzi sia interna che esterna. Tali risultati sono stati conseguiti anche tramite l'adozione di un sistema di monitoraggio che ha consentito di verificare, in maniera puntuale e oggettiva, le attività svolte dalla società esterna incaricata.

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

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

Intervallo di pulizia	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023	Obiettivo 2024
% treni in uscita dal deposito sottoposti a pulizia ordinaria	100	100	100
n° sanificazioni dei mezzi effettuate durante l'anno	12	12	12
n° interventi settimanali di pulizia presso fermate e Stazioni	1	1	1
media ore pulizia ordinaria giornaliera interna ed esterna	6	4	6

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

Livello di soddisfazione della Clientela (% soddisfazione)	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023	Obiettivo 2024
F.1.2-1.3 – confort - pulizia dei mezzi (esterna / interna)	85	73	80
F.1.5 – confort - pulizia di stazioni e fermate	90	88	90

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

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

Nel 2023 si sono verificati n. 9 atti vandalici notturni sul materiale rotabile, n. 8 dei quali su mezzi circolanti sulla linea sociale e n. 1 sui mezzi Mi.Co.Tra..

Si è trattato in prevalenza di iscrizioni di graffiti sulle carrozzerie e in un paio di casi di danneggiamenti dei vetri dei finestrini.

Indagine sul grado di soddisfazione della clientela

La valutazione della qualità del servizio viene annualmente effettuata tramite lo strumento del questionario di soddisfazione del cliente (Customer satisfaction), che consente la misurazione del grado di qualità percepita. Il questionario distribuito contiene tutti i riferimenti ai criteri di soddisfazione del Cliente, previsti dalla norma UNI EN 13816.

Nel 2023, sulla linea sociale, nel mese di dicembre si è provveduto alla somministrazione di n. 615 questionari. La redemption si è attestata al 71%.

Viene riportata di seguito la tabella riepilogativa e i risultati, per macro aree, delle percentuali di soddisfazione della clientela sui diversi fattori oggetto del monitoraggio (n. 5 gradi di giudizio), riscontrate rispettivamente nell'indagine del 2023 e nell'indagine precedente.

LINEA UDINE CIVIDALE	Fattori di indagine	Customer satisfaction 2022	Customer satisfaction 2023	Confronto
	F.1. Confort a bordo treno e nelle Stazioni/Fermate	83,1%	79,4%	3,7 %
	F.2. Puntualità e frequenza delle corse	76,9%	74,3%	- 2,6 %
	F.3. Informazione	81,8%	82,0%	+ 0,2 %
	F.4. Accessibilità e attenzione al Cliente	80,5%	80,6%	+ 0,1 %
	F.5. Attenzione agli aspetti ambientali e di sicurezza	85,0%	84,0%	- 1,0 %
	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	81,5%	80,1%	- 1,4 %

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

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



L'indagine di customer satisfaction è stata condotta nel 2023 anche sulla tratta transfrontaliera **Trieste – Udine – Villach**. Nel mese di dicembre, si è provveduto alla somministrazione a bordo dei mezzi di n. 298 questionari. La redemption si è attestata al 75 %.

Si riporta di seguito, analogamente a quanto esposto per la linea sociale, la tabella riepilogativa, per macro aree, delle percentuali di soddisfazione della clientela sui diversi fattori oggetto del monitoraggio (n. 5 gradi di giudizio), riscontrate rispettivamente nell'indagine del 2023 e nell'indagine precedente.

LINEA TRESTE UDINE VILLACH	Fattori di indagine	Customer satisfaction 2022	Customer satisfaction 2023	Confronto
	F.1. Confort a bordo treno e nelle Stazioni/fermate	89,2%	89,9%	+ 0,7 %
	F.2. Puntualità e frequenza delle corse	82,0%	82,0%	=
	F.3. Informazione	76,1%	77,9%	+ 1,8 %
	F.4. Accessibilità e attenzione al Cliente	83,5%	86,4%	+ 2.9 %
	F.5. Attenzione agli aspetti ambientali e di sicurezza	81,0%	82,5%	+ 1,5 %
	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	82,4%	83,7%	+ 1,3 %

Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità

Reclami

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

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

L'Azienda darà riscontro scritto entro 20 gg. lavorativi dalla data del ricevimento del reclamo. L'utente può presentare segnalazioni all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del regolamento CE n° 782/2021, relativo ai diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (solo dopo aver inviato un reclamo alla Società Ferrovie Udine Cividale s.r.l. e decorsi 20 giorni dall'invio), all'indirizzo Autorità di Regolazione dei Trasporti, Via Nizza, 230, CAP 10126 Torino o all'indirizzo di posta elettronica art@autorita-trasporti.it

In caso di mancata risposta entro i termini di cui sopra, l'Utente potrà inoltre ricorrere a procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Nel 2023 l'Ufficio Qualità ha gestito n. 18 reclami per la tratta Udine - Cividale, fornendo una risposta, in media, entro 5 giorni. Dall'analisi si rileva che le segnalazioni hanno avuto per oggetto problematiche diverse, alle quali, non sempre, l'Azienda è stata in grado di porre rimedio (circa la metà dei reclami è relativa ai disagi conseguenti alle soppressioni causate dai guasti al materiale rotabile; altre contestazioni hanno riguardato il comportamento del personale viaggiante, la pulizia dei mezzi, il malfunzionamento dei dispositivi di vendita dei titoli di viaggio e le informazioni sul termine dei lavori di adeguamento della linea).

Nel 2023 la società ha ricevuto inoltre n. 3 reclami per il servizio MICOTRA, fornendo risposta, in media, entro i 5 giorni. Dall'analisi si rileva che tutte le segnalazioni hanno avuto per oggetto la carenza di informazione ai passeggeri in occasione di soppressioni, verificatesi in giornate diverse, per improvvisi guasti tecnici ai mezzi o per imprevedibili problemi sulla linea.

Per i reclami presentati, l'Utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto, nella misura del 10% nel caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centovesimo giorno dal ricevimento del reclamo, del 20% nel caso di risposta non fornita entro il centovesimo giorno. L'indennizzo di cui sopra non è dovuto nel caso in cui l'importo dello stesso sia inferiore a 4 euro.

Rimborsi e indennità

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

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

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

E' inoltre necessario allegare il titolo di viaggio in originale, indirizzando la richiesta a: Società Ferrovie Udine Cividale - Direzione di Esercizio - Via Peschiera, 30 - 33100 Udine. In alternativa possono essere inoltrate tramite e-mail all'indirizzo: viaggi@ferrovieudinecividale.it.

L'eventuale rimborso del prezzo del biglietto è effettuato, in contanti o tramite bonifico bancario, entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione della relativa domanda.

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

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

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

Sono previste casistiche di rimborso e di indennizzo anche per i Viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità con le modalità specificate nell'apposita sezione del website aziendale e della carta dei servizi.

Nel 2023 la Società ha ricevuto n. 5 richieste di rimborso o di indennizzo.



Assistenza alle persone con disabilità e a mobilità ridotta

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

Linea Udine - Cividale

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

Per la richiesta di assistenza è necessario contattare l'ufficio commerciale (tel. 0432 – 581844 int. 502 o 505), almeno 24 ore prima del giorno stabilito per il viaggio, così come riportato nella sezione dedicata sul sito web aziendale: <http://www.ferrovieudinecividale.it/viaggiatori-con-disabilita-e-a-ridotta-mobilita-in-viaggio-sulla-tratta-udine-cividale/>

Al viaggiatore disabile e all'accompagnatore in viaggio sulla linea ferroviaria Udine - Cividale si applica la tariffazione ordinaria in vigore, ad eccezione delle due seguenti casistiche:

- Titolare di "Carta Blu" rilasciata da Trenitalia. La Carta consente di usufruire della riduzione per il titolare e della gratuità del viaggio per l'accompagnatore. La Carta deve essere accompagnata da un documento di identificazione personale del titolare, in corso di validità.
- Titolare di "titolo di viaggio ai sensi della L.R. n. 23/2007 art. 34" rilasciato dal gestore del servizio di trasporto pubblico ARRIVA UDINE, recante la dicitura: "Abbonamento art. 34 L.R. 23/2007" valido per la tratta Udine Cividale e/o fermate intermedie.

Linea Trieste - Udine - Villach

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

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

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

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

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

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

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

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

Nel 2023 sono state gestite n. 24 richieste di assistenza da parte di utenti con disabilità e a ridotta mobilità.