

Ferrotramviaria SpA

Ferrovie del Nord Barese

Autolinee



Carta dei Servizi 2010



SA 8000







INDICE

La Carta dei Servizi.....	PAG. 4
COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	» 4
CONTESTO NORMATIVO	» 4
VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	» 4
DOVE TROVARE LA CARTA DEI SERVIZI	» 5
Ferrotramviaria spa	
Ferrovie del Nord Barese - Autolinee	PAG. 6
LA SOCIETÀ E L'AZIENDA	» 6
I NOSTRI NUMERI	» 8
PROGETTI	» 9
Il Contratto di Servizio con la Regione Puglia	PAG. 12
Il Servizio Offerto	PAG. 13
PRINCIPI FONDAMENTALI	» 13
IL SERVIZIO FERROVIARIO	» 14
LA QUALITÀ DEL SERVIZIO FERROVIARIO	» 16
<i>Sicurezza del viaggio</i>	» 16
<i>Sicurezza e comfort nelle stazioni</i>	» 17
<i>Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore</i>	» 18
<i>Regolarità del servizio</i>	» 18
<i>Pulizia</i>	» 19
<i>Comfort del viaggio</i>	» 20
<i>Servizi per viaggiatori con handicap</i>	» 21
<i>La conoscenza degli orari e del servizio</i>	» 21
<i>La tutela ambientale</i>	» 22
IL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO	» 24
LA QUALITÀ DEL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO	» 25
<i>Sicurezza del viaggio</i>	» 25
<i>Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore</i>	» 25
<i>Regolarità del servizio</i>	» 26
<i>Pulizia</i>	» 27
<i>Comfort del viaggio</i>	» 27
<i>Servizi per viaggiatori con handicap</i>	» 27
<i>La conoscenza degli orari e del servizio</i>	» 28
<i>La tutela ambientale</i>	» 28



Titoli di Viaggio - Tariffe	PAG. 29
IL BIGLIETTO UNICO	» 29
TARIFFE DELLA LINEA FM1	» 31
BIGLIETTO EMESSO A BORDO	» 31
TRASPORTO COMITIVE	» 31
BIGLIETTO GIORNALIERO INTEGRATO "FERBUS"	» 32
TRASPORTO RAGAZZI	» 33
VIAGGI GRATUITI PER DISABILI	» 33
LIBERA CIRCOLAZIONE GRATUITA FORZE DI POLIZIA	» 34
TRASPORTO DI ELETTORI SULLA FERROVIA	» 35
TRASPORTO BAGAGLI	» 35
TRASPORTO ANIMALI	» 35
TRASPORTO BICICLETTE	» 36
EMISSIONE DEI BIGLIETTI	» 37
IDENTIFICAZIONE PERSONALE E TESSERA DI RICONOSCIMENTO AZIENDALE	» 38
La Tutela del Viaggiatore	PAG. 39
RECLAMI	» 39
RIMBORSI	» 39
OGGETTI SMARRITI	» 40
COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE E ALLE COSE	» 41
Aspetti relazionali del Personale a Contatto con l'Utenza	PAG. 42
LA RICONOSCIBILITÀ	» 42
LA PRESENTABILITÀ	» 42
COMPORTAMENTI, MODI E LINGUAGGIO	» 42
Il Monitoraggio del Servizio.....	PAG. 43
Allegati	PAG. 45
A <i>Caratteristiche tecniche della linea</i>	» 47
B <i>Caratteristiche delle Stazioni e delle Fermate</i>	» 48
C <i>Mappa del servizio ferroviario</i>	» 50
D <i>Mappa del servizio automobilistico</i>	» 51
E <i>Servizio ferroviario</i>	» 52
F <i>Servizio automobilistico</i>	» 53
G <i>Punti vendita titoli di viaggio</i>	» 54
H <i>Risultati indagine conoscitiva 2009 – Ferrovia</i>	» 56
I <i>Risultati indagine conoscitiva 2009 – Autolinee</i>	» 57
L <i>Diritti e Doveri del Viaggiatore</i>	» 58
M <i>Regolamento aziendale di vettura – Ferrovia</i>	» 61
N <i>Regolamento aziendale di vettura – Autolinee</i>	» 79



La Carta dei Servizi

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi si caratterizza come il documento che detta le regole che valgono nei rapporti tra l'Azienda che offre servizi di pubblica utilità e i cittadini che li utilizzano, come lo strumento che permette di conoscere le attività dell'Azienda e, quindi, come il mezzo per valutare i servizi erogati e la loro qualità.

La Ferrotramviaria SpA si impegna ad applicare i principi in essa contenuti e a rendere pubblici gli standard di qualità sui quali per il futuro sarà articolato il servizio.

Con la Carta dei Servizi si enunciano gli obiettivi cui è orientata la gestione aziendale, per migliorare sia la qualità del servizio fornito che le relazioni con i clienti che ne fruiscono.

In particolare, l'Azienda si adopera per una maggiore partecipazione dell'utente alla definizione del servizio e favorisce l'accesso alle informazioni da parte degli interessati.

In questa ottica, sono periodicamente acquisite le valutazioni degli utenti, sia per la verifica dei risultati ottenuti relativamente agli impegni assunti, sia per la individuazione di interventi migliorativi del servizio per il conseguimento ottimale degli stessi.

CONTESTO NORMATIVO

La Carta dei Servizi è redatta in conformità alle seguenti disposizioni di legge:

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994**
“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”
- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998**
“Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi Pubblici nel Settore Trasporti (Carta della Mobilità)”
- **Legge 281 del 30 luglio 1998**
“Disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti”.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è aggiornata al 30 aprile 2010 e ha validità fino alla pubblicazione della prossima edizione.

Ogni variazione dei dati in essa contenuti sarà tempestivamente comunicata ai Clienti attraverso gli appositi canali.



DOVE TROVARE LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi delle Ferrovie del Nord Barese è disponibile:

- in formato cartaceo, presso le biglietterie delle stazioni e delle fermate della linea ferroviaria e presso i punti vendita esterni autorizzati al rilascio dei titoli di viaggio;
- in formato elettronico, sul sito internet www.ferrovienordbarese.it.





Ferrotramviaria spa

Ferrovie del Nord Barese

Autolinee

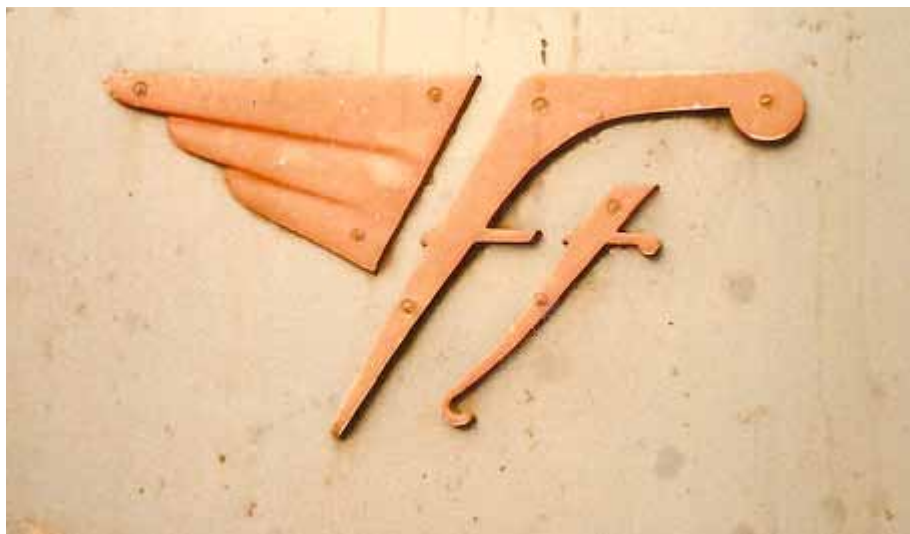
LA SOCIETÀ E L'AZIENDA

La Ferrotramviaria SpA è stata costituita il 5 giugno 1936 dal Conte Avv. Ugo Pasquini, che in precedenza era stato uno degli artefici della costituzione della S.A. Ferrovie del Sud Est.

Con R.D. 25 giugno 1937, la Ferrotramviaria rilevò, dalla Società Generale dei Tramways di Bruxelles, la concessione per la costruzione e l'esercizio della Ferrovia Bari-Barletta (Bari Nord) e della Ferrovia S.Spirito-Bitonto, e la concessione per l'esercizio della Tramvia Bari-Barletta.

La Ferrotramviaria è stata concessionaria delle Ferrovie Settentrionali Sarde (161 Km) e delle Ferrovie Complementari Sarde (700 Km).

Oggi la Ferrotramviaria SpA, capitale sociale 5.000.000 €, è rappresentata dal Dott. Enrico Maria Pasquini, nella qualità di Presidente e Amministratore Delegato, alla guida della Società dal 1998.





La Ferrotramviaria gestisce dal 1937, in regime di concessione, un servizio di Trasporto Pubblico Locale su ferrovia e su autolinee nel nord barese, inizialmente con la Tramvia Bari-Barletta, poi con la Ferrovia Bari Nord, dal 2001 denominata Ferrovie del Nord Barese. Attualmente, su un territorio di 1.400 km², per un bacino di utenza di circa 700.000 abitanti muove in media ogni giorno circa 16.000 viaggiatori (14.000 su ferrovia + 2.000 su autobus). Da gennaio 2007 opera grazie a un “Contratto di Servizio” stipulato con la Regione Puglia, che regola i servizi offerti.

Ferrovia Bari-Barletta (FR). Il servizio sulla linea Bari-Barletta è stato aperto all’esercizio nel 1965 e collega a Bari importanti Comuni del nord barese: Bitonto, Terlizzi, Ruvo, Corato, Andria, Barletta e il quartiere di Bari Palese con due fermate ai margini periferici. Si snoda su un percorso lungo 70 km su linea elettrica, a semplice binario sul tratto Bari-Fesca San Girolamo e Ruvo-Barletta, a doppio binario sul tratto Fesca San Girolamo-Ruvo.

Metropolitana di Bari (FM1). Il 22 dicembre 2008 è stata aperta all’esercizio la Ferrovia Metropolitana Bari Centrale-Quartiere San Paolo, con la realizzazione della quale le Ferrovie del Nord Barese hanno raggiunto un importante traguardo nell’ambito del Trasporto Pubblico Locale Regionale: è la prima metropolitana di Bari e in soli 15 minuti collega il centro della Città al Quartiere periferico San Paolo. Lunga 9,286 km su linea elettrica, da Bari Centrale a Fesca San Girolamo, un tratto di 4,153 km, utilizza la linea a semplice binario della ferrovia Bari-Barletta; oltre Fesca San Girolamo si sviluppa, a doppio binario, la nuova infrastruttura: 5,133 km costituiti nella maggior parte da un viadotto di 1,9 km e da una galleria artificiale di circa 2 km. Lungo il percorso sono attive quattro fermate: Tesoro, Cittadella, San Gabriele e la fermata di testa Ospedale.

Consorzio Acquario. Il 13 dicembre 2009 ha preso avvio il servizio offerto dal Consorzio Acquario, il nuovo operatore ferroviario costituito da Trenitalia Spa e Ferrotramviaria SpA, con l’effettuazione di treni veloci Andria-Bari sulla rete gestita da Ferrotramviaria SpA, e Bari-Lecce su Rete Ferroviaria Italiana, utilizzando i nuovi treni FLIRT della Stadler.

Trasporto Cargo su RFI. Il 14 dicembre 2007 Ferrotramviaria SpA ha acquisito il Certificato di Sicurezza per l’accesso su Rete Ferroviaria Italiana valido per i servizi di trasporto merci. Dal 18 giugno 2009 Ferrotramviaria SpA effettua, con proprio personale, 3 coppie settimanali di treni merci sulla relazione Brindisi – Pescara.

Il servizio automobilistico delle Ferrovie del Nord Barese sviluppa una rete lunga 133 km ed è svolto prevalentemente su percorso parallelo alla ferrovia, da Bari a Barletta, collegando i centri del nord barese già serviti dalla stessa.



I NOSTRI NUMERI

ANNO	2008	2009
Forza lavoro media	396	419
Corse ferroviarie	18.472	46.151
Corse automobilistiche	30.510	31.069
Treni/km viaggiatori	970.665	1.088.056
Autobus/km viaggiatori	1.059.254	1.062.541
Viaggiatori ferrovia e autolinee	5.028.027	5.368.613
Viaggiatori/km ferrovia e autolinee	124.402.705	126.520.029
Posti/km offerti ferrovia e autolinee	240.159.342	249.825.736
<i>PARCO ROTABILI</i>		
Elettromotrici bidirezionali	15	15
Rimorchiate pilota	11	11
Locomotori elettrici	2	2
Carrozze MDVC	4	4
Elettrotreni ELT a 3 casse (M+R+M)	11	12
Elettrotreni FLIRT a 4 casse (M+R+R+M)	—	2
Autobus IVECO	30	30

Il 6 febbraio 2004 la Ferrotramviaria ha ottenuto, da parte dell'Ente di certificazione DNV, la certificazione del proprio *Sistema di Gestione per la Qualità*, in conformità con la norma internazionale *UNI EN ISO 9001:2000*, valida per la progettazione e per l'erogazione del servizio di trasporto pubblico su rotaia e su gomma.

Il 12 luglio 2005, sempre da parte del medesimo Ente, la Ferrotramviaria ha conseguito la certificazione del proprio *Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale*, in conformità alla norma *SA 8000:2001*.





Progetti

Nel corso degli ultimi anni la Ferrotramviaria ha dimostrato particolare attenzione per lo sviluppo e per la realizzazione di nuovi progetti volti all'ammodernamento e al potenziamento del servizio offerto, con grande cura alla sicurezza e alla regolarità del servizio.

L'acquisizione e immissione in esercizio di nuovi elettrotreni, l'attivazione di nuove e moderne Sottostazioni Elettriche, l'attivazione del regime di circolazione a doppio binario su oltre 33 Km della linea ferroviaria Bari-Barletta, l'apertura all'esercizio della ferrovia metropolitana Bari Centrale-Quartiere San Paolo, la realizzazione della nuova fermata SS Medici della linea ferroviaria nella città di Bitonto, la piattaforma di scambio intermodale realizzata sulle aree ex servizio merci della stazione di Andria, sono alcuni esempi delle opere compiute.

E altri progetti da realizzare sono in programma.

Soppressione di passaggi a livello. Sono in fase di esecuzione i lavori per la realizzazione di un sottopasso ferroviario per la soppressione del passaggio a livello alla Via Giovinazzo nel Comune di Bitonto.

E' in corso l'iter approvativo del progetto inerente la realizzazione di un sottopasso ferroviario e sono state appaltate le opere per la esecuzione di un sovrappasso ferroviario, per la soppressione di due passaggi a livello su Viale dei Lilium in abitato di Terlizzi;

E' in corso l'iter approvativo del progetto per la realizzazione di un sottopasso ferroviario per la soppressione del passaggio a livello sulla S.P. 91 tra Bitonto e Santo Spirito.

Raddoppio del binario sulla tratta Ruvo-Corato. E' in corso l'iter approvativo inerente l'opera (8 Km), il cui progetto prevede la contestuale realizzazione della nuova Fermata Bracco in Corato e di un viadotto che sovrappassa la linea ferroviaria con conseguente chiusura di un passaggio a livello.

“Grande Progetto” - Opere di adeguamento dell'intera linea Bari-Barletta.

E' stato redatto il progetto preliminare dell'intervento, che prevede:

- 1) il potenziamento e l'adeguamento della tratta Bari Centrale-Fesca San Girolamo e delle stazioni di Bitonto, Corato e Barletta;
- 2) il raddoppio della linea Corato-Andria;
- 3) l'interramento dei binari che attraversano la città di Andria e la realizzazione di n. 2 nuove fermate sotterranee in ambito urbano (Andria Sud e Andria Nord);
- 4) il raddoppio della linea ferroviaria nella tratta Andria-Barletta e l'interconnessione con la Rete Ferroviaria Italiana nella stazione RFI di Barletta;



5) una serie di interventi complementari finalizzati al potenziamento e alla riorganizzazione della viabilità e della intermodalità multimediale: soppressione di 21 passaggi a livello (di cui 4 nel comune di Ruvo, 4 nel comune di Andria, 7 nella tratta Corato-Andria, 6 nella tratta Andria-Barletta); nuovi parcheggi per l'intermodalità, con una capacità di 3.958 posti auto; 11 nuove piazzole di sosta per mezzi di trasporto pubblico.

Interconnessione a Rete Ferroviaria Italiana nella stazione di Bari Centrale

Il 19 febbraio 2010 è stata firmata la convenzione tra Rete Ferroviaria Italiana (Gruppo FS), Ferrotramviaria e Regione Puglia, che consentirà alle Ferrovie del Nord Barese l'ingresso nella Stazione di Bari Centrale di RFI, attraverso un collegamento, con un nuovo binario di circa 400 m, tra la stazione di Fesca San Girolamo, di Ferrotramviaria, e il quinto binario tronco del piazzale Ovest, di RFI. Tale collegamento, che presumibilmente sarà completato a giugno 2011, consentirà di incrementare il servizio metropolitano FM1 tra Bari Centrale ed il Quartiere San Paolo, garantendo l'effettuazione di un treno ogni 20 minuti.

Sistema D.C.O. nella stazione di Fesca San Girolamo.

La stazione di Fesca San Girolamo sarà dotata di un avanzato sistema di Dirigenza Centrale Operativa, che consentirà di gestire e controllare il traffico ferroviario affluente in tale nodo: quello della linea Bari-Barletta, quello della Metropolitana Bari-Quartiere San Paolo e, a completamento dei lavori di realizzazione, quello del Collegamento Bari Centrale-Aeroporto di Bari-Palese. Inoltre, con la realizzazione del progetto della piattaforma di scambio intermodale prevista in prossimità della stessa stazione, lo scalo Fesca San Girolamo, per la sua posizione strategica, è candidato a svolgere funzioni di porta di accesso e di scambio con l'Area Centrale di Bari.

Acquisizione di nuovo materiale rotabile.

E' in corso la fornitura di n. 6 carrozze Alstom per l'implementazione dei nuovi elettrotreni a 3 casse (M+R+M) immessi in esercizio nel corso del 2008/2009, in modo da realizzare n. 6 elettrotreni a 4 casse (M+R+R+M). Il completamento della fornitura è previsto per la fine del 2010. E' stata completata nel 2009 la fornitura di n. 4 Elettrotreni Stadler serie FLIRT nella composizione a 4 casse (M+R+R+M), omologati per la circolazione su Rete Ferroviaria Italiana e utilizzati nell'ambito del Consorzio Acquario.

A questi si affiancano progetti complessi legati alla realizzazione di opere che conferiranno nuova vitalità all'assetto urbanistico della città di Bari.

Prolungamento della Ferrovia metropolitana Bari - Quartiere San Paolo

Nei prossimi mesi è previsto l'avvio dei lavori di prolungamento della Ferrovia Metropolitana Bari Centrale – Quartiere San Paolo di ulteriori 1,5 km di linea, che si svilupperanno tutti in galleria. Sarà realizzato attraverso il territorio del Comune di Modugno, tra la Stazione Ospedale San Paolo, punto terminale del primo tratto del



collegamento, e la Zona Cecilia, ai margini periferici dello stesso Quartiere San Paolo. Tale intervento prevede la realizzazione di due nuove stazioni: Cecilia e Delle Regioni. Il completamento della linea consentirà di programmare una frequenza più accentuata del traffico ferroviario, con una media di un treno ogni 5 minuti, e una portata oraria di 6.000 persone per senso di marcia.

Collegamento ferroviario della Aerostazione di Bari-Palese con l'Area Centrale di Bari

Sono in corso di realizzazione le opere del passante ferroviario, lungo 7,7 km, che collegherà l'Aerostazione di Bari-Palese, sia verso Bari Centrale sia verso Bitonto, con la linea ferroviaria Bari-Barletta. A lavori ultimati, l'aeroporto sarà accessibile sia da Bari (in 15 minuti dalla Stazione Centrale) che da tutte le città della Puglia e delle Regioni limitrofe.



La Fermata Aerostazione



Il Contratto di Servizio con la Regione Puglia

La Ferrotramviaria SpA svolge il servizio di trasporto ferroviario e automobilistico sulla base del Contratto di Servizio stipulato nel 2007, e rinnovato nel 2010, tra Società e Regione Puglia, alla quale compete per legge la funzione di programmare e amministrare il servizio di Trasporto Pubblico Regionale Locale e, inoltre, quella di vigilare sulla regolarità, qualità e sicurezza dello stesso.

Il Contratto di Servizio disciplina gli obblighi reciproci tra Regione Puglia e Ferrotramviaria e regola le modalità di effettuazione del servizio di trasporto gestito dalla Società.

Attraverso il Contratto di Servizio, la Regione Puglia, tenendo conto delle esigenze di mobilità dei cittadini delle aree interessate, determina i servizi minimi di trasporto che la Società deve offrire, definendo il programma di esercizio, gli orari, le fermate, le tariffe, l'idoneità del materiale rotabile.

Individua, inoltre, le caratteristiche del livello qualitativo minimo che il servizio erogato deve garantire, in termini di regolarità del servizio e di puntualità, nonché di sicurezza, comfort, pulizia, informazione e assistenza alla clientela.

Nel Contratto di Servizio la Ferrotramviaria si impegna ad effettuare il servizio di trasporto nel rispetto degli indicatori minimi definiti dalla Regione Puglia, e a migliorare le proprie prestazioni, specificando gli standard di qualità individuati come obiettivi da raggiungere.

A tal fine, con il Contratto di Servizio le parti convengono di attuare frequenti azioni di controllo, attraverso rilevazioni sistematiche sulla produzione programmata ed effettiva del servizio e attraverso ispezioni e verifiche svolte da personale incaricato dalla Regione, e azioni di monitoraggio sulla qualità percepita dall'utenza, attraverso indagini conoscitive sulla soddisfazione dei viaggiatori.

Con il Contratto di Servizio, inoltre, sono stabilite sanzioni e premi collegati alla misura del rispetto, da parte della Società, degli obblighi relativi al servizio da erogare sottoscritti nel Contratto di Servizio e degli impegni nei confronti dell'utenza enunciati nella Carta dei Servizi.



Il Servizio Offerto

I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Ferrotramviaria SpA eroga il servizio di trasporto ferroviario e automobilistico nel rispetto dei principi enunciati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, di seguito riportati:

Eguaglianza e imparzialità

I servizi e le infrastrutture possono essere utilizzate da tutti senza alcuna distinzione. L'Azienda è impegnata a consentire un più facile accesso ai disabili e agli anziani. Nei confronti degli utenti vengono adottati criteri di imparzialità.

Continuità del servizio

L'Azienda si impegna a erogare il servizio con continuità e regolarità. Nella eventualità di funzionamento irregolare o di interruzione, l'impegno è di ridurre al massimo il disagio agli utenti. In caso di necessità o di interruzioni programmate, l'Azienda interverrà con servizi sostitutivi. In caso di sciopero, darà la massima divulgazione, preventiva e tempestiva, dei programmi minimi garantiti.

Partecipazione

L'Azienda auspica la partecipazione della propria utenza, proponendo confronti e dibattiti sul miglioramento del servizio, fornendo informazioni, accogliendo osservazioni e valutando i suggerimenti.

Efficienza ed efficacia

L'Azienda persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più adeguate a tale scopo.

Libertà di scelta

L'Azienda garantisce il diritto alla mobilità dei cittadini, facilitando la libertà di scelta tra più soluzioni modali.



IL SERVIZIO FERROVIARIO

Il programma di esercizio ferroviario della Ferrottramviaria SpA prevede l'effettuazione di un servizio regionale sulla linea Bari Centrale-Barletta (Linea FR) e di un servizio metropolitano sulla linea Bari Centrale-Quartiere San Paolo (Linea FM1).

Il servizio ferroviario sulla Linea FR Bari-Barletta è svolto in tutte le giornate feriali nell'arco dalle ore 5.17 (partenza primo treno) alle ore 23.44 (arrivo ultimo treno).

E' programmato per effettuare giornalmente:

- dal lunedì al venerdì: nel periodo invernale 142 treni
nel periodo estivo 103 treni
- il sabato: nel periodo invernale ed estivo 103 treni.

Il servizio sulla linea FM1 Bari Centrale-Quartiere San Paolo è svolto tutti i giorni, dal lunedì al sabato nell'arco dalle ore 5.00 (partenza primo treno) alle ore 23.16 (arrivo ultimo treno), la domenica nell'arco dalle ore 7.59 alle ore 23.16.

E' programmato per effettuare giornalmente:

- dal lunedì al sabato: nel periodo invernale 54 treni
nel periodo estivo 46 treni
- la domenica: nel periodo invernale ed estivo 46 treni

La velocità commerciale è di 60 km/h.

Nel corso degli ultimi anni la programmazione di corse giornaliere è aumentata:

ANNO	2007	2008	2009	2010
LINEA	FR	FR FM1	FR FM1	FR FM1
N° Treni Lu/Ve	52	61 + 48	60 + 48	142 + 54
N° Treni Sa	45	49 + 48	45 + 48	103 + 46
N° Treni Do	—	—	—	— 46

un incremento di 48 treni con l'istituzione, il 22 dicembre 2008, del servizio metropolitano FM1 Bari Centrale-Quartiere San Paolo;

dal 1° gennaio 2010 l'offerta di servizio ferroviario è quasi raddoppiata: si effettuano 196 treni al giorno, 88 treni in più rispetto all'orario 2009, nonché 46 corse festive sulla linea Bari Centrale-Quartiere San Paolo grazie all'apertura domenicale della ferrovia metropolitana FM1.

Inoltre, la Società ha dato avvio a nuove proposte nell'ambito del Trasporto Pubblico Locale, al di fuori del Contratto di Servizio sottoscritto con la Regione Puglia:

dal 2007, d'intesa con il Comune di Bitonto, che sovvenziona il servizio, si effettuano 4 treni giornalieri diretti, senza fermate intermedie, di cui 2 sulla relazione Bari-Bitonto



e 2 sulla relazione Bitonto-Bari . Si prevede l'istituzione di servizi simili per Bari da Corato e da Ruvo;

dal 13 dicembre 2009 Ferrottramviaria SpA effettua, con materiale rotabile STADLER, in seno al Consorzio Acquario istituito con Trenitalia, su rete RFI 4 coppie giornaliere di treni viaggiatori sulla relazione Bari Centrale-Lecce e su rete FNB 5 coppie giornaliere sulla relazione Bari Centrale-Andria.

L'interconnessione a Rete Ferroviaria Italiana nella stazione di Bari Centrale, che presumibilmente sarà completato a giugno 2011, consentirà di incrementare il servizio metropolitano FM1 tra Bari Centrale ed il Quartiere San Paolo, garantendo l'effettuazione di un treno ogni 20 minuti.

Nei giorni festivi si effettua il *Servizio automobilistico sostitutivo del servizio ferroviario*, relativamente alla Linea FR, nell'arco dalle ore 5.30 (partenza prima corsa) alle ore 23.45 (arrivo ultima corsa).

Il servizio prevede l'effettuazione di 28 corse.

Nei giorni feriali il *Servizio automobilistico sostitutivo del servizio ferroviario* si svolge con l'effettuazione di 3 corse.



La Fermata Bari-Quintino Sella



LA QUALITÀ DEL SERVIZIO FERROVIARIO

Sicurezza del viaggio

La linea ferroviaria delle Ferrovie del Nord Barese è a semplice binario nel tratto Bari-Fesca San Girolamo e nel tratto Ruvo-Barletta, a doppio binario nel tratto Fesca San Girolamo-Ruvo e Fesca San Girolamo-Ospedale San Paolo, trazione elettrica, armamento tipo 50 UNI a lunghe rotaie saldate, traverse in CAP, piattaforme prefabbricate in c.a. nel Viadotto e nella Galleria della Metropolitana Bari C.le-Quartiere San Paolo e scartamento normale.

La circolazione dei treni da stazione a stazione è regolata nelle stazioni di Terlizzi e Ruvo con impianti di sicurezza ASCV (Apparati Statici Calcolatori Vitali), nelle rimanenti stazioni con impianti di sicurezza ACEI (Apparati Centrali Elettrici ad Itinerari); sul tratto Bari-Ruvo è regolata mediante il regime a blocco automatico, sul tratto Ruvo-Barletta mediante il regime a consenso telefonico, sul tratto Fesca San Girolamo-Ospedale San Paolo mediante il regime "sistema a spola" (Allegato A).

Lungo la linea ferroviaria Bari-Barletta vi sono 46 passaggi a livello:

- 24 automatici. Essi sono manovrati dai treni in transito, sia in chiusura che in apertura.
- 22 elettrici. Essi sono manovrati dalle stazioni tramite apparato centrale.

La linea metropolitana FM1 da Fesca San Girolamo a Fermata Ospedale è priva di passaggi a livello.

I passaggi a livello sono muniti di segnali di protezione lato strada e lato treno, e di controlli di efficienza che garantiscono la sicurezza della circolazione dei treni in caso di guasto.

Negli anni dal 2004 al 2006 sono stati realizzati e aperti al traffico 6 sovrappassi, con successiva chiusura di n. 12 passaggi a livello, di cui 6 meccanici, 2 automatici e 4 elettrici. Inoltre, n. 14 impianti di passaggio a livello di tipo meccanico sono stati sostituiti da altrettanti impianti di passaggio a livello, di cui 11 di tipo automatico e 3 di tipo elettrico.

Nel mese di aprile 2007 è stato aperto al traffico veicolare 1 nuovo sottopasso con successiva chiusura dell'ultimo passaggio a livello di tipo meccanico.

Nel corso del 2010 saranno conclusi i lavori per la realizzazione di un sottopasso ferroviario nel Comune di Bitonto, con successiva chiusura di un passaggio a livello di tipo elettrico.

La sicurezza della circolazione ferroviaria trova riscontro nella analisi degli incidenti verificatisi nel corso degli ultimi tre anni, non derivanti da alcuna responsabilità del personale e delle strutture aziendali e classificati, per lo più, come "atipici" (es. investimento P.L., lancio sassi contro treno, posa ostacoli sui binari).

L'Azienda garantisce tutta la manutenzione ordinaria e straordinaria del materiale rotabile, necessaria a mantenere lo stesso in condizioni ottimali di sicurezza ed efficienza operativa.



Per la sicurezza dell'esercizio ferroviario, dal mese di maggio 2009, in ottemperanza ad una disposizione di legge, il personale addetto direttamente alla circolazione dei treni è sottoposto, ogni 12 mesi, a sorveglianza sanitaria per rischi di assunzione di sostanze stupefacenti e alcool dipendenza.

Sicurezza e comfort nelle stazioni

Tutte le stazioni sono presenziate con dirigenza locale. Tutte le fermate, tranne le fermate di Bari-F. Crispi e Sovereto, sono presenziate da personale aziendale.

Tutte le stazioni e le fermate, ad eccezione della fermata di Barletta Centrale, sono dotate di chiusure di sbarramento per il controllo degli accessi durante le ore di sospensione dell'esercizio ferroviario. Nelle fermate della linea FM1 tale sistema è stato attivato ad aprile 2009.

A marzo 2008 è stata ultimata l'installazione e l'attivazione del sistema di videosorveglianza in tutte le stazioni e le fermate della linea FR.

Tale sistema è articolato in modo da collegare la rete ferroviaria, attraverso telecamere collocate nelle stazioni, a una postazione centrale di supervisione e controllo.

Oltre alla raccolta e alla archiviazione delle informazioni, che permette un assiduo controllo in tempo reale dell'andamento del servizio, il sistema garantisce un elevato standard di sicurezza in quanto consente la gestione storica degli allarmi e delle richieste di soccorso, con l'immediata individuazione della loro localizzazione e la possibilità di intervenire con opportuni messaggi sonori attraverso l'impianto audio collegato.

Nel corso degli ultimi anni sono stati ristrutturati la maggior parte dei fabbricati delle stazioni, con rinnovamento estetico generale e miglioramento degli spazi attrezzati a verde, assoggettati a manutenzione periodica.

Nel corso del 2009 e nei primi mesi del 2010 quasi tutte le stazioni e le fermate sono state dotate di macchine di emissione biglietti *self service* e di monitor di visualizzazione orari treni.

Inoltre, nel 2009 le fermate Brigata Bari e Macchie sono state dotate di rastrelliere porta bici e quelle già presenti nelle stazioni di Bitonto, Terlizzi e Corato sono state ampliate.

Entro il mese di giugno 2010 sarà aperta all'esercizio la piattaforma di scambio intermodale realizzata sulle aree ex servizio merci della stazione di Andria.

La nuova struttura consta di un parcheggio attrezzato per 113 vetture, 3 bus, 15 motocicli e 5 stazionamenti per disabili, oltre che di un moderno posto ristoro.

Tutte le caratteristiche di cui sono dotate le stazioni e le fermate sono evidenziate nell'allegato B.



Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore

ANNO	2007	2008	2009
Viaggiatori trasportati	3.653.929	3.867.597	4.894.477
Infortuni denunciati	10	6	9
Segnalazioni per danni furti molestie	—	—	—

I dati riportati in tabella, bassa percentuale di infortuni denunciati, perlopiù non derivanti da responsabilità dell'azienda, e assenza, da parte degli utenti, di segnalazioni per furti, danni o molestie, rivelano che la sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore è garantita.

A dicembre 2006 l'Azienda ha sottoscritto con la Regione Puglia un protocollo di intesa con il quale si è stabilita la libera circolazione gratuita delle Forze di Polizia sui treni delle Ferrovie del Nord Barese. Tale provvedimento si integra con la necessità di prevenire episodi di vandalismo a bordo dei treni e di garantire un più elevato livello di sicurezza all'utenza e al personale della ferrovia durante il viaggio.

A giugno 2007 è stato predisposto il Piano di Gestione delle Emergenze, aggiornato e modificato nel 2010, valido e utile ai fini di soccorrere i treni fermi in linea o incidentati e di prestare soccorso ai viaggiatori o al personale della Ferrovia in caso di incidente e/o malore e/o infortunio.

A maggio 2008 è stata ultimata l'installazione e l'attivazione a bordo dei nuovi elettrotreni serie ELT 200 di un sistema di videosorveglianza finalizzato a garantire la sicurezza delle persone e la tutela dei beni aziendali utilizzati per l'esercizio del trasporto pubblico.

Su elettrotreni e rimorchiata pilota è attiva, da settembre 2008, una postazione citofonica a disposizione degli utenti per le comunicazioni di emergenza da rivolgere al personale viaggiante presente in una qualsiasi cabina di guida e finalizzata a garantire ai viaggiatori l'assistenza del personale di scorta ai treni anche nei casi in cui il personale è presente su altro rotabile in composizione allo stesso treno.

Regolarità del servizio

Impegno aziendale è quello di rendere il servizio ferroviario con continuità e regolarità. In caso di sciopero, sono assicurate le corse in partenza dalle ore 5.00 sino alle ore 8.00 e dalle ore 12.00 alle ore 15.00.

Di seguito, i dati sulla regolarità e la puntualità dell'esercizio ferroviario relativi agli anni 2007 - 2008 - 2009:



ANNO	2007	2008	2009
% Treni effettuati sul totale dei treni programmati	99,80	99,52	99,94
% Treni non effettuati per cause imputabili all'Azienda	0,06	0,08	0,05
% Treni arrivati in orario o con ritardi non maggiori di 5 minuti	93,20	94,50	95,84
% Treni arrivati con un ritardo compreso tra i 6 e i 15 minuti	5,84	4,93	3,78
% Treni arrivati con ritardi superiori ai 15 minuti	0,87	0,57	0,38
% Treni arrivati con oltre 30 minuti di ritardo	0,32	0,11	0,08

Dal raffronto dei dati, si rileva un incremento della percentuale dei treni arrivati in orario o con ritardi non maggiori di 5 minuti e un decremento della percentuale dei treni arrivati con ritardi superiori ai 5 minuti, in tutte e tre le fasce considerate.

La circolazione dei treni in regime di doppio binario, oltre 33 km della linea ferroviaria da Fesca San Girolamo a Ruvo in esercizio dal 2004, e la maggiore recettività del piazzale ferroviario di Bari Centrale, modificato nel 2008 con l'interposizione di una nuova banchina per attrezzare anche il binario centrale per l'arrivo e la partenza dei treni, ha consentito di ottenere un più elevato standard del servizio, garantendo la riduzione dei tempi di percorrenza e una maggiore puntualità, non essendo la marcia dei treni condizionata da vincoli di incrocio.

Le superiori potenzialità della linea hanno reso possibile la programmazione di un maggior numero di treni giornalieri, quasi raddoppiati dal 2008 ad oggi, e la rimodulazione dell'orario di servizio, che assicura una frequenza più accentuata del traffico ferroviario nelle ore di punta.

Con una frequenza media di 39 minuti dalla stazione di Bari Centrale partono, in successione, 4 treni con diverse destinazioni (Barletta, Ruvo, Bitonto, Quartiere San Paolo).

Nel rispetto degli indicatori della regolarità e puntualità del servizio stabiliti dalla Regione Puglia nel Contratto di servizio 2010/2015 stipulato con Ferrotramviaria,

la Società si impegna a contenere, durante l'anno 2010:

la percentuale di treni non effettuati e non sostituiti con autoservizi per cause dipendenti dall'Azienda nel limite non superiore all'1,5% dei treni programmati;

la percentuale dei treni arrivati in orario o con ritardi non superiori a 5 minuti nel limite non inferiore all'85% di tutti i treni programmati;

la percentuale dei treni con ritardi non maggiori di 5 minuti su ciascuna linea non inferiore all'80% dei treni programmati per linea.

Pulizia

L'organizzazione della pulizia di tutto il materiale ferroviario, delle sale di attesa, delle stazioni e degli uffici è stata affidata ad un'impresa specializzata.



La convenzione prevede giornalmente la pulizia di tutto il materiale rotabile in circolazione e la pulizia radicale di quattro terne di rotabili al giorno.

E' prevista, nell'impianto di Barletta Scalo, l'attivazione di un'area attrezzata per il lavaggio radicale del materiale rotabile, per cui la frequenza di tali interventi sarà adeguatamente aumentata.

Per le stazioni, le sale di attesa, i marciapiedi, gli interbinari e le ritirate da Bari Centrale a Barletta Centrale e lungo la linea della metropolitana da Fesca San Girolamo a Fermata Ospedale è prevista la pulizia giornaliera. La pulizia radicale è effettuata a scadenze prefissate (settimanali, mensili, quadrimestrali).

La disinfestazione e la derattizzazione degli impianti è curata da una ditta specializzata, secondo un programma che prevede per ciascun impianto 10 interventi nel corso dell'anno.

Al fine di rendere ancora più efficiente il servizio di pulizia, l'Azienda ha messo in atto un meticoloso programma di verifica sistematica delle attività svolte dalla ditta appaltatrice, perché sia rispettato quanto prescritto nella convenzione.

L'impegno dell'Azienda è quello di potenziare gli interventi in caso di necessità.

Comfort del viaggio

ANNO	2007	2008	2009
Posti-km a sedere offerti	175.139.610	184.019.304	194.573.604
Viaggiatori-km trasportati	101.615.625	109.917.311	120.515.546

I dati del servizio offerto negli ultimi tre anni, riportati in tabella, evidenziano che l'affollamento dei mezzi per la totalità delle corse programmate è stato contenuto, garantendo comodità del viaggio.

Tutto il materiale rotabile è fornito di impianti di riscaldamento e di sonorizzazione. Il 41% del materiale rotabile è fornito di impianto di condizionamento dell'aria. Il 73% del materiale rotabile è dotato di servizi igienici.

Nel corso del 2008 e dei primi mesi del 2009 sono stati immessi in esercizio sei nuovi elettrotreni serie ELT 200 dell'ALSTOM.

Come i precedenti sei elettrotreni immessi in esercizio nel corso del 2005, sono confortevoli e moderni, composti da tre unità rotabili ciascuno, in grado di viaggiare a 110 km/h e di trasportare sino a 580 persone.

Rispetto ai precedenti, sono dotati di un maggior numero di posti a sedere.

Nel corso del 2008 sono stati avviati i lavori per dotare tali sei nuovi elettrotreni di una quarta unità rotabile che porterà la capienza totale del singolo treno a 732 passeggeri. Tali lavori si prevede saranno ultimati nel corso del 2010.

Inoltre, a dicembre 2009 sono stati immessi in esercizio due ulteriori nuovi elettrotreni da quattro unità rotabili ciascuno, FLIRT della STADLER serie 342, in grado di viaggiare a 160 Km/h e di trasportare sino a 432 persone. Tali treni sono utilizzati per le attività del Consorzio Acquario.



A partire dal mese di marzo 2008 l'Azienda ha fornito ai propri clienti un ulteriore servizio per rendere il viaggio più confortevole: periodicamente, a bordo dei treni del pomeriggio i passeggeri hanno a disposizione il quotidiano cittadino della sera il "Bari Sera", potendo così utilizzare al meglio il tempo necessario a raggiungere la propria destinazione.

Servizi per viaggiatori con handicap

Le Stazioni e le Fermate delle linee FR e FM1 delle Ferrovie del Nord Barese presentano differenti livelli di visibilità, ossia di fruibilità da parte di persone con ridotta o impedita capacità motoria.

Le Fermate Tesoro, Cittadella, San Gabriele ed Ospedale della linea FM1 sono visitabili, ossia offrono alla clientela portatrice di handicap la possibilità di accedere autonomamente alla biglietteria e ai marciapiedi. Tutti gli spostamenti di persone con ridotta o impedita capacità motoria all'interno degli spazi di relazione del Fabbricato Viaggiatori, e ai servizi igienici, avvengono in assenza di barriere architettoniche e tramite ascensore. L'incarozzamento e la discesa dai treni dei disabili in carrozzina avviene a raso.

Le Stazioni Bari Centrale, Bitonto, Terlizzi, Ruvo, Corato, Andria e Barletta Scalo della linea FR sono caratterizzate da visibilità condizionata, ossia offrono ai viaggiatori con difficoltà di deambulazione la possibilità di accedere alla biglietteria ed ai marciapiedi della stazione mediante assistenza da parte del personale aziendale.

Presso la stazione di Bari Centrale, il disabile in carrozzina può richiedere l'assistenza pigiando il pulsante sito davanti all'ingresso dell'atrio. Per accedere al piano binari è in funzione la scala mobile munita di un montascale per disabili.

Le stazioni con sottopassi sono munite di piattaforma servoscala per disabili.

Per l'incarozzamento e la discesa dai treni in ogni stazione è installata 1 pedana mobile per il sollevamento delle carrozzine per disabili.

Le stazioni di Bitonto, Terlizzi, Ruvo e Andria sono dotate di servizi igienici ad uso disabili.

Per le Stazioni Fesca San Girolamo e Palese sono previsti interventi a breve termine per caratterizzarle come Stazioni a visibilità condizionata.

Il materiale rotabile immesso in esercizio dal 2005 in poi è dotato di apposite postazioni di stazionamento con aggancio destinato al trasporto dei viaggiatori disabili in carrozzina, due sugli elettrotreni serie ELT 200, una sugli elettrotreni serie FLIRT 342. Questi ultimi sono dotati anche di servizi igienici ad uso disabili.

In tutte le stazioni e le fermate gli orari dei treni esposti al pubblico riportano l'indicazione sia delle Stazioni e delle Fermate visitabili da parte di persone con ridotta o impedita capacità motoria sia dei treni effettuati con materiale rotabile fruibile dalle stesse.

La conoscenza degli orari e del servizio

Nel corso dell'anno è pubblicato un orario invernale, che coincide normalmente con il periodo scolastico, e un orario estivo.



In ogni stazione e fermata è esposto l'orario di partenza dei treni.

Periodicamente sono distribuiti orari tascabili con le indicazioni relative alle corse ferroviarie.

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 sulle condizioni e le tariffe relative al servizio:

– presso le biglietterie delle stazioni e delle fermate

– telefonando al centralino della Direzione di Esercizio, al numero 080 5299111.

Il servizio è operante:

dalle ore 8.00 alle ore 20.00 nei giorni feriali dal lunedì al venerdì

dalle ore 8.00 alle ore 13.00 nei giorni feriali cadenti di sabato

– collegandosi al sito internet aziendale www.ferrovienordbarese.it .

La stazione di Bari Centrale è dotata di un sistema informativo centralizzato, che consente di fornire al pubblico informazioni visive (attraverso un tabellone elettronico luminoso) e vocali (attraverso gli impianti a diffusione sonora già esistenti), relative ai moduli di partenza e di arrivo dei treni.

Tutte le stazioni e le fermate, eccetto F. Crispi, sono dotate di impianti di diffusione sonora di messaggi vocali, per fornire informazioni in merito all'andamento dei treni, con particolare riferimento ai ritardi e alle eventuali motivazioni.

Lungo la linea FR, tutte le stazioni, eccetto Barletta Scalo, e le fermate, eccetto Sovereto e Barletta Centrale, sono dotate di monitor che visualizzano gli orari degli arrivi e delle partenze dei treni nell'arco delle due ore.

L'Azienda si impegna a dotare di impianti audiovisivi le stazioni e le fermate non ancora fornite.

Al fine di fornire una migliore e tempestiva diffusione delle informazioni al pubblico, principalmente in corso di andamento irregolare della circolazione dei treni (ritardi, avarie, interruzioni di linea, ecc.), è stato attivato, a giugno 2006, su elettromotrici e rimorchiate pilota un impianto di diffusione sonora di messaggi vocali. L'impianto consente la diffusione a bordo di tutti i rotabili in composizione, sia negli scomparti viaggiatori, sia nelle cabine di guida, di messaggi vocali trasmessi dal personale viaggiante da una qualunque cabina di guida.

Nel corso del 2009 sugli elettrotreni serie ELT 200 è stato attivato un sistema informatico di localizzazione dei treni, finalizzato a fornire all'utenza in tempo reale informazioni sulla effettiva marcia dei treni e alla diffusione di messaggi automatici di destinazione e successiva fermata. Entro il primo semestre del 2010, tale sistema sarà attivato anche sugli elettrotreni serie FLIRT 342 e sulle elettromotrici di seconda e terza serie.

La tutela ambientale

La Ferrotramviaria dedica particolare attenzione ai problemi di tutela ambientale, elemento importante che incide sulla qualità della vita di tutti.



Tutti i mezzi ferroviari utilizzati sono a trazione elettrica e, quindi, non inquinanti. Nei programmi a medio termine la Ferrottramviaria si è posta l'obiettivo di conseguire la certificazione di qualità per la gestione ambientale UNI EN ISO 14000.





IL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

Con il nuovo programma di esercizio in atto dal 2010, parallelamente al potenziamento del servizio ferroviario si è operata una razionalizzazione del trasporto automobilistico, riducendo il numero di corse con la eliminazione di quelle scarsamente frequentate e integrando gli orari delle corse automobilistiche con gli orari dei treni, puntando alla intermodalità dei due modi di trasporto.

Il servizio automobilistico della Ferrottramviaria SpA è svolto su un percorso parallelo alla Ferrovia da Bari a Barletta, ed è programmato per effettuare un **Servizio normale**, un **Servizio scolastico**, un **Servizio di intensificazione estiva**, un **Servizio sostitutivo del servizio ferroviario**.

Il Servizio normale

E' svolto in tutte le giornate feriali nell'arco:

dalle ore 6.00 (partenza prima corsa) alle ore 19.25 (arrivo ultima corsa).

E' programmato per effettuare giornalmente:

dal lunedì al venerdì:	nel periodo invernale 57 corse
	nel periodo estivo 45 corse
il sabato:	nel periodo invernale 45 corse
	nel periodo estivo 36 corse

Nel mese di agosto, in considerazione del fisiologico calo stagionale del numero dei viaggiatori, il servizio subisce una riduzione a seguito della soppressione di alcune corse per la durata variabile da una a tre settimane.

Il Servizio scolastico

E' svolto in tutte le giornate feriali del periodo scolastico nell'arco:

dalle ore 6.55 (partenza prima corsa) alle ore 14.30 (arrivo ultima corsa).

E' programmato per effettuare giornalmente:

dal lunedì al venerdì:	30 corse
il sabato:	32 corse

Il Servizio di intensificazione estiva

Tale servizio si effettua nel periodo estivo, da fine giugno a inizio settembre, sulla relazione Andria-Barletta Lido nell'arco:

dalle ore 7.40 (partenza prima corsa) alle ore 19.10 (arrivo ultima corsa).

E' programmato per svolgere:

dal lunedì al sabato:	10 coppie di corse
i giorni festivi:	11 coppie di corse

Il Servizio Sostitutivo del servizio ferroviario

Tale servizio è programmato per svolgere nelle giornate festive 28 corse nell'arco:

dalle ore 5.30 (partenza prima corsa) alle ore 23.15 (arrivo ultima corsa).

Nelle giornate feriali si effettuano 3 corse.



LA QUALITÀ DEL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

Sicurezza del viaggio

ANNO	2007	2008	2009
Autobus-km totali	1.176.436	1.202.679	1.205.715
N° Sinistri	21	20	17
Rapporto km/Sinistri	56.091	60.133	70.924

Gli incidenti registrati negli ultimi tre anni sono stati di lievissima entità, senza alcun danno alle persone e, per lo più, senza alcuna responsabilità del personale e dei mezzi aziendali.

Questo risultato è stato ottenuto grazie alla capacità del personale addetto alla guida e al rispetto delle norme che regolano la circolazione stradale.

Si ritiene di poter migliorare il rapporto chilometri/sinistri e di adottare come standard di riferimento una media comunque non inferiore ai 70.000 Km tra due sinistri denunciati.

Per la sicurezza dell'esercizio automobilistico, dal mese di maggio 2009, in ottemperanza ad una disposizione di legge, i conducenti di autobus sono sottoposti, ogni 12 mesi, a sorveglianza sanitaria per rischi di assunzione di sostanze stupefacenti e alcool dipendenza.

Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore

ANNO	2007	2008	2009
Infortuni denunciati	1	6	1
Segnalazioni per danni furti molestie	—	—	—

I dati riportati in tabella, bassa percentuale di infortuni denunciati, perlopiù non derivanti da responsabilità dell'azienda, e assenza, da parte degli utenti, di segnalazioni per furti, danni o molestie, rivelano che la sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore è garantita.

Per la sicurezza a terra sono state individuate le fermate più a rischio e la Pubblica Amministrazione competente per territorio è già stata sensibilizzata per la soluzione del problema (migliore illuminazione, posti telefonici pubblici nelle immediate vicinanze, ecc.).

A dicembre 2006 l'Azienda ha sottoscritto con la Regione Puglia un protocollo di intesa con il quale si è stabilita la libera circolazione gratuita delle Forze di Polizia oltre che sui treni anche sugli autobus del servizio automobilistico sostitutivo del



servizio ferroviario delle Ferrovie del Nord Barese. Tale provvedimento si integra con la necessità di prevenire episodi di vandalismo a bordo dei mezzi sociali e di garantire un più elevato livello di sicurezza all'utenza e al personale delle autolinee durante il viaggio.

Regolarità del servizio

L'Azienda si impegna ad erogare il servizio automobilistico con continuità e regolarità. In caso di sciopero, sono assicurate le corse in partenza dalle ore 5.00 sino alle ore 8.00 e dalle ore 12.00 alle ore 15.00.

Di seguito, i dati sulla regolarità e la puntualità dell'esercizio automobilistico registrati negli ultimi tre anni:

ANNO	2007	2008	2009
% Corse effettuate sul totale delle corse programmate	99,60	99,74	99,82
% Corse non effettuate per cause imputabili all'Azienda	0,003	0,024	0,004
% Corse partite in orario o con ritardi non maggiori di 5 minuti	99,70	99,54	99,76
% Corse con ritardo in partenza maggiore di 30 minuti	0,05	0,04	0,05

Da questi dati si rileva che il servizio di trasporto è stato effettuato con regolarità e puntualità, essendo minima sia la percentuale di corse non effettuate per cause imputabili all'Azienda, sia la percentuale di corse con ritardo in partenza maggiore di 5 minuti.

Nel corso del primo semestre del 2008 è stato attivato su tutto il parco rotabile il sistema di controllo e monitoraggio del servizio che consente, mediante un dispositivo GPS a bordo degli autobus sociali, la localizzazione immediata, attraverso il satellite, dei mezzi. Il sistema permette di fruire di un servizio di informazioni sul parco rotabile e sul servizio svolto mediante visualizzazione del percorso su cartografia digitale.

Tale sistema garantisce all'Azienda di poter certificare le attività svolte in tempo reale, di intervenire in caso di variazioni impreviste sul servizio e di informare tempestivamente i viaggiatori.

Nel rispetto degli indicatori della regolarità e puntualità del servizio stabiliti dalla Regione Puglia nel Contratto di servizio 2010/2015 stipulato con Ferrotramviaria,

la Società si impegna a contenere, durante l'anno 2010:

la percentuale di corse automobilistiche non effettuate per cause dipendenti dalla Società (mancanza personale, indisponibilità mezzi) nel limite non superiore all'1% delle corse programmate;

la percentuale delle corse automobilistiche con ritardo in partenza maggiore di 5 minuti, per cause dipendenti dalla Società, nel limite non superiore al 1,5% delle corse effettuate.



Pulizia

L'organizzazione della pulizia è affidata ad una impresa specializzata.

La convenzione prevede, giornalmente, la pulizia di tutto il materiale rotabile in circolazione. La pulizia radicale è prevista per 2 mezzi al giorno e, pertanto, essa avviene circa ogni 15 giorni.

E' prevista, nel piazzale della stazione di Barletta Scalo, l'attivazione di un'area attrezzata per il lavaggio radicale del materiale rotabile, per cui la frequenza di tali interventi sarà adeguatamente aumentata.

L'impegno aziendale è quello di migliorare il servizio attraverso un attento controllo, affinché le imprese appaltate svolgano il servizio di pulizia secondo quanto prescritto nella convenzione, e un potenziamento degli interventi in caso di necessità.

Comfort del viaggio

ANNO	2007	2008	2009
Posti-km a sedere offerti	52.578.510	56.140.038	55.252.132
Viaggiatori-km trasportati	15.120.386	14.485.394	6.004.482

I dati del servizio offerto negli ultimi tre anni, riportati in tabella, evidenziano che l'affollamento dei mezzi per la totalità delle corse programmate è stato contenuto, garantendo comodità del viaggio.

Il parco autobus negli ultimi anni è stato rinnovato con nuovi mezzi per l'acquisto dei quali si è posta particolare attenzione alle nuove tecnologie atte a migliorare la qualità ambientale e il comfort del viaggio.

Nel corso del 2007 sono stati immessi in esercizio 4 mezzi nuovi, dotati di strutture interne ergonomiche e funzionali, con motorizzazione a certificazione ecologica Euro 4. Il 67% del parco autobus è dotato di impianto per il condizionamento dell'aria (+2% rispetto all'anno 2008).

Su tutte le linee servite, 133 km, sono previste 237 fermate nei due sensi di marcia, in media quasi 1 fermata ogni 1,12 Km. Nei centri urbani le fermate sono poste ad una distanza, l'una dall'altra, non superiore ai 300 m.

Lungo il percorso degli autobus sono installate, in corrispondenza delle fermate ubicate nei centri urbani, 9 pensiline (con seduta fissa), di cui 4 a Terlizzi, 3 a Corato, 1 a Ruvo, 1 a Barletta.

Servizi per viaggiatori con handicap

L'Azienda si impegna a migliorare le condizioni di viaggio degli utenti portatori di handicap mediante la progressiva immissione in esercizio di autobus predisposti per l'incarozzamento di disabili.

Il nuovo materiale rotabile immesso in esercizio nel corso del 2007 è dotato di pedana di accesso per viaggiatori in carrozzina e di 1 apposita postazione di stazionamento munita di aggancio.



La conoscenza degli orari e del servizio

Nel corso dell'anno è pubblicato un orario invernale che coincide normalmente con il periodo scolastico, e un orario estivo.

Periodicamente sono distribuiti orari tascabili con le indicazioni delle corse automobilistiche.

Tutti i capolinea sono forniti di quadri orario.

Per una migliore e più facile utilizzazione del servizio, nel corso degli ultimi anni sono state installate, lungo il percorso della linea Bari-Barletta, 195 paline di fermata con l'indicazione degli orari delle corse, dei punti vendita titoli di viaggio e altre utili informazioni.

I gestori dei punti vendita titoli di viaggio esporranno gli orari del servizio all'esterno e/o all'interno dell'esercizio.

Il 90% dei mezzi sociali è dotato di pannello elettronico indicante il numero della linea e il percorso che effettua.

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 sugli orari e sulle condizioni e le tariffe relative al servizio:

– presso le biglietterie delle stazioni e delle fermate

– telefonando al numero 080 5299695.

Il servizio è operante:

dalle ore 8.00 alle ore 20.00 nei giorni feriali dal lunedì al sabato

– collegandosi al sito internet aziendale www.ferrovienordbarese.it .

La tutela ambientale

La Ferrotramviaria attua tutti gli interventi possibili per contenere l'inquinamento atmosferico e acustico e tutelare l'ambiente.

Gli autobus usano gasolio a basso tenore di zolfo e sono oggetto di costante manutenzione, che consente di mantenere le emissioni di gas di scarico al di sotto dei limiti imposti dalla legge.

Gli ultimi mezzi acquistati hanno il motore a scarico controllato secondo gli standard CEE Euro 2, Euro 3 ed Euro 4, che assicurano livelli minimi di inquinamento senza necessità di dispositivi di abbattimento dei fumi e con limiti di rumorosità interna ed esterna inferiori a quelli consentiti dalla legge in vigore.

Questi mezzi rappresentano il 67% dell'intero parco rotabile.

Lanzianità media del 73% dell'intero parco autobus è attualmente di circa 10 anni.

Nei programmi a medio termine la Ferrotramviaria si è posta l'obiettivo di conseguire la certificazione di qualità per la gestione ambientale UNI EN ISO 14000.



Titoli di viaggio – Tariffe

IL BIGLIETTO UNICO

Dal mese di dicembre 2008 la Ferrotramviaria ha attivato 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 automobilistico.

Con il nuovo tipo di biglietto i viaggiatori possono utilizzare indifferentemente l'autobus e/o il treno, sulla relazione richiesta.

Il biglietto unico è emesso nelle seguenti tipologie: Biglietto di corsa semplice, Biglietto di corsa A/R, Abbonamento mensile, Abbonamento settimanale.

Biglietto di corsa semplice

- Sul servizio ferroviario è valido nel solo giorno di emissione per effettuare un solo viaggio sul percorso origine – destinazione indicato sul biglietto.
- Sul servizio automobilistico può essere utilizzato anche in giornata successiva a quella di emissione per effettuare un solo viaggio sul percorso origine – destinazione indicato sul biglietto.
- Deve essere sempre convalidato mediante obliterazione prima del viaggio.
- La validità del biglietto dal momento della obliterazione è di tre ore per completare il viaggio sul percorso origine – destinazione indicato sul biglietto.

Biglietto di corsa A/R

- Sul servizio ferroviario è valido nel solo giorno di emissione per effettuare un viaggio di andata e un viaggio di ritorno sul percorso indicato sul biglietto.
- Sul servizio automobilistico può essere utilizzato anche in giornata successiva a quella di emissione per effettuare un viaggio di andata e un viaggio di ritorno sul percorso indicato sul biglietto.
- Deve essere sempre convalidato mediante obliterazione prima del viaggio di andata e prima del viaggio di ritorno.
- La validità del biglietto dal momento della obliterazione è di tre ore per completare il viaggio di andata e di tre ore per completare il viaggio di ritorno, sul percorso indicato sul biglietto.



Per entrambe le tipologie di biglietto – corsa semplice e corsa A/R – sono valide le seguenti condizioni:

- è consentito effettuare il viaggio con il cambio di mezzo nelle località dove gli utenti trovano corrispondenze utili tra il sistema ferroviario e automobilistico e viceversa. Ogni cambio di vettore deve essere accompagnato da una nuova oblitterazione del biglietto, fino ad un massimo di quattro oblitterazioni, preliminarmente – due volte – sul fronte e successivamente – due volte – sul retro, considerando sempre il percorso origine – destinazione indicato sul biglietto.
- in caso di inagibilità della oblitteratrice o timbratura irregolare, il viaggiatore deve rivolgersi al conducente o al personale di stazione per ottenere la convalida del biglietto.
- l'utilizzo a bordo dei treni di un biglietto di corsa semplice o di corsa A/R emessi per il servizio autolinee è possibile solo se il biglietto è stato emesso nella stessa giornata del viaggio.

Abbonamento

- **Mensile** o **settimanale**, è valido per effettuare un numero illimitato di viaggi sul percorso e nel periodo di validità indicati sul biglietto.
- E' individuale, nominativo, non cedibile, non necessita di alcuna oblitterazione.
- Deve essere compilato a penna a cura del viaggiatore in maniera chiara e leggibile, con i propri dati anagrafici, ed essere esibito al controllo accompagnato da valido documento di riconoscimento.

I possessori dei biglietti di corsa semplice e A/R e degli abbonamenti settimanali e mensili hanno la facoltà di effettuare fermate intermedie.

Tali biglietti possono essere acquistati sia presso gli sportelli di biglietteria che presso le emettitrici automatiche.

I biglietti di corsa semplice e di corsa A/R non oblitterati non sono validi.

E' vietata la cessione dei titoli di viaggio nominativi e, dopo l'inizio del viaggio, di quelli non nominativi.

Il possessore del titolo di viaggio può iniziare il viaggio, o terminarlo, in qualunque località compresa nella relazione per cui il biglietto è valido, fermo restando che nessun rimborso spetta per il percorso non effettuato.

I viaggiatori delle autolinee, all'atto della salita sull'autobus, devono mostrare al conducente di linea il titolo di viaggio valido per la corsa di cui si vuole fruire.



TARIFE DELLA LINEA FM1

Sulla linea FM1 Bari Centrale – Quartiere San Paolo sono state adottate tariffe specifiche, rispondenti ad un servizio di tipo metropolitano, sia per i **biglietti di corsa semplice e di corsa A/R** che per gli **abbonamenti mensili e settimanali**.

Pertanto, *su tale servizio non sono validi i biglietti emessi per la relazione automobilistica Bari Sud – Quartiere San Paolo.*

BIGLIETTO EMESSO A BORDO

Biglietto speciale a fasce chilometriche

Viene emesso dal conducente a bordo dell'autobus o dal personale in servizio a bordo del treno, per la regolarizzazione del titolo di viaggio di quei viaggiatori che, essendone provvisti, ne facciano richiesta all'atto della salita sul mezzo. Il costo del biglietto, superiore al costo del biglietto di corsa semplice, è calcolato in base alle fasce chilometriche secondo il seguente schema:

fino a 15 Km

da 16 a 30 Km

da 31 a 45 Km

oltre 45 Km.

Il possessore del biglietto non ha la facoltà di effettuare fermate intermedie.

TRASPORTO COMITIVE

Biglietti di corsa semplice e di corsa A/R a tariffe ridotte per comitive

Si può beneficiare delle tariffe per comitive, valide solo per il servizio ferroviario e per il servizio automobilistico sostitutivo del servizio ferroviario (corse AS), in occasione di visite guidate programmate, previa autorizzazione della Direzione di Esercizio.

Le tariffe prevedono le seguenti agevolazioni:

- **per gruppi da 6 a 24 persone paganti**

riduzione del 20% sulla tariffa di corsa semplice o di doppia corsa e viaggio gratuito di un accompagnatore ogni 10 persone paganti

- **per gruppi di oltre 24 persone paganti**

riduzione del 30% sulla tariffa di corsa semplice o di doppia corsa e viaggio gratuito di un accompagnatore, fino ad un massimo di 5, ogni 15 persone paganti.

I possessori del biglietto non hanno la facoltà di effettuare fermate intermedie.

Per usufruire delle tariffe per comitive è necessario inviare, almeno sette giorni lavora-



tivi prima della data stabilita per il viaggio, una richiesta scritta all'Azienda: con fax al n. 0805240713 o con e-mail a segreteria2@ferrovienordbarese.it
Nella richiesta devono essere indicati:

- il numero complessivo di viaggiatori
- il giorno del viaggio
- il percorso
- l'orario dei treni e/o delle corse interessate
- l'eventuale presenza di disabili in carrozzina
- il n° di fax o la e-mail ai quali inviare nostre comunicazioni
- ogni altra notizia si ritenga utile.

A fronte della richiesta, gli interessati riceveranno l'autorizzazione della Direzione Esercizio delle Ferrovie del Nord Barese a effettuare il viaggio con l'applicazione delle tariffe per comitive.

Il biglietto cumulativo deve essere acquistato, prima del viaggio di andata, presso la biglietteria della stazione di partenza, dietro esibizione della autorizzazione.

I biglietti per le comitive sono validi esclusivamente per viaggiare con i treni o con le corse AS concordate, sia per i viaggi di andata che per quelli di ritorno.

BIGLIETTO GIORNALIERO INTEGRATO "FERBUS"

Il Biglietto giornaliero integrato "ferbus" è stato istituito a seguito dell'accordo tra le Aziende di trasporto pubblico locale Ferrotramviaria SpA, Trenitalia SpA, Ferrovie del Sud Est srl, Ferrovie Appulo Lucane srl e Amtab Servizio SpA, con l'assenso dell'Assessorato ai Trasporti della Regione Puglia e dell'Assessorato alla Mobilità del Comune di Bari. Il biglietto "ferbus" è valido per l'utenza diretta a Bari, per effettuare un viaggio di andata e un viaggio di ritorno sulla ferrovia o sulle corse automobilistiche del Servizio sostitutivo del servizio ferroviario (corse AS), per una percorrenza non superiore, per ogni singolo viaggio, ai chilometri indicati sul biglietto e consente la libera circolazione, nel giorno di validità, sulle linee urbane di Bari gestite dall'Amtab Servizio SpA.

Il costo del biglietto, stabilito in base alle fasce chilometriche secondo lo schema sotto indicato, risulta essere, a parità di percorrenza ferroviaria, più basso rispetto alla somma dei prezzi del biglietto di doppia corsa e del singolo biglietto Amtab.

Km 10	€ 2,60	da Macchie o da Palese a Bari
Km 20	€ 3,10	da Bitonto a Bari
Km 30	€ 3,95	da Terlizzi a Bari
Km 40	€ 4,95	da Ruvo a Bari
Km 45	€ 5,60	da Corato a Bari
Km 60	€ 7,10	da Andria a Bari
Km 70	€ 8,30	da Barletta a Bari



Sulle Ferrovie del Nord Barese sono validi i biglietti “ferbus” riportanti il logo della Ferrotramviaria SpA sulla parte anteriore e la ragione sociale sulla parte posteriore.

Il biglietto “ferbus” ha validità giornaliera.

Deve essere convalidato mediante obliterazione prima di ciascun viaggio sulla ferrovia o sulle corse del Servizio sostitutivo del servizio ferroviario. In caso di inagibilità della obliteratrice o timbratura irregolare, il viaggiatore deve rivolgersi al conducente o al personale di biglietteria per ottenere la convalida del biglietto con l'apposizione della data nell'apposito campo prestampato.

Il viaggio sul servizio ferroviario deve essere intrapreso entro 30 minuti dalla convalida.

Il biglietto non è rimborsabile.

Il possessore del biglietto non ha la facoltà di effettuare fermate intermedie.

TRASPORTO RAGAZZI

Sia sul servizio ferroviario che sul servizio automobilistico i ragazzi che non hanno compiuto i 10 anni, accompagnati singolarmente da persona adulta e che non occupino posti a sedere, sono trasportati gratuitamente. L'età si considera compiuta il giorno dell'anniversario della nascita.

VIAGGI GRATUITI PER DISABILI

Biglietto plurimo speciale gratuito per disabili

A mente dell'art. 30 della Legge Regionale 31.10.2002 n. 18 e successive integrazioni, è prevista l'emissione di titoli di viaggio gratuiti, sino ad esaurimento delle risorse rese disponibili dalla Regione Puglia, per le seguenti categorie di cittadini:

1. privi di vista per cecità assoluta o con residuo visivo non superiore a un decimo in entrambi gli occhi con eventuale correzione e loro eventuali accompagnatori se ne è riconosciuto il diritto;
2. invalidi di guerra, civili di guerra e per servizio, iscritti alla prima, seconda e terza categoria della tabella A) allegata alla legge 18 marzo 1968, n. 313 e successive modificazioni e loro eventuali accompagnatori se ne è riconosciuto il diritto;
3. invalidi civili e portatori di handicap certificati dall'autorità competente, ai quali sia stata accertata una invalidità in misura non inferiore all'80% e loro eventuali accompagnatori se ne è riconosciuto il diritto, nonché invalidi del lavoro certificati dall'autorità competente, ai quali sia stata accertata una invalidità in misura non inferiore al 70%.

Per il trasporto, sia sulla ferrovia che sulle autolinee, delle suddette categorie di cittadini è stato istituito il titolo di viaggio plurimo, di cui è vietata la vendita, denominato “Biglietto plurimo speciale gratuito per disabili”.



Tale biglietto, **con validità di biglietto di corsa semplice**, è rilasciato, di norma, per le singole tratte di servizio interessate e con validità giornaliera, ai cittadini che ne facciano richiesta, previo accertamento, da parte del personale delle biglietterie, della loro appartenenza a una delle predette categorie sulla base di idoneo documento.

Il “*Biglietto plurimo speciale gratuito per disabili*” è rilasciato, **con validità di abbonamento** gratuito, solo ai soggetti che, appartenenti ad una delle categorie beneficiarie, ne abbiano necessità per motivi di lavoro o di studio o di assistenza sanitaria.

Per ottenere tale beneficio gli interessati sono tenuti a presentare apposita richiesta, corredata da idonea documentazione, alla Direzione di Esercizio delle Ferrovie del Nord Barese, che autorizzerà l'emissione dell'abbonamento.

E' consentito il rilascio di abbonamento gratuito “al portatore”, se ne è riconosciuto il diritto, per l'accompagnatore delle suddette categorie di cittadini.

Il “*Biglietto plurimo speciale gratuito per disabili*” è rilasciato dalle biglietterie delle stazioni e delle fermate delle Ferrovie del Nord Barese.

LIBERA CIRCOLAZIONE GRATUITA DELLE FORZE DI POLIZIA

L'Azienda ha sottoscritto con la Regione Puglia un protocollo d'intesa con il quale si stabilisce la libera circolazione gratuita, sui treni delle Ferrovie del Nord Barese e sugli autobus del Servizio automobilistico sostitutivo del servizio ferroviario, per tutti gli appartenenti all'Arma dei Carabinieri, alla Guardia di Finanza, alla Polizia di Stato, alla Polizia Penitenziaria, al Corpo Forestale di Stato, ai Corpi dei Vigili del Fuoco delle Province di Bari, Foggia, Taranto, Lecce e Brindisi e al personale militare delle Capitanerie di Porto delle medesime suddette Province, permanentemente in servizio di polizia giudiziaria.

Il viaggio gratuito a bordo dei mezzi sociali agli appartenenti alle suddette categorie delle Forze di Polizia è consentito purché:

- siano in servizio permanente effettivo;
- vestano l'uniforme ovvero applichino sul proprio abito civile, in modo ben visibile (salvo che non sussistano pregiudizi di carattere istituzionale), la prevista tessera personale di riconoscimento rilasciata dall'Amministrazione di appartenenza;
- prestino assistenza al personale di bordo in caso di accertamento di identità, all'occorrenza, e/o per interventi di mantenimento dell'ordine pubblico;
- intervengano in costanza degli obblighi ex art. 55 del c.p.p., per prevenire o reprimere atti che possano procurare danni alla clientela, al materiale rotabile, alle infrastrutture di stazione.

E', comunque, facoltà degli agenti addetti alla controlleria richiedere agli interessati, che sono tenuti ad ottemperare, l'esibizione di una valida tessera di identità personale che comprovi l'appartenenza ad una delle Forze di Polizia suddette.

In caso di cospicua presenza numerica a bordo dei treni, il personale delle Forze di Polizia è tenuto, ove possibile, a distribuirsi sulle diverse vetture del convoglio.



TRASPORTO DI ELETTORI SULLA FERROVIA

Nel rispetto delle circolari ministeriali, in occasione delle elezioni, vengono emessi titoli di viaggio a tariffa agevolata al fine di facilitare l'affluenza alle urne sia da parte degli elettori residenti nel territorio nazionale che di quelli residenti all'estero.

TRASPORTO BAGAGLI

Il viaggiatore può portare gratuitamente, sia a bordo del treno sia a bordo dell'autobus, un collo di peso non eccedente i 10 Kg e di dimensioni non superiori a cm 75x50x25.

Ogni collo eccedente la franchigia, per un numero massimo di due bagagli per ogni viaggiatore, è soggetto al pagamento del biglietto di corsa semplice.

I bagagli possono essere trasportati sul mezzo sociale a condizione che siano posti negli spazi a ciò riservati, non rechino disturbo o danno agli altri viaggiatori, non ostacolino le attività di servizio del personale e non danneggino il mezzo sociale.

Non è consentito il trasporto di oggetti pericolosi o eccessivamente ingombranti, ad insindacabile giudizio del personale viaggiante.

TRASPORTO ANIMALI

Sia a bordo del treno sia a bordo dell'autobus è consentito il trasporto gratuito:

- di cani di piccola taglia, purché muniti di museruola e guinzaglio, oppure, se molto piccoli, da tenersi in grembo, in ragione di 1 per ogni viaggiatore;
- di piccoli animali domestici custoditi in appositi contenitori di peso non eccedente i 10 Kg e di dimensioni non superiori a cm 75x50x25. Il trasporto di tali contenitori è regolamentato come il trasporto dei bagagli, al quale capitolo si rimanda.

Non è consentito il trasporto di animali di grossa taglia, ad eccezione dei cani guida.

Il privo di vista ha diritto di farsi accompagnare dal proprio cane guida nei suoi viaggi su ogni mezzo di trasporto pubblico senza dover pagare per l'animale alcun biglietto o sovrattassa.

In ogni modo, il trasporto di animali è consentito in condizioni tali da impedirne la loro libera circolazione sul mezzo.

In nessun caso gli animali possono occupare un posto a sedere.

I proprietari di animali domestici sono responsabili del comportamento degli animali e devono porre in essere tutti gli accorgimenti necessari affinché essi non arrechino disturbo agli altri utenti del servizio. In mancanza, ad insindacabile giudizio del personale viaggiante, potranno essere allontanati dai mezzi sociali.



TRASPORTO BICICLETTE

Il trasporto della bici al seguito è ammesso solo sui treni attrezzati per tale trasporto (attualmente gli STADLER) ed in determinate fasce orarie. I treni su cui è autorizzato il trasporto delle bici sono indicati in appositi avvisi esposti nelle stazioni e nelle fermate.

Il trasporto della bici al seguito è gratuito. Il biglietto per il trasporto della bici va richiesto presso le biglietterie delle stazioni e delle fermate ferroviarie.

La bici non può eccedere i 2 metri di lunghezza. Sui treni attrezzati è ammesso anche il trasporto della bici in apposita sacca, purché non superi le dimensioni di cm 110 x 70 x 30.

Sono ammesse solo biciclette monoposto a trazione normale quindi senza alcun tipo di motore.

Nel limite dei posti disponibili nelle rastrelliere, il trasporto è ammesso in ragione di una bicicletta per passeggero su tutti i treni individuati per tale trasporto.

Non è consentito il trasporto delle bici nei casi di gruppi organizzati in numero superiore alle disponibilità di posti in rastrelliera.

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

Il viaggiatore deve accedere ai treni con bici al seguito utilizzando esclusivamente la porta contraddistinta da apposito pittogramma.

Il viaggiatore non deve sostare sulle piattaforme ostacolando la salita e la discesa degli altri passeggeri.

Durante il trasporto non è consentito lasciare oggetti o bagagli sulle biciclette o negli spazi adibiti al trasporto delle stesse.

Le bici devono essere comunque collocate negli appositi spazi, in modo tale da non costituire intralcio o disturbo agli altri viaggiatori e/o al personale in servizio sui treni. I bambini sotto i 12 anni possono salire sui treni con la bicicletta solo se accompagnati da un adulto.

E' opportuno raggiungere la stazione alcuni minuti prima dell'orario previsto, per svolgere in comodità le operazioni di carico bici.

I possessori di biciclette devono comunque attenersi ad eventuali ulteriori istruzioni impartite dal personale direttamente od a mezzo di diffusione sonora.

In particolare, in caso di eccessivo affollamento delle vetture, i possessori di biciclette potranno essere invitati dal personale di stazione ad attendere un convoglio successivo.

In caso di emergenza o comunque in caso di necessità di evacuazione dei treni, le biciclette devono essere lasciate a bordo o, in caso di uscita dalle stazioni, in luogo opportuno per non intralciare gli altri viaggiatori. Se recuperabili, saranno restituite ai proprietari dietro presentazione dei titoli di viaggio e di un documento.



Le infrazioni relative alla sicurezza e alla regolarità dell'esercizio saranno perseguite a norma di legge.

La Ferrotramviaria non effettua alcuna attività di custodia e, quindi, non risponde per eventuali danni o furti alle biciclette lasciate incustodite.

EMISSIONE 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 in genere nelle immediate vicinanze delle stazioni, delle fermate e dei capolinea, e presso le emettitrici automatiche laddove presenti, per un totale di 35 punti vendita e 16 emettitrici automatiche (i punti vendita sono elencati nell'allegato E).

Le biglietterie delle stazioni e delle fermate delle Ferrovie del Nord Barese sono aperte nei giorni feriali, con orari di inizio e termine del rilascio dei biglietti stabiliti dalla Ferrotramviaria in relazione all'ora di partenza dei treni e all'importanza delle stazioni e delle fermate.

In generale, l'apertura si effettua 20 minuti prima della partenza del primo treno, la chiusura poco dopo la partenza dell'ultimo treno.

Le rivendite autorizzate osservano orari di apertura e chiusura variabili in relazione alla propria attività commerciale.

Le biglietterie delle stazioni di Bari Centrale, Bitonto, Terlizzi, Ruvo, Corato e Andria sono aperte anche nei giorni festivi.

Le biglietterie delle fermate di Bari Q. Sella, Brigata Bari, F. Crispi, Tesoro, Cittadella, San Gabriele, Ospedale San Paolo sono aperte anche nelle giornate cadenti di domenica.

Gli abbonamenti mensili possono essere emessi sino al giorno 24 per il mese in corso e dal giorno 25 per quelli con validità nel mese successivo.

Gli abbonamenti settimanali possono essere emessi dal venerdì precedente la settimana di validità.

È ammesso il rilascio del titolo di viaggio in treno o sull'autobus solo per il biglietto di corsa semplice speciale a fasce chilometriche. L'importo maggiorato di tale titolo di viaggio, è determinato in relazione alle fasce di percorrenza chilometrica del viaggio. Sono esonerati dal pagamento del biglietto speciale a fasce chilometriche solo i viaggiatori della ferrovia che partono da fermate o da stazioni con biglietteria mancante o chiusa, e/o con emettitrice automatica non funzionante, e possono viaggiare pagando il solo prezzo del biglietto di corsa semplice.

Nel corso del 2009 il 63% dei punti vendita è stato dotato delle nuove macchine emettitrici di biglietti e il 75% delle stazioni e il 60% delle fermate sono state dotate di emettitrici automatiche di titoli di viaggio.

Tali macchine possono emettere biglietti per qualunque relazione del servizio, senza quindi origine predefinita.

L'Azienda si impegna ad ampliare la rete di vendita dei titoli di viaggio.



IDENTIFICAZIONE PERSONALE E TESSERA DI RICONOSCIMENTO AZIENDALE

Ln corso di viaggio, il possessore di un titolo di viaggio nominativo, abbonamento mensile o settimanale, deve essere munito di un valido documento personale di identificazione, da esibire a richiesta degli agenti incaricati alla verifica del titolo di viaggio.

Il titolare di un biglietto di abbonamento, a sua discrezione, può munirsi di tessera di riconoscimento aziendale, da esibire in sostituzione del documento di identità.

La tessera di riconoscimento aziendale è rilasciata a seguito di semplice richiesta verbale dietro consegna di due fotografie formato tessera e l'esibizione di un valido documento di riconoscimento.

La tessera può essere rilasciata anche ai minori privi di documento di identità purché provvisti di certificazione, sottoscritta con firma autentica da chi esercita la patria potestà, dalla quale risultino i dati anagrafici del minore.

La tessera ha validità triennale ed è rilasciata dalle biglietterie delle stazioni delle Ferrovie del Nord Barese, dietro pagamento delle spese di emissione.





La Tutela del Viaggiatore

In linea con gli obiettivi di salvaguardia della soddisfazione dei viaggiatori la Ferrotramviaria 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 a seguito di eventuali disservizi e irregolarità riscontrate nello svolgimento del servizio.

RECLAMI

Per i reclami relativi al servizio della ferrovia, da inoltrare alla Direzione di Esercizio, nelle stazioni è a disposizione del pubblico un registro dei reclami.

In ogni caso, tutti i reclami, le richieste e i suggerimenti possono essere inoltrati direttamente:

– per telefono, ai numeri **080 5299342 - 080 5299348**. Il servizio è operante dalle ore 9.00 alle ore 12.00 nei giorni feriali dal lunedì al venerdì;

– via fax, al numero **080 5240713**;

– per iscritto, all'indirizzo: **FERROTRAMVIARIA SpA**
FERROVIE DEL NORD BARESE
Supporto Operativo Direzione Esercizio
Relazioni con la Clientela
Piazza Aldo Moro n. 50/B
70122 BARI

– via e-mail, all'indirizzo segreteria@ferrovienordbarese.it.

– utilizzando il modulo per i reclami presente nella sezione *Tutela del Viaggiatore* del sito aziendale www.ferrovienordbarese.it.

E' necessario fornire le proprie generalità.

Per tutti i casi che richiedono una risposta, l'Azienda si rivolgerà agli interessati, per iscritto, entro 30 giorni dalla data del protocollo aziendale.

Nel corso degli anni 2008 e 2009 il 100% dei reclami si è risolto con esito positivo.

RIMBORSI

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 re-



stituzione dello stesso o, nel caso di abbonamento, nel riconoscimento dell'importo del biglietto di corsa semplice per la tratta riferita all'abbonamento stesso.

I biglietti e gli abbonamenti acquistati e non utilizzati, per le suddette ragioni, possono essere rimborsati presso la stessa agenzia di emissione entro un'ora dal rilascio; altrimenti, entro le 48 ore successive all'evento, il viaggiatore dovrà inoltrare una richiesta scritta, allegando il biglietto non utilizzato o la fotocopia dell'abbonamento.

Dovrà, inoltre, dichiarare: nome, cognome, giorno, luogo, ora e linea oggetto del mancato servizio. In caso di invio tramite Servizio Postale farà fede il timbro dell'Ufficio Postale accettante.

L'Azienda, dopo aver proceduto alle ulteriori verifiche ed accettata la richiesta, procederà all'invio presso il domicilio indicato dal richiedente di un buono di rimborso.

Per servizi saltati o irregolari per cause di forza maggiore, come ad esempio calamità naturali, eventi atmosferici, imprevisti del veicolo, scioperi, interruzioni stradali o, comunque, per cause derivanti da situazioni non imputabili all'Azienda, non si prevede alcuna forma di rimborso.

Non è dovuto, inoltre, alcun rimborso in caso di furto, smarrimento, distruzione del biglietto e in caso di mancato utilizzo dipendente da fatto proprio del viaggiatore.

Il biglietto giornaliero integrato "*ferbus*", in quanto istituito a seguito di accordi commerciali con altre aziende di trasporto, non è rimborsabile.

OGGETTI SMARRITI

Gli oggetti smarriti sui treni e/o nelle stazioni e rinvenuti dal Personale sono consegnati al Capo Stazione di Bari Centrale. Per le Autolinee tali oggetti, rinvenuti dal Personale sugli autobus e/o nei pressi delle fermate, sono consegnati al Capo Unità Organizzativa dell'Impianto Autolinee di Bitonto.

Dopo la registrazione e la catalogazione, l'oggetto smarrito è depositato e custodito per 1 mese.

Gli oggetti smarriti possono essere reclamati e ritirati dai proprietari:

- presso la Stazione di Bari Centrale,
tutti i giorni feriali dalle ore 8,00 alle ore 14,00
- presso l'Impianto Autolinee di Bitonto,
i giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle ore 8,00 alle ore 13,00.

Nel caso in cui sia certa la proprietà dell'oggetto smarrito (per la presenza di carta di identità o altro documento) e il proprietario sia rintracciabile, il Capo Stazione di Bari Centrale o il Capo Unità Organizzativa dell'Impianto Autolinee provvederanno a richiedere all'interessato di procedere al ritiro.

Questi, all'atto della consegna, apporrà nell'apposito registro oggetti smarriti la firma per ricevuta, dietro esibizione di un documento di riconoscimento.

Negli altri casi, all'atto della richiesta di restituzione di un oggetto smarrito, l'addetto annoterà le generalità del richiedente (rilevandole da un documento di riconoscimento).



to) ed esigerà dal medesimo una descrizione, dettagliata, dell'oggetto reclamato.

In caso di corrispondenza tra la descrizione e l'oggetto reclamato, il richiedente potrà ritirare l'oggetto dopo aver sottoscritto il registro oggetti smarriti.

Decorso il termine di deposito di 1 mese, nel rispetto di quanto stabilito dalla normativa prevista dal Codice Civile, il Capo Stazione di Bari Centrale e il Capo Unità Organizzativa dell'Impianto Autolinee provvedono a consegnare gli oggetti non reclamati, rispettivamente, all'Ufficio Oggetti Rinvenuti del Comune di Bari e all'omonimo Ufficio del Comune di Bitonto.

COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE E ALLE COSE

Li viaggiatore munito di regolare titolo di viaggio è tutelato da copertura assicurativa durante il trasporto e nelle aree ferroviarie in cui è consentito l'accesso.

Per i danni a persone o cose per i quali l'utente ravvede la responsabilità dell'Azienda, sarà cura dello stesso informare tempestivamente il personale in servizio al momento dell'accaduto, fornendo i propri dati, generalità e danni subiti.

L'utente dovrà, altresì, inoltrare la denuncia del danno subito alla Direzione dell'Esercizio delle Ferrovie del Nord Barese, allegando la documentazione necessaria perché la compagnia di Assicurazione che tutela l'Azienda, alla quale la pratica è inviata per il prosieguo, possa valutare la sussistenza e l'entità del risarcimento.



Aspetti Relazionali del personale a Contatto con l'Utenza

La Ferrotramviaria per espletare il servizio di trasporto utilizza personale dotato dei requisiti previsti da norme e regolamenti in vigore, in quantità sufficiente alla regolare effettuazione del servizio.

La Ferrotramviaria cura la formazione del personale dipendente, mirando all'efficacia del servizio e alla soddisfazione del viaggiatore. La selezione del personale da assumere in ruoli che prevedono il contatto diretto con il pubblico è finalizzata a garantire la preparazione e l'adeguatezza alla comunicazione.

LA RICONOSCIBILITÀ

I dipendenti in contatto con il pubblico sono dotati di cartellino di identificazione, con l'indicazione della mansione svolta, del numero di matricola e della fotografia. I dipendenti degli uffici, in caso di comunicazioni telefoniche, sono tenuti a fornire, a richiesta, il cognome, la qualifica e l'ufficio di appartenenza.

LA PRESENTABILITÀ

Il personale a contatto con il pubblico, nell'esercizio delle mansioni, indossa la divisa aziendale ed è tenuto a prestare particolare attenzione alla cura personale. Non sono ammesse forme di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità.

COMPORAMENTI, MODI E LINGUAGGIO

Il personale è sensibilizzato a utilizzare, per le informazioni e le comunicazioni con il pubblico, un linguaggio chiaro e comprensibile. In particolare, i dipendenti a contatto con l'utenza sono tenuti a essere pronti e disponibili, e a trattare l'utente con rispetto e cortesia, in modo da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione.



Il Monitoraggio del Servizio

La Ferrotramviaria si impegna a rilevare il grado di soddisfazione dei viaggiatori e a mantenere e a migliorare i fattori che concorrono a rendere un servizio di qualità, attraverso la verifica interna degli indicatori posti come obiettivo della presente Carta dei Servizi e il sondaggio sistematico delle opinioni del pubblico, analizzate mediante indici idonei a valutare la soddisfazione dell'utente. I risultati di tali rilevazioni saranno messi annualmente a disposizione del pubblico.

Gli esiti del sondaggio sulla soddisfazione dei viaggiatori nell'indagine conoscitiva effettuata nel 2009 sono risultati positivi, attestandosi intorno all'80% la percentuale dei viaggiatori soddisfatti del servizio. (Allegati H e I).





Allegati

- A** *Caratteristiche tecniche della linea*

- B** *Caratteristiche delle Stazioni e delle Fermate*

- C** *Mappa del servizio ferroviario*

- D** *Mappa del servizio automobilistico*

- E** *Servizio Ferroviario*

- F** *Servizio Automobilistico*

- G** *Punti vendita titoli di viaggio*

- H** *Risultati indagine conoscitiva 2009 - Ferrovia*

- I** *Risultati indagine conoscitiva 2009 - Autolinee*

- L** *Diritti e Doveri del Viaggiatore*

- M** *Regolamento aziendale di vettura - Ferrovia*

- N** *Regolamento aziendale di vettura - Autolinee*



Caratteristiche tecniche della linea

LUNGHEZZA LINEA	
BARI - BARLETTA	Km 70,009
FESCA SAN GIROLAMO - OSPEDALE SAN PAOLO	Km 5,133
Semplice binario	
da Bari a Fesca San Girolamo e da Ruvo a Barletta	Km 36,928
Doppio binario	
da Fesca San Girolamo a Ruvo	Km 33,081
da Fesca San Girolamo a Ospedale San Paolo	Km 5,133
TIPO DI ARMAMENTO	
	Rotaie 50 UNI
	Traverse in CAP
	Piattaforme prefabbricate in c.a (Viadotto e Galleria Metropolitana)
	Scartamento normale
VELOCITA' COMMERCIALE	
	60 KM/ora
STAZIONI E FERMATE	
Linea Bari- Fesca San Girolamo-Barletta	9 Stazioni 6 Fermate
Linea Fesca San Girolamo-Ospedale San Paolo	4 Fermate
TIPO DI TRAZIONE	
	Elettrica 3KVcc
ALIMENTAZIONE	
	N. 4 Sottostazioni Elettriche di conversione:
	Ospedale San Paolo: 2 gruppi x 1950KW
	S. Cataldo: 3 gruppi x 1000KW
	Ruvo: 3 gruppi x 1000KW
	Andria: 2 gruppi x 1000KW
IMPIANTI DI SEGNALAMENTO	
	N. 7 ACEI (Bari Centrale, Fesca San Girolamo, Palese, Bitonto, Corato, Andria, Barletta)
	N. 2 ASCV (Terlizzi e Ruvo)
REGIME CIRCOLAZIONE TRENI	
Blocco automatico bidirezionale 3 aspetti (da Bari a Ruvo)	Km 36,735
Blocco telefonico (da Ruvo a Barletta)	Km 33,274
Sistema a spola (da Fesca San Girolamo a Ospedale San Paolo)	Km 5,133
PASSAGGI A LIVELLO	
Da Bari Centrale a Fesca San Girolamo	2 Elettrici
Da Fesca San Girolamo a Barletta	20 Elettrici
	24 Automatici
Da Fesca San Girolamo a Ospedale San Paolo	– (non sono presenti Passaggi a Livello)
MATERIALE ROTABILE	
Elettromotrici 720 KW	15
Rimorchiate pilota	11
Locomotori 720 KW	2
Carrozze MDVC - Nb	4
Unità di trazione M+R+M 1290 KW	12
Unità di trazione M+R+R+M 2600 KW	4 Utilizzati per le attività del Consorzio Acquario



Caratteristiche delle Stazioni e delle Fermate

LINEA FR BARI-BARLETTA	BARI Centrale	Quintino Sella	Brigata Bari	Francesco Crispi	FESCA SAN GIROLAMO ¹	PALESE	MACCHIE	BITONTO	Sovereto	TERLIZZI	RUVO	CORATO	ANDRIA	BARLETTA Scalo	BARLETTA Centrale
Categoria ²	S	F	F	F	S	S	F	S	F	S	S	S	S	S	F
Stazioni presenziate da personale aziendale	◆	◆	◆		◆	◆	◆	◆		◆	◆	◆	◆	◆	◆
Impianti di telesorveglianza	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Controllo accessi ³	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	
Impianti a diffusione sonora per info al pubblico	◆	◆	◆		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Tabellone orari treni ⁴	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Monitor di visualizzazione orari treni ⁵	◆	◆	◆	◆		◆	◆	◆		◆	◆	◆	◆		
Biglietterie	◆	◆	◆		—	◆	◆	◆		◆	◆	◆	◆	◆	◆
Emettitori automatiche	◆			◆	—			◆		◆	◆	◆	◆		◆
Obliteratrici	◆	◆	◆	◆	—	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Scala mobile	◆	—	—	—											
Sottopassi per attraversamento binari	—	—	—	—	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆				◆
Piattaforma servoscale per disabili	◆	—	—	—	◆	◆	◆	◆		◆	◆	—	—	—	
Accesso assistito ai disabili ⁶	◆							◆		◆	◆	◆	◆	◆	
Servizi igienici	◆		◆		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	
Servizi igienici ad uso disabili					◆			◆		◆	◆		◆		
Sale di attesa ⁷	◆		◆		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆		◆
Aree di attesa esterne con panchine	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆		◆	◆	◆	◆	◆	◆
Pensiline	◆	—	◆	◆	◆	◆	◆	◆		◆	◆	◆	◆	◆	◆
Orologio	◆		◆		◆	◆	◆	◆		◆	◆	◆	◆	◆	◆
Cestini porta rifiuti	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Servizi e attività commerciali (bar, tabacchi, edicola, distributori automatici)	◆					◆	◆				◆	◆	◆		
Parcheggio auto						◆	◆		◆	◆	◆	◆	◆	◆ ⁸	◆
Rastrelliere porta bici			◆			◆	◆	◆		◆	◆	◆	◆	◆	◆

¹ Caratteristica incongruente con la tipologia della Stazione/Fermata

² Stazione temporaneamente non adibita al servizio viaggiatori

³ S = Stazione F = Fermata

⁴ Chiusure di sbarramento per il controllo degli accessi durante le ore di sospensione dell'esercizio ferroviario

⁵ A Bari Centrale tabellone elettronico con sistema automatico annunci stazione

⁶ Indicano l'orario di partenza dei treni dalla Stazione/Fermata nell'arco di due ore

⁷ Accesso ai disabili assistito dal personale FNB

⁸ Brigata Bari e Sovereto sale attesa fruibili solo nei periodi di presenziamento con personale FNB

⁹ Piattaforma di scambio intermodale



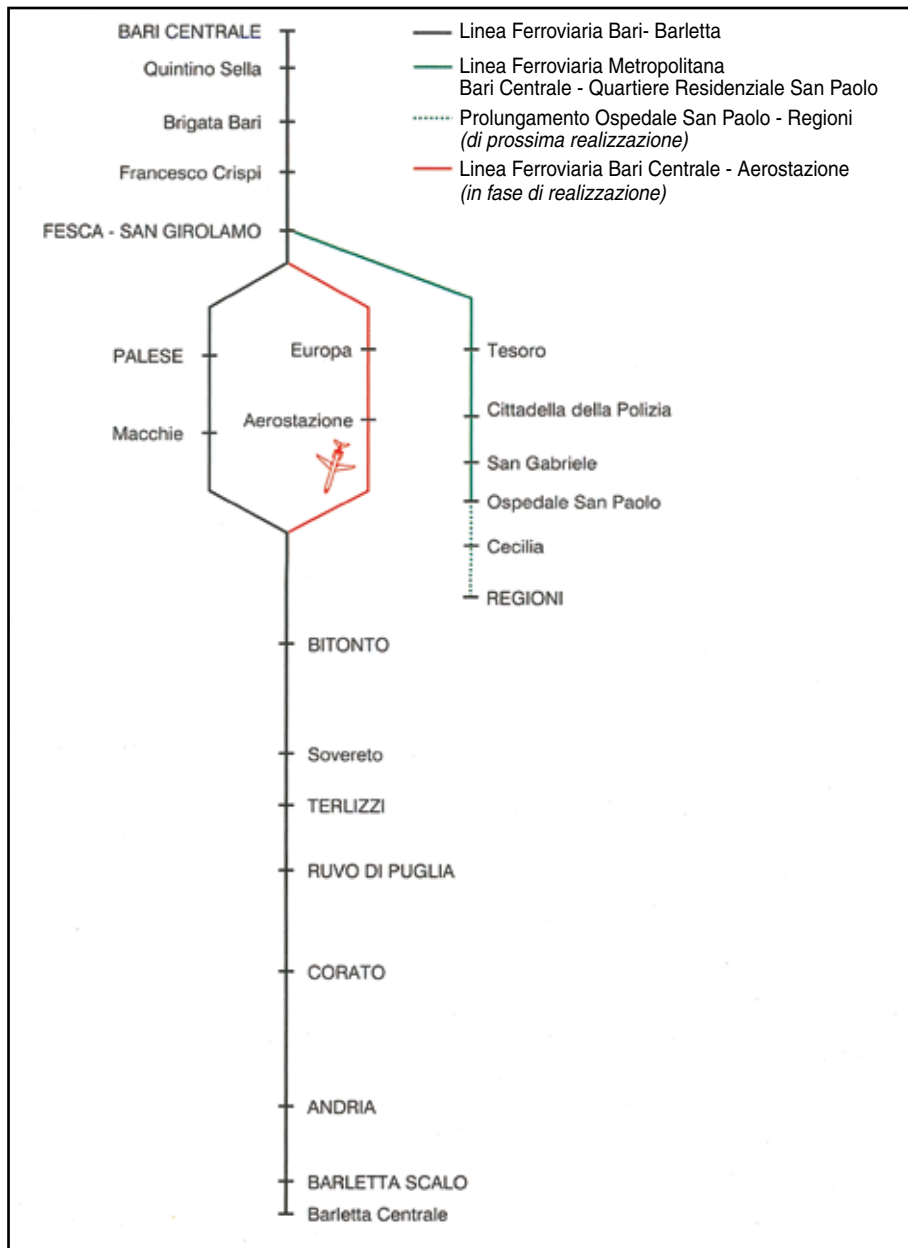
LINEA FMI BARI-QUARTIERE SAN PAOLO	Tesoro	Cittadella	San Gabriele	San Paolo Ospedale
Categoria ¹	F	F	F	F
Stazioni presenziate da personale aziendale	◆	◆	◆	◆
Impianti di telesorveglianza	◆	◆	◆	◆
Controllo accessi ²	◆	◆	◆	◆
Impianti a diffusione sonora per info al pubblico	◆	◆	◆	◆
Tabellone orari treni	◆	◆	◆	◆
Biglietterie	◆	◆	◆	◆
Emettitori automatiche	◆	◆	◆	◆
Obliteratrici	◆	◆	◆	◆
Ascensore	◆	◆	◆	◆
Sottopassi per attraversamento binari	◆	◆	◆	◆
Accesso autonomo ai disabili	◆	◆	◆	◆
Servizi igienici	◆	◆	◆	◆
Servizi igienici ad uso disabili	◆	◆	◆	◆
Aree di attesa	◆	◆	◆	◆
Pensiline	◆	◆	◆	◆
Cestini porta rifiuti	◆	◆	◆	◆
Parcheggio auto	◆	◆	◆	◆
Rastrelliere porta bici	◆	◆	◆	◆

¹ F = Fermata

² Chiusure di sbarramento per il controllo degli accessi durante le ore di sospensione dell'esercizio ferroviario

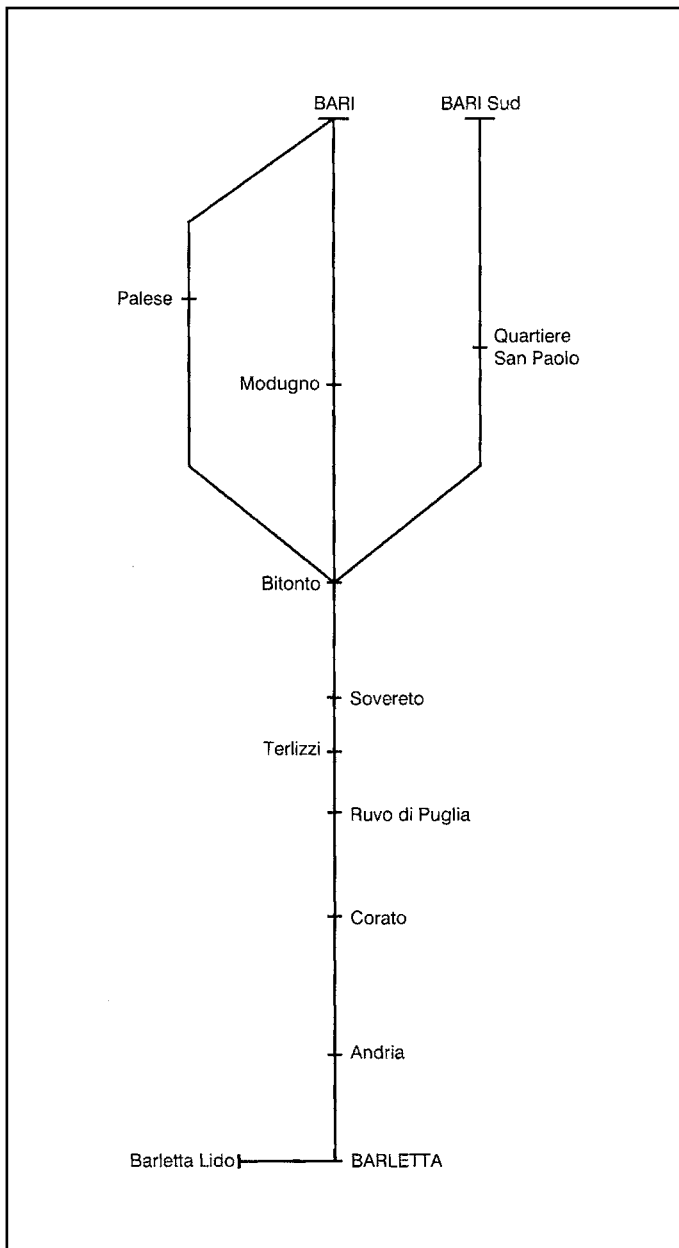


Mappa del servizio ferroviario





Mapa del servizio automobilistico



**Servizio ferroviario**

LINEA FR	n° corse periodo invernale		n° corse periodo estivo	
	Lu/Ve	Sa	Lu/Ve	Sa
Relazione				
<i>Bari-Barletta</i>	19	19	19	19
<i>Barletta-Bari</i>	22	22	22	22
<i>Andria-Bari</i>	1	1	1	1
<i>Andria-Barletta</i>	5	5	5	5
<i>Barletta-Andria</i>	5	5	5	5
<i>Bari-Ruvo</i>	18	4	4	4
<i>Ruvo-Bari</i>	17	4	4	4
<i>Bari-Bitonto</i>	22	26	16	16
<i>Bitonto-Bari</i>	21	15	15	15
<i>Bitonto-Barletta</i>	1	1	1	1
<i>Ruvo-Barletta</i>	1	1	1	1

LINEA FMI	n° corse periodo invernale		n° corse periodo estivo	
	Lu/Sa	Do	Lu/Sa	Do
Relazione				
<i>Bari-San Paolo</i>	27	23	23	23
<i>San Paolo- Bari</i>	27	23	23	23

SERVIZIO ACQUARIO	n° corse periodo invernale		n° corse periodo estivo	
	Lu/Sa	Do	Lu/Sa	Do
Relazione su rete FNB				
<i>Bari-Andria</i>	5	–	5	–
<i>Andria-Bari</i>	5	–	5	–
Relazione su rete FRI				
<i>Bari-Lecce</i>	4	4	4	4
<i>Lecce-Bari</i>	4	4	4	4

SERVIZIO SOSTITUTIVO DEL SERVIZIO FERROVIARIO

Relazione	n° corse sostitutive al treno	
	Lu/Sa	Festivi
<i>Andria-Bari</i>	(alle ore 4.20) 1	
<i>Bitonto-Barletta</i>	(alle ore 5.20) 1	
<i>Bari-Ruvo</i>	(alle ore 5.50) 1	
<i>Bari-Barletta</i>		7
<i>Barletta-Bari</i>		7
<i>Bari-Bitonto</i>		3
<i>Bitonto-Bari</i>		3
<i>Andria-Barletta</i>		3
<i>Barletta-Andria</i>		3
<i>Corato-Barletta</i>		1
<i>Barletta-Corato</i>		1



Servizio automobilistico

SERVIZIO NORMALE	n° corse periodo invernale		n° corse periodo estivo	
	Lu/Ve	Sa	Lu/Ve	Sa
<i>Bari-Barletta Ospedale</i>	1	1	1	1
<i>Bitonto-Barletta Ospedale</i>	1	1	1	1
<i>Barletta Ospedale-Bari</i>	2	2	2	2
<i>Barletta-Bari</i>	1	1	1	1
<i>Bari-Andria</i>	4	4	4	4
<i>Andria-Bari</i>	5	5	5	5
<i>Bari-Modugno-Andria</i>	1	1	1	1
<i>Bari-Corato</i>	2	2	2	2
<i>Corato-Bitonto</i>	1	1	-	-
<i>Bitonto-Ruvo</i>	2	2	1	1
<i>Ruvo-Bitonto</i>	2	2	-	-
<i>Bari-Bitonto</i>	2	1	1	1
<i>Bitonto-Bari</i>	5	4	6	4
<i>Bari-Modugno-Bitonto</i>	1	1	1	1
<i>Bitonto-Modugno-Bari</i>	1	1	-	-
<i>Bari-Palese-Bitonto</i>	1	-	1	-
<i>Bitonto-Palese-Bari</i>	1	1	1	1
<i>Bari Sud-Bitonto</i>	11	7	9	5
<i>Bitonto-Bari Sud</i>	12	6	7	5
<i>Andria-Corato</i>	1	1	1	1

SERVIZIO SCOLASTICO	n° corse scolastiche	
	Lu/Ve	Sa
<i>Bitonto-Ruvo</i>	1	3
<i>Ruvo-Bitonto</i>	1	2
<i>Ruvo-Terlizzi</i>	1	1
<i>Terlizzi-Ruvo</i>	3	3
<i>Terlizzi-Corato</i>	2	2
<i>Corato-Terlizzi</i>	3	3
<i>Terlizzi-Corato (Via Prenestina)</i>	3	2
<i>Corato (Via Prenestina)-Terlizzi</i>	2	2
<i>Corato-Ruvo</i>	1	1
<i>Ruvo-Corato (Via Prenestina)</i>	2	2
<i>Bitonto-Corato</i>	2	2
<i>Corato-Bitonto</i>	3	3
<i>Corato (Via Prenestina)-Bitonto</i>	1	1
<i>Andria-Corato</i>	1	1
<i>Andria-Bitonto</i>	1	1
<i>Ruvo-Andria</i>	1	1

INTENSIFICAZIONE ESTIVA	n° corse di intensificazione estiva		
	Lu/Ve	Sa	Festivi
<i>Andria-Barletta Lido</i>	10	11	14
<i>Barletta Lido-Andria</i>	7	9	14



Punti vendita titoli di viaggio

Biglietterie di stazione

Bari	Stazione FNB Bari Centrale ¹ Fermata FNB - Q. Sella Fermata FNB - Brigata Bari Fermata FNB - F. Crispi ²	Piazza Aldo Moro, 50 Sottovia Q. Sella Via Brigata Bari, 76 Via F.sco Crispi c/o Necropoli di Bari
Bari San Paolo	Fermata FNB Tesoro ¹ Fermata FNB Cittadella ¹ Fermata FNB San Gabriele ¹ Fermata FNB Ospedale San Paolo ¹	Via Salvatore Tramonte Via Cacudi Via F.sco Troccoli Via Capo Scardicchio
Palese	Stazione FNB	Viale Gabriele D'Annunzio, 4
Macchie	Fermata FNB	Via Macchie, 1
Bitonto	Stazione FNB ³ Fermata FNB SS. Medici ¹	Piazza Ferdinando I d'Aragona Via La Pira
Terlizzi	Stazione FNB ³	Piazza Europa
Ruvo di Puglia	Stazione FNB ¹	Via Alessandro Scarlatti
Corato	Stazione FNB ³	Via Raffaele Paolucci, 24
Andria	Stazione FNB ³	Via Alessandro Manzoni, 40
Barletta	Stazione FNB - Barletta Scalo Fermata FNB - Barletta Centrale ¹	Via Andria, 152 Uscita Sottopasso Stazione FS (lato Estramurale)

Le biglietterie delle stazioni e delle fermate delle Ferrovie del Nord Barese sono aperte nei giorni feriali, con orari di inizio e termine stabiliti dalla Ferrotramviaria in relazione all'ora di partenza dei treni e all'importanza delle stazioni e delle fermate. In generale, l'apertura si effettua circa 20 minuti prima della partenza del primo treno, la chiusura poco dopo la partenza dell'ultimo treno.

Le biglietterie delle stazioni di Bari Centrale, Bitonto, Terlizzi, Ruvo, Corato e Andria sono aperte anche nei giorni festivi.

Le biglietterie delle fermate di Bari Q. Sella, Brigata Bari, F. Crispi, Tesoro, Cittadella, San Gabriele, Ospedale San Paolo sono aperte anche nelle giornate cadenti di domenica

Le rivendite autorizzate osservano orari di apertura e chiusura in relazione alla propria attività commerciale. I viaggiatori che salgono sui treni sprovvisti di biglietto da stazioni o fermate con biglietteria mancante o chiusa e/o con biglietteria automatica non funzionante, ove ne diano tempestivo avviso al personale di scorta, potranno munirsi del titolo di viaggio a bordo del treno senza pagamento di alcun sovrapprezzo.

¹ Stazione o Fermata dotata anche di n° 1 Emittitrice automatica di biglietti

² La Fermata di Bari F. Crispi è dotata solo di n° 1 Emittitrice automatica di biglietti

³ Stazione dotata anche di n° 2 Emittitrici automatiche di biglietti



Agenzie esterne

Bari	Bar Etoil - Cutringelli ⁴	Via Dalmazia, 201
	Edicola - Bonamassa ⁴	Via Camillo Rosalba, 46
	Bar Eurobar - Monno ⁴	Via Francesco Crispi, 149/b
Bari San Paolo	Edicola - Marzulli ⁴	Viale Europa SP/75
Modugno	Tabacchi - Rutigliano ⁴	Via Palese, 20
Bitonto	Tabacchi - Carbone ⁴	Via Amm. Vacca, 54
	Bar Luna - Castellano	Piazza Marconi, 16
	Cartolibreria Levante - Berardi	Via Gen. Planelli, 48
Terlizzi	Tabacchi - Mangiatordi	Via Roma, 106
	Bar Snack - Giangregorio ⁴	Via Marconi, 9/A
Ruvo di Puglia	Tabacchi - Amenduni	Piazza Bovio, 41
	Tabacchi - La Fortezza	Corso Cotugno, 1/B
Corato	Tabacchi - Menduni ⁴	Via Dante, 24
	Bar K2 - Olivieri	Viale Vittorio Veneto, 155
Andria	Bar Cin Cin - Massaro ⁴	Via Pisani, 13
	Tabacchi - Sinisi ⁴	Corso Cavour, 190
Barletta	Cartolibreria - Giotta ⁴	Via Manfredi, 73
	Bar Napoli - Lacerenza ⁴	Viale Ippocrate, 5 (all'interno dell'Ospedale Dimiccoli

⁴ Solo vendita titoli di viaggio autolinee

**Risultati indagine conoscitiva - Ferrovia****Risultati indagine conoscitiva sulla
soddisfazione dei viaggiatori - Novembre 2009**

	nulle	non risponde	ottimo	buono	sufficiente	mediocre	scadente	% soddisfatti
Reperibilità titoli di viaggio	0,39	3,55	20,80	42,56	19,66	7,05	6,00	86,42
Come giudica i tempi di risposta ai reclami	0,48	6,87	9,54	25,13	28,02	14,80	15,15	67,67
Facilità di informazioni sugli orari	0,26	2,10	22,64	43,70	18,78	6,35	6,17	87,18
Come giudica il sito	0,61	3,39	11,59	42,03	26,24	7,93	8,20	83,20
Come giudica la carta dei servizi	3,60	21,37	5,52	19,69	25,21	9,84	14,77	67,20
Puntualità/regolarità delle corse/treni	0,92	2,23	24,34	41,94	18,96	6,65	4,95	88,02
Frequenza delle corse/treni	0,96	3,59	6,87	26,53	26,49	19,18	16,37	62,75
Tempi di percorrenza tragitto	1,01	4,20	13,44	35,51	24,65	12,17	9,02	77,65
Coincidenze con altri mezzi di trasporto	0,70	21,98	5,04	26,49	25,70	10,86	9,24	74,01
Informazioni alle fermate/stazioni	0,66	4,33	13,70	38,44	24,39	10,33	8,45	80,30
Informazioni a bordo	0,83	3,72	15,02	36,87	23,07	10,86	9,63	78,53
Rapidità d'informazione in caso di disservizio	0,31	8,36	6,52	23,82	27,01	16,42	17,56	62,79
Comfort del viaggio	1,27	2,58	15,24	33,27	22,72	12,87	12,04	74,09
Comfort nelle fermate/stazioni	1,27	3,46	7,84	29,03	30,43	16,99	10,99	70,63
Pulizia del mezzo di trasporto	1,09	3,33	12,74	29,77	22,90	13,31	16,86	68,43
Pulizia locali ferroviari	1,09	4,16	9,15	29,42	27,54	14,54	14,10	69,77
Cortesia/disponibilità del personale	0,57	2,19	21,41	40,63	21,02	8,19	6,00	85,41
Competenza del personale	0,31	3,37	18,65	45,75	20,67	6,44	4,82	88,31
Riconoscibilità del personale	0,57	3,59	27,54	43,87	15,85	4,47	4,12	91,04
Sicurezza del viaggio	1,58	3,02	19,00	47,24	18,91	5,25	4,99	89,27
Sicurezza personale e patrimoniale	1,80	5,74	12,08	42,47	23,64	7,75	6,52	84,57
Come giudicherebbe la distribuzione di giornali	1,66	10,16	33,23	12,65	13,79	17,03	11,47	67,68
Soddisfazione media complessiva								77,50



Risultati indagine conoscitiva - Autolinee

Risultati indagine conoscitiva sulla soddisfazione dei viaggiatori - Novembre 2009

	nulle	non risponde	ottimo	buono	sufficiente	mediocre	scadente	% soddisfatti
Reperibilità titoli di viaggio	0,33	2,73	24,36	43,93	18,08	6,28	4,29	89,10
Come giudica i tempi di risposta ai reclami	0,33	2,56	11,40	29,98	29,56	11,89	14,29	73,04
Facilità di informazioni sugli orari	0,58	2,23	24,11	44,92	17,84	6,52	3,80	89,38
Come giudica il sito	1,17	5,00	16,67	47,17	20,00	5,83	4,17	89,34
Come giudica la carta dei servizi	1,30	9,77	9,77	32,25	25,41	9,12	12,70	75,55
Puntualità/regolarità delle corse	0,66	1,82	30,72	42,86	17,42	3,96	2,56	93,31
Frequenza delle corse	0,99	3,72	7,76	26,84	27,09	19,49	14,12	64,73
Tempi di percorrenza tragitto	0,41	4,54	18,41	36,09	22,63	10,82	7,10	81,15
Coincidenze con altri mezzi di trasporto	0,74	23,04	6,44	24,61	26,51	12,06	6,61	75,51
Informazioni alle fermate	0,33	4,71	15,52	39,55	24,19	8,92	6,77	83,48
Segnalazione delle fermate	0,33	8,84	8,26	25,27	25,02	16,10	16,18	64,46
Rapidità d'informazione in caso di disservizio	0,50	4,54	17,18	36,25	24,61	10,16	6,77	82,17
Comfort del viaggio	0,99	1,90	20,48	30,72	24,69	11,48	9,74	78,15
Pulizia del mezzo di trasporto	0,58	2,89	9,83	30,64	30,64	16,85	8,59	73,65
Cortesia/disponibilità del personale	0,58	2,89	14,12	30,06	23,20	13,96	15,19	69,80
Competenza del personale	0,25	4,38	10,32	29,56	29,81	14,37	11,31	73,07
Riconoscibilità del personale	0,33	1,73	26,67	40,55	18,74	6,77	5,20	87,78
Sicurezza del viaggio	0,33	3,55	23,12	45,75	18,74	5,04	3,47	91,15
Sicurezza personale e patrimoniale	0,41	3,30	29,23	45,50	15,03	3,14	3,39	93,22
Soddisfazione media complessiva								80,42



Diritti e Doveri del Viaggiatore

I DIRITTI DEI VIAGGIATORI

Al cittadino che si sposta sul territorio, utilizzando servizi di trasporto pubblici, vanno riconosciuti i seguenti **diritti del viaggiatore**:

1. sicurezza e tranquillità del viaggio;
2. continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi modi di trasporto;
3. pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari che devono (ove possibile) essere integrati e coordinati con gli eventuali altri mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
4. facile accesso alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia nelle stazioni che sui mezzi di trasporto; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (se possibile), in caso di anomalità o di incidente;
5. rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
6. igiene e pulizia dei mezzi e delle stazioni; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture. Sale (o ambienti) di attesa attrezzati (riscaldamento, sedili, servizi igienici, ecc.);
7. riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte; facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio;
8. rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
9. contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (biglietterie, informazioni); possibilità di conoscere prima i probabili tempi di attesa;
10. rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi, nei locali e negli spazi aperti al pubblico;
11. facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni).



I DOVERI DEI VIAGGIATORI

Il cittadino che viaggia ha i seguenti **doveri**:

1. non salire sui mezzi di trasporto senza titolo di viaggio;
2. non occupare più di un posto a sedere;
3. non insudiciare e non danneggiare pareti accessori e suppellettili;
4. non fumare;
5. non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
6. non trasportare oggetti tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dall'Azienda;
7. non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;
8. attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni e alle formalità relative ai controlli di sicurezza;
9. rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni emanate dall'Azienda e le indicazioni ricevute dal personale aziendale;
10. utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate - assieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.



Regolamento aziendale di vettura - Ferrovia

Disposizioni che regolano il trasporto delle persone sulla ferrovia

1	- TITOLI DI VIAGGIO	Pag.	62
	1.1 - IL BIGLIETTO UNICO	»	62
	1.2 - TARIFFE DELLA LINEA FMI	»	63
	1.3 - BIGLIETTO EMESSO A BORDO	»	63
	1.4 - TRASPORTO COMITIVE	»	64
	1.5 - BIGLIETTO GIORNALIERO INTEGRATO "FERBUS"	»	64
2	- TRASPORTO RAGAZZI	»	65
3	- VIAGGI GRATUITI PER DISABILI	»	66
4	- LIBERA CIRCOLAZIONE GRATUITA DELLE FORZE DI POLIZIA	»	66
5	- TRASPORTO ELETTORI	»	67
6	- TRASPORTO BAGAGLI	»	67
7	- TRASPORTO ANIMALI	»	68
8	- TRASPORTO BICICLETTE	»	68
9	- EMISSIONE DEI BIGLIETTI	»	69
10	- IDENTIFICAZIONE PERSONALE E TESSERA DI RICONOSCIMENTO AZIENDALE	»	70
11	- INTERRUZIONE TEMPORANEA DEI TRASPORTI	»	70
12	- OBBLIGHI DI CHI USA LA FERROVIA	»	71
13	- PRESCRIZIONI PER L'USO DEI LOCALI DI STAZIONE	»	72
14	- SALE DI ATTESA	»	72
15	- SANZIONI	»	72
	15.1 - TITOLO DI VIAGGIO MANCANTE O NON VALIDO	»	72
	15.2 - USO IMPROPRIO DEI TITOLI DI VIAGGIO	»	73
	15.3 - PRESCRIZIONI PER L'USO DEI MEZZI DI TRASPORTO	»	73
	15.4 - PERSONE ESCLUSE DAL MEZZO SOCIALE	»	74
	15.5 - ART. 32 COMMA 3 DELLA L.R. N. 18/2002	»	75
	15.6 - RISARCIMENTO SPESE IN CASO DI ESONERO DALLA SANZIONE	»	75
16	- RECLAMI	»	75
17	- RIMBORSI	»	76
18	- OGGETTI SMARRITI	»	76
19	- DANNI A PERSONE E COSE	»	77



1- TITOLI DI VIAGGIO

1.1 - IL BIGLIETTO UNICO

Dal mese di dicembre 2008 la Ferrovie dello Stato ha attivato 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 automobilistico.

Con il nuovo tipo di biglietto i viaggiatori possono utilizzare indifferentemente l'auto-bus e/o il treno, sulla relazione richiesta.

Il biglietto unico è emesso nelle seguenti tipologie: Biglietto di corsa semplice, Biglietto di corsa A/R, Abbonamento mensile, Abbonamento settimanale.

Biglietto di corsa semplice

- Sul servizio ferroviario è valido nel solo giorno di emissione per effettuare un solo viaggio sul percorso origine – destinazione indicato sul biglietto.
- Sul servizio automobilistico può essere utilizzato anche in giornata successiva a quella di emissione per effettuare un solo viaggio sul percorso origine – destinazione indicato sul biglietto.
- Deve essere sempre convalidato mediante obliterazione prima del viaggio.
- La validità del biglietto dal momento della obliterazione è di tre ore per completare il viaggio sul percorso origine – destinazione indicato sul biglietto.

Biglietto di corsa A/R

- Sul servizio ferroviario è valido nel solo giorno di emissione per effettuare un viaggio di andata e un viaggio di ritorno sul percorso indicato sul biglietto.
- Sul servizio automobilistico può essere utilizzato anche in giornata successiva a quella di emissione per effettuare un viaggio di andata e un viaggio di ritorno sul percorso indicato sul biglietto.
- Deve essere sempre convalidato mediante obliterazione prima del viaggio di andata e prima del viaggio di ritorno.
- La validità del biglietto dal momento della obliterazione è di tre ore per completare il viaggio di andata e di tre ore per completare il viaggio di ritorno, sul percorso indicato sul biglietto.

Per entrambe le tipologie di biglietto – corsa semplice e corsa A/R – sono valide le seguenti condizioni:

- è consentito effettuare il viaggio con il cambio di mezzo nelle località dove gli utenti trovano corrispondenze utili tra il sistema ferroviario e automobilistico e viceversa. Ogni cambio di vettore deve essere accompagnato da una nuova obliterazione del biglietto, fino ad un massimo di quattro obliterazioni, preliminarmente – due volte – sul fronte e successivamente – due volte – sul retro, considerando sempre il percorso origine – destinazione indicato sul biglietto.



- in caso di inagibilità della oblitteratrice o timbratura irregolare, il viaggiatore deve rivolgersi al conducente o al personale di stazione per ottenere la convalida del biglietto.
- l'utilizzo a bordo dei treni di un biglietto di corsa semplice o di corsa A/R emessi per il servizio autolinee è possibile solo se il biglietto è stato emesso nella stessa giornata del viaggio.

Abbonamento

- **Mensile** o **settimanale**, è valido per effettuare un numero illimitato di viaggi sul percorso e nel periodo di validità indicati sul biglietto.
- E' individuale, nominativo, non cedibile, non necessita di alcuna oblitterazione.
- Deve essere compilato a penna a cura del viaggiatore in maniera chiara e leggibile, con i propri dati anagrafici, ed essere esibito al controllo accompagnato da valido documento di riconoscimento.

I possessori dei biglietti di corsa semplice e A/R e degli abbonamenti settimanali e mensili hanno la facoltà di effettuare fermate intermedie.

Tali biglietti possono essere acquistati sia presso gli sportelli di biglietteria che presso le emettitrici automatiche.

I biglietti di corsa semplice e di corsa A/R non oblitterati non sono validi.

E' vietata la cessione dei titoli di viaggio nominativi e, dopo l'inizio del viaggio, di quelli non nominativi.

Il possessore del titolo di viaggio può iniziare il viaggio, o terminarlo, in qualunque località compresa nella relazione per cui il biglietto è valido, fermo restando che nessun rimborso spetta per il percorso non effettuato.

1.2 - TARIFFE DELLA LINEA FM1

Sulla linea FM1 Bari Centrale – Quartiere San Paolo sono state adottate tariffe specifiche, rispondenti ad un servizio di tipo metropolitano, sia per i **biglietti di corsa semplice e di corsa A/R** che per gli **abbonamenti mensili e settimanali**.

Pertanto, *su tale servizio non sono validi i biglietti emessi per la relazione automobilistica Bari Sud – Quartiere San Paolo.*

1.3 BIGLIETTO EMESSO A BORDO

Biglietto speciale a fasce chilometriche

Viene emesso dal personale in servizio a bordo del treno, per la regolarizzazione del titolo di viaggio di quei viaggiatori che, essendone sprovvisti, ne facciano richiesta all'atto della salita sul mezzo. Il costo del biglietto, superiore al costo del biglietto di



corsa semplice, è calcolato in base alle fasce chilometriche secondo il seguente schema:
fino a 15 Km
da 16 a 30 Km
da 31 a 45 Km
oltre 45 Km.

Il possessore del biglietto non ha la facoltà di effettuare fermate intermedie.

1.4 - TRASPORTO COMITIVE

Biglietti di corsa semplice e di corsa A/R a tariffe ridotte per comitive

Si può beneficiare delle tariffe per comitive, valide solo per il servizio ferroviario e per il servizio automobilistico sostitutivo del servizio ferroviario (corse AS), in occasione di visite guidate programmate, previa autorizzazione della Direzione di Esercizio.

Le tariffe prevedono le seguenti agevolazioni:

- ***per gruppi da 6 a 24 persone paganti***

riduzione del 20% sulla tariffa di corsa semplice o di doppia corsa e viaggio gratuito di un accompagnatore ogni 10 persone paganti

- ***per gruppi di oltre 24 persone paganti***

riduzione del 30% sulla tariffa di corsa semplice o di doppia corsa e viaggio gratuito di un accompagnatore, fino ad un massimo di 5, ogni 15 persone paganti.

I possessori del biglietto non hanno la facoltà di effettuare fermate intermedie.

Per usufruire delle tariffe per comitive è necessario inviare, almeno sette giorni lavorativi prima della data stabilita per il viaggio, una richiesta scritta all'Azienda: con fax al n. 0805240713 o con e-mail a segreteria2@ferroviennordbarese.it

Nella richiesta devono essere indicati:

- il numero complessivo di viaggiatori
- il giorno del viaggio
- il percorso
- l'orario dei treni e/o delle corse interessate
- l'eventuale presenza di disabili in carrozzina
- il n° di fax o la e-mail ai quali inviare nostre comunicazioni
- ogni altra notizia si ritenga utile.

A fronte della richiesta, gli interessati riceveranno l'autorizzazione della Direzione Esercizio delle Ferrovie del Nord Barese a effettuare il viaggio con l'applicazione delle tariffe per comitive.

Il biglietto cumulativo deve essere acquistato, prima del viaggio di andata, presso la biglietteria della stazione di partenza, dietro esibizione della autorizzazione.

I biglietti per le comitive sono validi esclusivamente per viaggiare con i treni o con le corse AS concordate, sia per i viaggi di andata che per quelli di ritorno.

1.5 - BIGLIETTO GIORNALIERO INTEGRATO "FERBUS"

Il **Biglietto giornaliero integrato "ferbus"** è stato istituito a seguito dell'accordo tra le



Aziende di trasporto pubblico locale Ferrotramviaria SpA, Trenitalia SpA, Ferrovie del Sud Est srl, Ferrovie Appulo Lucane srl e Amtab Servizio SpA, con l'assenso dell'Assessorato ai Trasporti della Regione Puglia e dell'Assessorato alla Mobilità del Comune di Bari. Il biglietto "ferbus" è valido per l'utenza diretta a Bari, per effettuare un viaggio di andata e un viaggio di ritorno sulla ferrovia o sulle corse automobilistiche del Servizio sostitutivo del servizio ferroviario (corse AS), per una percorrenza non superiore, per ogni singolo viaggio, ai chilometri indicati sul biglietto e consente la libera circolazione, nel giorno di validità, sulle linee urbane di Bari gestite dall'Amtab Servizio SpA.

Il costo del biglietto, stabilito in base alle fasce chilometriche secondo lo schema sotto indicato, risulta essere, a parità di percorrenza ferroviaria, più basso rispetto alla somma dei prezzi del biglietto di doppia corsa e del singolo biglietto Amtab.

Km 10	€ 2,60	da Macchie o da Palese a Bari
Km 20	€ 3,10	da Bitonto a Bari
Km 30	€ 3,95	da Terlizzi a Bari
Km 40	€ 4,95	da Ruvo a Bari
Km 45	€ 5,60	da Corato a Bari
Km 60	€ 7,10	da Andria a Bari
Km 70	€ 8,30	da Barletta a Bari

Sulle Ferrovie del Nord Barese sono validi i biglietti "ferbus" riportanti il logo della Ferrotramviaria SpA sulla parte anteriore e la ragione sociale sulla parte posteriore.

Il biglietto "ferbus" ha validità giornaliera.

Deve essere convalidato mediante obliterazione prima di ciascun viaggio sulla ferrovia o sulle corse del Servizio sostitutivo del servizio ferroviario. In caso di inagibilità della obliteratrice o timbratura irregolare, il viaggiatore deve rivolgersi al conducente o al personale di biglietteria per ottenere la convalida del biglietto con l'apposizione della data nell'apposito campo prestampato.

Il viaggio sul servizio ferroviario deve essere intrapreso entro 30 minuti dalla convalida.

Il biglietto non è rimborsabile.

Il possessore del biglietto non ha la facoltà di effettuare fermate intermedie.

2- TRASPORTO RAGAZZI

I ragazzi che non hanno compiuto i dieci anni, accompagnati singolarmente da persona adulta e che non occupino posti a sedere, sono trasportati gratuitamente. L'età si considera compiuta il giorno dell'anniversario della nascita.



3- VIAGGI GRATUITI PER DISABILI

Biglietto plurimo speciale gratuito per disabili

A mente dell'art. 30 della Legge Regionale 31.10.2002 n. 18 e successive integrazioni, è prevista l'emissione di titoli di viaggio gratuiti, sino ad esaurimento delle risorse rese disponibili dalla Regione Puglia, per le seguenti categorie di cittadini:

1. privi di vista per cecità assoluta o con residuo visivo non superiore a un decimo in entrambi gli occhi con eventuale correzione e loro eventuali accompagnatori se ne è riconosciuto il diritto;
2. invalidi di guerra, civili di guerra e per servizio, iscritti alla prima, seconda e terza categoria della tabella A) allegata alla legge 18 marzo 1968, n. 313 e successive modificazioni e loro eventuali accompagnatori se ne è riconosciuto il diritto;
3. invalidi civili e portatori di handicap certificati dall'autorità competente, ai quali sia stata accertata una invalidità in misura non inferiore all'80% e loro eventuali accompagnatori se ne è riconosciuto il diritto, nonché invalidi del lavoro certificati dall'autorità competente, ai quali sia stata accertata una invalidità in misura non inferiore al 70%.

Per il trasporto delle suddette categorie di cittadini è stato istituito il titolo di viaggio plurimo, di cui è vietata la vendita, denominato "*Biglietto plurimo speciale gratuito per disabili*".

Tale biglietto, **con validità di biglietto di corsa semplice**, è rilasciato, di norma, per le singole tratte di servizio interessate e con validità giornaliera, ai cittadini che ne facciano richiesta, previo accertamento, da parte del personale delle biglietterie, della loro appartenenza a una delle predette categorie sulla base di idoneo documento.

Il "*Biglietto plurimo speciale gratuito per disabili*" è rilasciato, **con validità di abbonamento** gratuito, solo ai soggetti che, appartenenti ad una delle categorie beneficiarie, ne abbiano necessità per motivi di lavoro o di studio o di assistenza sanitaria.

Per ottenere tale beneficio gli interessati sono tenuti a presentare apposita richiesta, corredata da idonea documentazione, alla Direzione di Esercizio delle Ferrovie del Nord Barese, che autorizzerà l'emissione dell'abbonamento.

E' consentito il rilascio di abbonamento gratuito "al portatore", se ne è riconosciuto il diritto, per l'accompagnatore delle suddette categorie di cittadini.

Il "*Biglietto plurimo speciale gratuito per disabili*" è rilasciato dalle biglietterie delle stazioni e delle fermate delle Ferrovie del Nord Barese.

4 - LIBERA CIRCOLAZIONE GRATUITA DELLE FORZE DI POLIZIA

L'Azienda ha sottoscritto con la Regione Puglia un protocollo d'intesa con il quale si stabilisce la libera circolazione gratuita, sui treni delle Ferrovie del Nord Barese e



sugli autobus del Servizio automobilistico sostitutivo del servizio ferroviario, per tutti gli appartenenti all'Arma dei Carabinieri, alla Guardia di Finanza, alla Polizia di Stato, alla Polizia Penitenziaria, al Corpo Forestale di Stato, ai Corpi dei Vigili del Fuoco delle Province di Bari, Foggia, Taranto, Lecce e Brindisi e al personale militare delle Capitanerie di Porto delle medesime suddette Province, permanentemente in servizio di polizia giudiziaria.

Il viaggio gratuito a bordo dei treni agli appartenenti alle suddette categorie delle Forze di Polizia è consentito purché:

- siano in servizio permanente effettivo;
- vestano l'uniforme ovvero applichino sul proprio abito civile, in modo ben visibile (salvo che non sussistano pregiudizi di carattere istituzionale), la prevista tessera personale di riconoscimento rilasciata dall'Amministrazione di appartenenza;
- prestino assistenza al personale di bordo in caso di accertamento di identità, all'occorrenza, e/o per interventi di mantenimento dell'ordine pubblico;
- intervengano in costanza degli obblighi ex art. 55 del c.p.p., per prevenire o reprimere atti che possano procurare danni alla clientela, al materiale rotabile, alle infrastrutture di stazione.

E', comunque, facoltà degli agenti di scorta ai treni richiedere agli interessati, che sono tenuti ad ottemperare, l'esibizione di una valida tessera di identità personale che comprovi l'appartenenza ad una delle Forze di Polizia suddette.

In caso di cospicua presenza numerica a bordo dei treni, il personale delle Forze di Polizia è tenuto, ove possibile, a distribuirsi sulle diverse vetture del convoglio.

5 - TRASPORTO ELETTORI

Nel rispetto delle circolari ministeriali, in occasione delle elezioni, vengono emessi titoli di viaggio a tariffa agevolata al fine di facilitare l'affluenza alle urne sia da parte degli elettori residenti nel territorio nazionale che di quelli residenti all'estero.

6 - TRASPORTO BAGAGLI

Li viaggiatore può portare a bordo del treno gratuitamente un collo di peso non eccedente i 10 Kg e di dimensioni non superiori a cm 75x50x25.

Ogni collo eccedente la franchigia, per un numero massimo di due bagagli per ogni viaggiatore, è soggetto al pagamento del biglietto di corsa semplice.

I bagagli possono essere trasportati sul mezzo sociale a condizione che siano posti negli spazi a ciò riservati, non rechino disturbo o danno agli altri viaggiatori, non ostacolino le attività di servizio del personale e non danneggino il mezzo sociale.



Non è consentito il trasporto di oggetti pericolosi o eccessivamente ingombranti, ad insindacabile giudizio del personale viaggiante.

7 - TRASPORTO ANIMALI

A bordo del treno è consentito il trasporto gratuito:

- di cani di piccola taglia, purché muniti di museruola e guinzaglio, oppure, se molto piccoli, da tenersi in grembo, in ragione di 1 per ogni viaggiatore;
- di piccoli animali domestici custoditi in appositi contenitori di peso non eccedente i 10 Kg e di dimensioni non superiori a cm 75x50x25. Il trasporto di tali contenitori è regolamentato come il trasporto dei bagagli, al quale capitolo si rimanda.

Non è consentito il trasporto di animali di grossa taglia, ad eccezione dei cani guida.

Il privo di vista ha diritto di farsi accompagnare dal proprio cane guida nei suoi viaggi su ogni mezzo di trasporto pubblico senza dover pagare per l'animale alcun biglietto o sovrattassa (Legge n. 37 del 14/2/74).

In ogni modo, il trasporto di animali è consentito in condizioni tali da impedirne la loro libera circolazione sul mezzo.

In nessun caso gli animali possono occupare un posto a sedere.

I proprietari di animali domestici sono responsabili del comportamento degli animali e devono porre in essere tutti gli accorgimenti necessari affinché essi non arrechino disturbo agli altri utenti del servizio. In mancanza, ad insindacabile giudizio del personale viaggiante, potranno essere allontanati dai mezzi sociali.

8 - TRASPORTO BICICLETTE

Il trasporto della bici al seguito è ammesso solo sui treni attrezzati per tale trasporto (attualmente gli STADLER) ed in determinate fasce orarie. I treni su cui è autorizzato il trasporto delle bici sono indicati in appositi avvisi esposti nelle stazioni e nelle fermate.

Il trasporto della bici al seguito è gratuito. Il biglietto per il trasporto della bici va richiesto presso le biglietterie delle stazioni e delle fermate ferroviarie.

La bici non può eccedere i 2 metri di lunghezza. Sui treni attrezzati è ammesso anche il trasporto della bici in apposita sacca, purché non superi le dimensioni di cm 110 x 70 x 30.

Sono ammesse solo biciclette monoposto a trazione normale quindi senza alcun tipo di motore.

Nel limite dei posti disponibili nelle rastrelliere, il trasporto è ammesso in ragione di una bicicletta per passeggero su tutti i treni individuati per tale trasporto.

Non è consentito il trasporto delle bici nei casi di gruppi organizzati in numero superiore alle disponibilità di posti in rastrelliera.



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

Il viaggiatore deve accedere ai treni con bici al seguito utilizzando esclusivamente la porta contraddistinta da apposito pittogramma.

Il viaggiatore non deve sostare sulle piattaforme ostacolando la salita e la discesa degli altri passeggeri.

Durante il trasporto non è consentito lasciare oggetti o bagagli sulle biciclette o negli spazi adibiti al trasporto delle stesse.

Le bici devono essere comunque collocate negli appositi spazi, in modo tale da non costituire intralcio o disturbo agli altri viaggiatori e/o al personale in servizio sui treni. I bambini sotto i 12 anni possono salire sui treni con la bicicletta solo se accompagnati da un adulto.

E' opportuno raggiungere la stazione alcuni minuti prima dell'orario previsto, per svolgere in comodità le operazioni di carico bici.

I possessori di biciclette devono comunque attenersi ad eventuali ulteriori istruzioni impartite dal personale direttamente od a mezzo di diffusione sonora.

In particolare, in caso di eccessivo affollamento delle vetture, i possessori di biciclette potranno essere invitati dal personale di stazione ad attendere un convoglio successivo.

In caso di emergenza o comunque in caso di necessità di evacuazione dei treni, le biciclette devono essere lasciate a bordo o, in caso di uscita dalle stazioni, in luogo opportuno per non intralciare gli altri viaggiatori. Se recuperabili, saranno restituite ai proprietari dietro presentazione dei titoli di viaggio e di un documento.

Le infrazioni relative alla sicurezza e alla regolarità dell'esercizio saranno perseguite a norma di legge.

La Ferrotramviaria non effettua alcuna attività di custodia e, quindi, non risponde per eventuali danni o furti alle biciclette lasciate incustodite.

9 - EMISSIONE DEI BIGLIETTI

I titoli di viaggio validi sulle Ferrovie del Nord Barese sono disponibili presso le rivendite autorizzate, presso le biglietterie delle stazioni e delle fermate e presso le emittitrici automatiche, ove installate.

Per le biglietterie delle stazioni la Ferrotramviaria stabilisce l'inizio e il termine del rilascio dei biglietti in relazione all'ora di partenza dei treni e all'importanza delle stazioni. In generale, l'apertura si effettua 20 minuti prima della partenza del primo treno, la chiusura poco dopo la partenza dell'ultimo treno.

Le rivendite autorizzate osservano orari di apertura e di chiusura variabili in relazione alla propria attività commerciale.

Le biglietterie delle stazioni di Bari Centrale, Bitonto, Terlizzi, Ruvo, Corato e Andria sono aperte anche nei giorni festivi.



Le biglietterie delle fermate di Bari Q. Sella, Brigata Bari, F. Crispi, Tesoro, Cittadella, San Gabriele e Ospedale sono aperte anche nelle giornate cadenti di domenica.

Sia le macchine emittitrici di biglietti di cui sono dotati i punti vendita titoli di viaggio, che le biglietterie automatiche possono emettere biglietti per qualunque relazione del servizio, senza quindi origine predefinita.

Gli abbonamenti mensili possono essere emessi sino al giorno 24 per il mese in corso e dal giorno 25 per quelli con validità nel mese successivo.

Gli abbonamenti settimanali possono essere emessi dal venerdì precedente la settimana di validità.

E' ammesso il rilascio del titolo di viaggio in treno solo per i biglietti di corsa semplice speciale a fasce chilometriche. L'importo maggiorato di tale titolo di viaggio è determinato in relazione alle fasce di percorrenza chilometrica del viaggio.

I viaggiatori che partono da fermate o da stazioni con biglietteria mancante o chiusa e/o con emettitrice automatica non funzionante possono viaggiare pagando il prezzo del biglietto di corsa semplice, senza alcuna maggiorazione.

10 - IDENTIFICAZIONE PERSONALE E TESSERA DI RICONOSCIMENTO AZIENDALE

Ln corso di viaggio, il possessore di un titolo di viaggio nominativo, abbonamento mensile o settimanale, deve essere munito di un valido documento personale di identificazione, da esibire a richiesta degli agenti incaricati alla verifica del titolo di viaggio.

Il titolare di un biglietto di abbonamento, a sua discrezione, può munirsi di tessera di riconoscimento aziendale, da esibire in sostituzione del documento di identità.

La tessera di riconoscimento aziendale è rilasciata a seguito di semplice richiesta verbale dietro consegna di due fotografie formato tessera e l'esibizione di un valido documento di riconoscimento.

La tessera può essere rilasciata anche ai minori privi di documento di identità purché provvisti di certificazione, sottoscritta con firma autentica da chi esercita la patria potestà, dalla quale risultino i dati anagrafici del minore.

La tessera ha validità triennale e viene rilasciata dalle biglietterie delle stazioni delle Ferrovie del Nord Barese, dietro pagamento delle spese di emissione.

11 - INTERRUZIONE TEMPORANEA DEI TRASPORTI

Le persone che si trovano in viaggio al momento dell'interruzione sono trasportate a destinazione per altra via rimasta libera, senza aumento del prezzo.

Non essendoci altra via libera per giungere a destinazione, i viaggiatori sono trasportati gratuitamente al loro punto di partenza o a un punto intermedio a scelta di essi.



Per i viaggi intrapresi dopo che l'interruzione è stata portata a conoscenza e che si effettuano per altra via più lunga rimasta libera, è facoltà della Ferrotramviaria di applicare i prezzi competenti al trasporto sulla base delle percorrenze effettive.

12 - OBBLIGHI DI CHI USA LA FERROVIA

L'utente della ferrovia è tenuto a:

1. prendere posto nei compartimenti disponibili delle carrozze componenti il treno già munito di regolare biglietto o altro valido titolo di viaggio, anche per l'eventuale bagaglio eccedente quello ammesso gratuitamente;
2. non occupare, salva diversa disposizione, più di un posto a sedere;
3. nel caso inizi il viaggio sprovvisto di biglietto, richiedere tempestivamente al capotreno in servizio di essere regolarizzato. Questi emetterà il biglietto speciale a fasce chilometriche o, per quei viaggiatori che partono da fermate o da stazioni con biglietteria mancante o chiusa e/o con emettitrice automatica non funzionante, il biglietto di corsa semplice;
4. osservare tutte le prescrizioni relative all'esercizio e all'uso della ferrovia e quelle che apportino impedimenti, restrizioni o condizioni speciali, e a uniformarsi alle richieste e agli avvertimenti del personale che vi è addetto, nonché alle leggi, ai decreti e ai regolamenti in materia di polizia, sanità e simili;
5. usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da lui dipenda, alla sicurezza ed incolumità proprie, delle persone e degli animali che sono sotto la sua custodia nonché sulla sicurezza delle proprie cose. In particolare, i viaggiatori che si servono di treni sui quali le porte sono ad apertura e chiusura automatica, debbono prestare specifica attenzione, sia durante le fermate sia in marcia, stante le caratteristiche delle porte suddette;
6. astenersi dal discendere dal treno in caso di fermate fuori stazione e discendere soltanto se il personale di servizio lo autorizzi e dal lato che verrà indicato, tenendosi discosto dal treno durante la fermata e risalendo non appena invitato dal personale;
7. presentare agli agenti ferroviari il biglietto e gli eventuali documenti prescritti ogni qualvolta siano richiesti;
8. pagare agli agenti incaricati delle riscossioni le somme da essi richieste per tasse, soprattasse, penalità ed ogni altro diritto dipendente dal trasporto;
9. non fumare nei treni e nei locali chiusi non destinati ai fumatori.



13 - PRESCRIZIONI PER L'USO DEI LOCALI DI STAZIONE

È proibito alle persone estranee al servizio introdursi, senza permesso, nel recinto e nelle dipendenze delle stazioni, salve le eccezioni stabilite dalle leggi, dai decreti e dai regolamenti in vigore.

Per l'ingresso nelle stazioni occorre essere in possesso di biglietto di viaggio.

Le persone sprovviste 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.

Al privo di vista è riconosciuto il diritto di accedere agli esercizi aperti al pubblico con il proprio cane guida ex Legge n. 37 del 14/02/74.

E' proibito l'ingresso nelle stazioni alle persone che offendono la decenza, sono causa di scandalo o di disturbo, o si trovano in stato di ubriachezza.

E' vietato, se non espressamente autorizzati, di incaricarsi, a scopo di lucro, del trasporto del bagaglio dei viaggiatori e di dare molestia agli stessi, distribuendo avvisi o offrendo in vendita oggetti di qualunque specie.

Chi è ammesso all'interno delle stazioni deve uniformarsi alle avvertenze ed agli inviti del personale ferroviario, usare la dovuta prudenza e provvedere alla incolumità propria e delle persone che sono sotto la sua custodia.

14 - SALE DI ATTESA

Le sale di attesa sono aperte soltanto al momento in cui comincia la distribuzione dei biglietti e i viaggiatori, per entrarvi, devono essere in possesso di regolare titolo di viaggio.

Nelle sale di attesa vi sono bacheche per l'esposizione dell'orario dei treni e di altre informazioni al pubblico.

I Capi Stazione hanno il compito di controllare che le comunicazioni esposte siano aggiornate e di eliminare quelle obsolete.

15 - SANZIONI

15.1 - TITOLO DI VIAGGIO MANCANTE O NON VALIDO

I viaggiatori che all'atto dei controlli risultino sprovvisti di valido titolo di viaggio o presentino titolo di viaggio comunque non valido sono soggetti all'emissione di processo verbale di accertamento ai sensi del **D.P.R. 11/7/1980 n. 753** e al pagamento, oltre che del biglietto di corsa semplice, anche di una sanzione amministrativa pecuniaria di Euro 100,00 prevista dall'**Art. 32 comma 1 della L.R. n. 18/2002**.

Tale sanzione è ridotta a Euro 50,00 se l'utente provvede al pagamento entro i trenta giorni successivi a quello della contestazione o della sua notifica.



I viaggiatori, titolari di biglietto di abbonamento, che all'atto dei controlli risultino privi del documento di identificazione vengono considerati sprovvisti di titolo di viaggio. Non si procede alla contestazione qualora venga esibito un documento di identificazione scaduto da non oltre trenta giorni, a condizione che la scadenza sia avvenuta successivamente a quella di inizio di validità dell'abbonamento.

L'uso del biglietto di abbonamento alterato, contraffatto o intestato ad altra persona, oltre il ritiro dello stesso comporta il pagamento, oltre che del biglietto di corsa semplice riferito al percorso indicato sull'abbonamento, anche di una sanzione amministrativa pecuniaria pari a quella comminata ai viaggiatori che risultano privi di valido titolo di viaggio.

15.2 - USO IMPROPRIO DEI TITOLI DI VIAGGIO

(Art. 24 D.P.R. n. 753/1980) I biglietti o gli altri titoli di viaggio non possono essere usati in modo diverso da quello stabilito dalle rispettive norme di utilizzazione.

E' vietata la cessione dei titoli di viaggio nominativi e, dopo l'inizio del viaggio, di quelli non nominativi.

E' vietato acquistare o ottenere biglietti in violazione al precedente comma. Il biglietto o altro documento di trasporto indebitamente acquistato o ottenuto, decade di validità.

E', altresì, vietata la vendita di biglietti, quando non sia autorizzata dall'Azienda.

I trasgressori alle disposizioni del secondo e terzo comma sono soggetti alla sanzione amministrativa da Euro 3 a Euro 10.

I trasgressori alla disposizione del quarto comma incorrono nella sanzione amministrativa da Euro 7 a Euro 23 e, ove il fatto avvenga con il concorso di più persone, nella sanzione amministrativa da Euro 15 a Euro 46.

15.3 - PRESCRIZIONI PER L'USO DEI MEZZI DI TRASPORTO

15.3.1 - (Art. 24 D.P.R. n. 753/1980) E' fatto divieto di aprire le porte esterne dei mezzi sociali e di salire o discendere dagli stessi, quando non sono completamente fermi.

E' inoltre vietato salire o discendere dalla parte opposta a quella stabilita per il servizio viaggiatori o da aperture diverse da quelle all'uopo destinate.

I trasgressori alle suddette disposizioni sono soggetti alla sanzione amministrativa da Euro 7 a Euro 23.

E' vietato aprire le finestre dei veicoli senza l'assenso di tutti i viaggiatori interessati.

15.3.2 - (Art. 26 D.P.R. n. 753/1980) Salvo il caso di grave e incombente pericolo, è fatto divieto alle persone estranee al servizio di azionare i comandi per l'apertura di emergenza delle porte nonché qualsiasi altro dispositivo di emergenza installato nel mezzo sociale e come tale evidenziato.

I trasgressori sono soggetti alla sanzione amministrativa da Euro 258 a Euro 1.549.

15.3.3 - (Art. 27 D.P.R. n. 753/1980) E' vietato gettare dal mezzo sociale qualsiasi oggetto.

I trasgressori sono soggetti alla sanzione amministrativa da Euro 5 a Euro 15.



Ove il fatto avvenga con il mezzo sociale in movimento, i trasgressori sono puniti con l'ammenda da Euro 25 a Euro 258 o con l'arresto fino a due mesi.

15.3.4 - (Art. 29 D.P.R. n. 753/1980) L'utente che danneggia, deteriora o insudicia i veicoli, i locali, gli ambienti della ferrovia nonché i loro arredi e accessori è soggetto alla sanzione amministrativa da Euro 7 a Euro 23.

La sanzione anzidetta non si applica quando gli atti vengono compiuti da chi è colto da improvviso malore, fermo restando l'obbligo del risarcimento dell'eventuale danno arrecato.

Il pagamento della sanzione in misura ridotta con effetto liberatorio è subordinato al contestuale versamento della somma corrispondente all'eventuale danno arrecato, quando la somma stessa sia prefissata da una tariffa stabilita dall'Azienda e sia notificata al trasgressore all'atto della contestazione dell'infrazione.

Negli altri casi, ferma restando la possibilità del pagamento della sanzione in misura ridotta, con effetto liberatorio, l'importo dell'eventuale danno deve essere risarcito separatamente, previo accertamento e notifica.

15.3.5 - (Art. 33 D.P.R. n. 753/1980) E' vietato portare con sé sul mezzo sociale armi da fuoco cariche e non smontate. Le munizioni di dotazione devono essere tenute negli appositi contenitori e accuratamente custodite. Detto divieto non è applicabile agli agenti della forza pubblica.

I trasgressori sono puniti con la sanzione amministrativa da Euro 77 a Euro 232.

15.3.6 - (Art. 7 Legge 11/11/1975, n. 584, come sostituito dall'art. 52 Legge 28/12/2001, n. 448) E' vietato fumare nei treni.

I trasgressori sono soggetti alla sanzione amministrativa da Euro 27,50 a Euro 275, raddoppiata se la violazione è commessa in presenza di donna in evidente stato di gravidanza o in presenza di lattanti o bambini fino a 12 anni.

15.4 - PERSONE ESCLUSE DAL MEZZO SOCIALE

15.4.1 - (Art. 30 D.P.R. n. 753/1980) E' fatto divieto alle persone non espressamente autorizzate dall'Azienda di svolgere l'attività di venditore di beni e di servizi sui mezzi sociali, nonché nelle stazioni e fermate.

E' fatto, altresì, divieto di svolgere attività di cantante, suonatore e simili, e di fare raccolta di fondi a qualunque titolo.

I trasgressori sono allontanati dal mezzo sociale, previo ritiro del titolo di viaggio senza diritto ad alcun rimborso per i percorsi ancora da effettuare, ed incorrono inoltre nella sanzione amministrativa da Euro 15 a Euro 46.

Ove l'attività di vendita di beni avvenga con il concorso di più persone, i trasgressori sono soggetti alla sanzione amministrativa da Euro 258 a Euro 1.549.

Nei confronti dei trasgressori l'Azienda rifiuterà il rilascio del biglietto di abbonamento.

15.4.2 - (Art. 31 D.P.R. n. 753/1980) Sono escluse dal mezzo sociale e allontanate dalle fermate le persone che si trovino in stato di ubriachezza, che offendano la decen-



za o diano scandalo o disturbo agli altri viaggiatori e che ricusino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine o di sicurezza del servizio.

Le persone escluse in corso di viaggio non hanno diritto ad alcun rimborso per il percorso ancora da effettuare.

15.4.3 - (Art. 32 D.P.R. n. 753/1980) Sono escluse dal mezzo sociale e allontanate dalle fermate le persone malate o ferite che possano arrecare danno o incomodo agli altri viaggiatori.

Detta norma non si applica agli invalidi per causa di guerra, di lavoro e di servizio, nonché ai ciechi e sordomuti.

15.5 - ART. 32 COMMA 3 DELLA L.R. N. 18/2002

Per tutto quanto non previsto e disciplinato dal D.P.R. 753/1980, si fa riferimento alle disposizioni dell'Art. **32 comma 3 della L.R. n. 18/2002**, che cita "Il mancato rispetto da parte degli utenti dei servizi delle norme contenute nel regolamento aziendale di vettura comporta l'applicazione di sanzioni amministrative pecuniarie da Euro 55,00 a Euro 250,00, ridotte al 50 per cento se l'utente estingue l'illecito entro i trenta giorni successivi a quello della contestazione o della sua notifica."

15.6 - RISARCIMENTO SPESE IN CASO DI ESONERO DALLA SANZIONE

Nel caso in cui l'utente incorso in un'infrazione sia esonerato, in via eccezionale, con atto del Direttore dell'Esercizio, dal pagamento della sanzione amministrativa, dovrà in ogni caso corrispondere la somma di Euro 5 oltre eventuali spese di notifica sostenute dall'Azienda.

16 - RECLAMI

In tutte le stazioni è messo a disposizione del pubblico un registro per i reclami riguardanti il servizio della ferrovia. In ogni caso, i reclami, le richieste e i suggerimenti possono essere inoltrati direttamente:

– per telefono, ai numeri **080 5299342 - 080 5299348**.

Il servizio è operante dalle ore 9.00 alle ore 12.00

nei giorni feriali dal lunedì al venerdì;

– via fax, al numero **080 5240713**;

– per iscritto, all'indirizzo: **FERROTRAMVIARIA SpA
FERROVIE DEL NORD BARESE
Supporto Operativo Direzione Esercizio
Relazioni con la Clientela
Piazza Aldo Moro n. 50/B
70122 BARI**

– via e-mail, all'indirizzo **segreteria@ferroviennordbarese.it**.

– utilizzando il modulo per i reclami presente nella sezione *Tutela del Viaggiatore* del sito aziendale **www.ferroviennordbarese.it**.

E' necessario fornire le proprie generalità.



Per tutti i casi che richiedono una risposta, l'Azienda si rivolgerà agli interessati, per iscritto, entro 30 giorni dalla data del protocollo aziendale.

17 - RIMBORSI

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.

I biglietti e gli abbonamenti acquistati e non utilizzati, per le suddette ragioni, possono essere rimborsati presso la stessa agenzia di emissione entro un'ora dal rilascio; altrimenti, entro le 48 ore successive all'evento, il viaggiatore dovrà inoltrare una richiesta scritta, allegando il biglietto non utilizzato o la fotocopia dell'abbonamento.

Dovrà, inoltre, dichiarare: nome, cognome, giorno, luogo, ora e linea oggetto del mancato servizio. In caso di invio tramite Servizio Postale farà fede il timbro dell'Ufficio Postale accettante.

L'Azienda, dopo aver proceduto alle ulteriori verifiche ed accettata la richiesta, procederà all'invio presso il domicilio indicato dal richiedente di un buono di rimborso.

Per servizi saltati o irregolari per cause di forza maggiore, come ad esempio calamità naturali, eventi atmosferici, imprevisti del veicolo, scioperi, interruzioni stradali o, comunque, per cause derivanti da situazioni non imputabili all'Azienda, non si prevede alcuna forma di rimborso.

Non è dovuto, inoltre, alcun rimborso in caso di furto, smarrimento, distruzione del biglietto e in caso di mancato utilizzo dipendente da fatto proprio del viaggiatore.

Il biglietto giornaliero integrato "*ferbus*", in quanto istituito a seguito di accordi commerciali con altre aziende di trasporto, non è rimborsabile.

18 - OGGETTI SMARRITI

Gli oggetti smarriti rinvenuti dal Personale nelle stazioni e nelle fermate sono consegnati al Capo Stazione.

Gli oggetti smarriti rinvenuti dal Personale sui treni sono consegnati al Capo Stazione della stazione di fine corsa.

I Capi Stazione provvedono al trasferimento degli oggetti rinvenuti presso la stazione di Bari Centrale.

Il Capo Stazione di Bari Centrale ha la responsabilità di registrare e catalogare gli oggetti rinvenuti, di riporli in un luogo adatto al deposito e di custodirli.

Gli oggetti smarriti restano in deposito 1 mese.



Essi possono essere reclamati e ritirati dai proprietari presso la stazione di Bari Centrale, tutti i giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 14.00.

Nel caso sia certa la proprietà dell'oggetto smarrito, per la presenza di carta di identità o altro documento, e il proprietario sia rintracciabile, il Capo Stazione di Bari Centrale provvederà a richiedere all'interessato di procedere al ritiro.

Questi, all'atto della consegna, apporrà nell'apposito registro oggetti smarriti la firma per ricevuta, dietro esibizione di un documento di riconoscimento.

Negli altri casi, all'atto della richiesta di restituzione di un oggetto smarrito, l'addetto annoterà le generalità del richiedente, rilevandole da un documento di riconoscimento, ed esigerà dal medesimo una descrizione dettagliata dell'oggetto reclamato. In caso di corrispondenza tra la descrizione e l'oggetto reclamato, il richiedente potrà ritirare l'oggetto dopo aver sottoscritto il registro oggetti smarriti.

Decorso il termine di 1 mese, nel rispetto di quanto stabilito dalla normativa prevista dal Codice Civile, il Capo Stazione di Bari Centrale provvede a consegnare gli oggetti non reclamati all'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune di Bari.

19 - DANNI A PERSONE E COSE

Il viaggiatore munito di regolare titolo di viaggio è tutelato da copertura assicurativa durante il trasporto e nelle aree ferroviarie in cui è consentito l'accesso.

Per i danni a persone o cose per i quali l'utente ravvede la responsabilità dell'Azienda, sarà cura dello stesso informare tempestivamente il personale in servizio al momento dell'accaduto, fornendo i propri dati, generalità e danni subiti.

L'utente dovrà, altresì, inoltrare la denuncia del danno subito alla Direzione dell'Esercizio delle Ferrovie del Nord Barese, allegando la documentazione necessaria perché la compagnia di Assicurazione che tutela l'Azienda, alla quale la pratica è inviata per il prosieguo, possa valutare la sussistenza e l'entità del risarcimento.

In caso di danni a persone e cose, il personale aziendale in servizio al momento dell'accaduto dovrà prontamente intervenire, e prestare assistenza a chi fosse eventualmente infortunato attuando le misure di Primo Soccorso previste in merito dal *Piano di Gestione delle Emergenze* emanato con Ordine di Servizio n° 48/2007 del 12 giugno 2007, aggiornato e modificato con Ordine di Servizio n° 44/2010 del 3 maggio 2010.

Lo stesso personale dovrà, altresì, informarsi sulla dinamica dell'accaduto, rilevare i dati e le generalità delle persone coinvolte nel fatto e di eventuali testimoni, e trasmettere alla Direzione dell'Esercizio una dettagliata relazione su quanto occorso, con la descrizione puntuale dei danni subiti dall'utente e completa di tutti i dati acquisiti.



Regolamento aziendale di vettura - Autolinee

Disposizioni che regolano il trasporto delle persone sulle autolinee

1	- TITOLI DI VIAGGIO	Pag.	80
	1.1 - IL BIGLIETTO UNICO	»	80
	1.2 - TARIFFE DELLA LINEA FM1	»	81
	1.3 - BIGLIETTO EMESSO A BORDO	»	81
	1.4 - TRASPORTO COMITIVE	»	82
	1.5 - BIGLIETTO GIORNALIERO INTEGRATO "FERBUS"	»	82
2	- TRASPORTO RAGAZZI	»	83
3	- VIAGGI GRATUITI PER DISABILI	»	84
4	- LIBERA CIRCOLAZIONE GRATUITA DELLE FORZE DI POLIZIA	»	84
5	- TRASPORTO BAGAGLI	»	85
6	- TRASPORTO ANIMALI	»	85
7	- EMISSIONE DEI BIGLIETTI	»	86
8	- IDENTIFICAZIONE PERSONALE		
	E TESSERA DI RICONOSCIMENTO AZIENDALE	»	87
9	- OBBLIGHI DI CHI USA IL SERVIZIO AUTOLINEE	»	87
10	- SANZIONI	»	88
	10.1 - TITOLO DI VIAGGIO MANCANTE O NON VALIDO	»	88
	10.2 - USO IMPROPRIO DEI TITOLI DI VIAGGIO	»	88
	10.3 - PRESCRIZIONI PER L'USO DEI MEZZI DI TRASPORTO	»	89
	10.4 - PERSONE ESCLUSE DAL MEZZO SOCIALE	»	90
	10.5 - ART. 32 COMMA 3 DELLA L.R. N. 18/2002	»	90
	10.6 - RISARCIMENTO SPESE IN CASO DI ESONERO DALLA SANZIONE	»	90
11	- RECLAMI	»	91
12	- RIMBORSI	»	91
13	- OGGETTI SMARRITI	»	92
14	- DANNI A PERSONE E COSE	»	92



1- TITOLI DI VIAGGIO

1.1 - IL BIGLIETTO UNICO

Dal mese di dicembre 2008 la Ferrovie dello Stato ha attivato 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 automobilistico.

Con il nuovo tipo di biglietto i viaggiatori possono utilizzare indifferentemente l'auto-bus e/o il treno, sulla relazione richiesta.

Il biglietto unico è emesso nelle seguenti tipologie: Biglietto di corsa semplice, Biglietto di corsa A/R, Abbonamento mensile, Abbonamento settimanale.

Biglietto di corsa semplice

- Sul servizio ferroviario è valido nel solo giorno di emissione per effettuare un solo viaggio sul percorso origine – destinazione indicato sul biglietto.
- *Sul servizio automobilistico può essere utilizzato anche in giornata successiva a quella di emissione per effettuare un solo viaggio sul percorso origine – destinazione indicato sul biglietto.*
- Deve essere sempre convalidato mediante obliterazione prima del viaggio.
- La validità del biglietto dal momento della obliterazione è di tre ore per completare il viaggio sul percorso origine – destinazione indicato sul biglietto.

Biglietto di corsa A/R

- Sul servizio ferroviario è valido nel solo giorno di emissione per effettuare un viaggio di andata e un viaggio di ritorno sul percorso indicato sul biglietto.
- *Sul servizio automobilistico può essere utilizzato anche in giornata successiva a quella di emissione per effettuare un viaggio di andata e un viaggio di ritorno sul percorso indicato sul biglietto.*
- Deve essere sempre convalidato mediante obliterazione prima del viaggio di andata e prima del viaggio di ritorno.
- La validità del biglietto dal momento della obliterazione è di tre ore per completare il viaggio di andata e di tre ore per completare il viaggio di ritorno, sul percorso indicato sul biglietto.

Per entrambe le tipologie di biglietto – corsa semplice e corsa A/R – sono valide le seguenti condizioni:

- è consentito effettuare il viaggio con il cambio di mezzo nelle località dove gli utenti trovano corrispondenze utili tra il sistema ferroviario e automobilistico e viceversa. Ogni cambio di vettore deve essere accompagnato da una nuova obliterazione del biglietto, fino ad un massimo di quattro obliterazioni, preliminarmente – due volte – sul fronte e successivamente – due volte – sul retro, considerando sempre il percorso origine – destinazione indicato sul biglietto.



- in caso di inagibilità della oblitteratrice o timbratura irregolare, il viaggiatore deve rivolgersi al conducente o al personale di stazione per ottenere la convalida del biglietto.
- l'utilizzo a bordo dei treni di un biglietto di corsa semplice o di corsa A/R emessi per il servizio autolinee è possibile solo se il biglietto è stato emesso nella stessa giornata del viaggio.

Abbonamento

- **Mensile** o **settimanale**, è valido per effettuare un numero illimitato di viaggi sul percorso e nel periodo di validità indicati sul biglietto.
- E' individuale, nominativo, non cedibile, non necessita di alcuna oblitterazione.
- Deve essere compilato a penna a cura del viaggiatore in maniera chiara e leggibile, con i propri dati anagrafici, ed essere esibito al controllo accompagnato da valido documento di riconoscimento.

I possessori dei biglietti di corsa semplice e A/R e degli abbonamenti settimanali e mensili hanno la facoltà di effettuare fermate intermedie.

Tali biglietti possono essere acquistati sia presso gli sportelli di biglietteria che presso le emettitrici automatiche.

I biglietti di corsa semplice e di corsa A/R non oblitterati non sono validi.

E' vietata la cessione dei titoli di viaggio nominativi e, dopo l'inizio del viaggio, di quelli non nominativi.

Il possessore del titolo di viaggio può iniziare il viaggio, o terminarlo, in qualunque località compresa nella relazione per cui il biglietto è valido, fermo restando che nessun rimborso spetta per il percorso non effettuato.

I viaggiatori delle autolinee, all'atto della salita sull'autobus, devono mostrare al conducente di linea il titolo di viaggio valido per la corsa di cui si vuole fruire.

1.2 - TARIFFE DELLA LINEA FM1

Sulla linea FM1 Bari Centrale – Quartiere San Paolo sono state adottate tariffe specifiche, rispondenti ad un servizio di tipo metropolitano, sia per i **biglietti di corsa semplice e di corsa A/R** che per gli **abbonamenti mensili e settimanali**.

Pertanto, **su tale servizio non sono validi i biglietti emessi per la relazione automobilistica Bari Sud – Quartiere San Paolo**.

1.3 BIGLIETTO EMESSO A BORDO

Biglietto speciale a fasce chilometriche

Viene emesso dal personale in servizio a bordo dell'autobus, per la regolarizzazione del titolo di viaggio di quei viaggiatori che, essendone sprovvisti, ne facciano richiesta all'atto della salita sul mezzo. Il costo del biglietto, superiore al costo del biglietto di



corsa semplice, è calcolato in base alle fasce chilometriche secondo il seguente schema:
fino a 15 Km
da 16 a 30 Km
da 31 a 45 Km
oltre 45 Km.

Il possessore del biglietto non ha la facoltà di effettuare fermate intermedie.

1.4 - TRASPORTO COMITIVE

Biglietti di corsa semplice e di corsa A/R a tariffe ridotte per comitive

Si può beneficiare delle tariffe per comitive, valide solo per il servizio ferroviario e per il servizio automobilistico sostitutivo del servizio ferroviario (corse AS), in occasione di visite guidate programmate, previa autorizzazione della Direzione di Esercizio.

Le tariffe prevedono le seguenti agevolazioni:

- ***per gruppi da 6 a 24 persone paganti***

riduzione del 20% sulla tariffa di corsa semplice o di doppia corsa e viaggio gratuito di un accompagnatore ogni 10 persone paganti

- ***per gruppi di oltre 24 persone paganti***

riduzione del 30% sulla tariffa di corsa semplice o di doppia corsa e viaggio gratuito di un accompagnatore, fino ad un massimo di 5, ogni 15 persone paganti.

I possessori del biglietto non hanno la facoltà di effettuare fermate intermedie.

Per usufruire delle tariffe per comitive è necessario inviare, almeno sette giorni lavorativi prima della data stabilita per il viaggio, una richiesta scritta all'Azienda: con fax al n. 0805240713 o con e-mail a segreteria2@ferroviennordbarese.it

Nella richiesta devono essere indicati:

- il numero complessivo di viaggiatori
- il giorno del viaggio
- il percorso
- l'orario dei treni e/o delle corse interessate
- l'eventuale presenza di disabili in carrozzina
- il n° di fax o la e-mail ai quali inviare nostre comunicazioni
- ogni altra notizia si ritenga utile.

A fronte della richiesta, gli interessati riceveranno l'autorizzazione della Direzione Esercizio delle Ferrovie del Nord Barese a effettuare il viaggio con l'applicazione delle tariffe per comitive.

Il biglietto cumulativo deve essere acquistato, prima del viaggio di andata, presso la biglietteria della stazione di partenza, dietro esibizione della autorizzazione.

I biglietti per le comitive sono validi esclusivamente per viaggiare con i treni o con le corse AS concordate, sia per i viaggi di andata che per quelli di ritorno.

1.5 - BIGLIETTO GIORNALIERO INTEGRATO "FERBUS"

Il **Biglietto giornaliero integrato "ferbus"** è stato istituito a seguito dell'accordo tra le



Aziende di trasporto pubblico locale Ferrotramviaria SpA, Trenitalia SpA, Ferrovie del Sud Est srl, Ferrovie Appulo Lucane srl e Amtab Servizio SpA, con l'assenso dell'Assessorato ai Trasporti della Regione Puglia e dell'Assessorato alla Mobilità del Comune di Bari. Il biglietto "ferbus" è valido per l'utenza diretta a Bari, per effettuare un viaggio di andata e un viaggio di ritorno sulla ferrovia o sulle corse automobilistiche del Servizio sostitutivo del servizio ferroviario (corse AS), per una percorrenza non superiore, per ogni singolo viaggio, ai chilometri indicati sul biglietto e consente la libera circolazione, nel giorno di validità, sulle linee urbane di Bari gestite dall'Amtab Servizio SpA.

Il costo del biglietto, stabilito in base alle fasce chilometriche secondo lo schema sotto indicato, risulta essere, a parità di percorrenza ferroviaria, più basso rispetto alla somma dei prezzi del biglietto di doppia corsa e del singolo biglietto Amtab.

Km 10	€ 2,60	da Macchie o da Palese a Bari
Km 20	€ 3,10	da Bitonto a Bari
Km 30	€ 3,95	da Terlizzi a Bari
Km 40	€ 4,95	da Ruvo a Bari
Km 45	€ 5,60	da Corato a Bari
Km 60	€ 7,10	da Andria a Bari
Km 70	€ 8,30	da Barletta a Bari

Sulle Ferrovie del Nord Barese sono validi i biglietti "ferbus" riportanti il logo della Ferrotramviaria SpA sulla parte anteriore e la ragione sociale sulla parte posteriore.

Il biglietto "ferbus" ha validità giornaliera.

Deve essere convalidato mediante obliterazione prima di ciascun viaggio sulla ferrovia o sulle corse del Servizio sostitutivo del servizio ferroviario. In caso di inagibilità della obliteratrice o timbratura irregolare, il viaggiatore deve rivolgersi al conducente o al personale di biglietteria per ottenere la convalida del biglietto con l'apposizione della data nell'apposito campo prestampato.

Il viaggio sul servizio ferroviario deve essere intrapreso entro 30 minuti dalla convalida.

Il biglietto non è rimborsabile.

Il possessore del biglietto non ha la facoltà di effettuare fermate intermedie.

2- TRASPORTO RAGAZZI

I ragazzi che non hanno compiuto i dieci anni, accompagnati singolarmente da persona adulta e che non occupino posti a sedere, sono trasportati gratuitamente. L'età si considera compiuta il giorno dell'anniversario della nascita



3- VIAGGI GRATUITI PER DISABILI

Biglietto plurimo speciale gratuito per disabili

A mente dell'art. 30 della Legge Regionale 31.10.2002 n. 18 e successive integrazioni, è prevista l'emissione di titoli di viaggio gratuiti, sino ad esaurimento delle risorse rese disponibili dalla Regione Puglia, per le seguenti categorie di cittadini:

1. privi di vista per cecità assoluta o con residuo visivo non superiore a un decimo in entrambi gli occhi con eventuale correzione e loro eventuali accompagnatori se ne è riconosciuto il diritto;
2. invalidi di guerra, civili di guerra e per servizio, iscritti alla prima, seconda e terza categoria della tabella A) allegata alla legge 18 marzo 1968, n. 313 e successive modificazioni e loro eventuali accompagnatori se ne è riconosciuto il diritto;
3. invalidi civili e portatori di handicap certificati dall'autorità competente, ai quali sia stata accertata una invalidità in misura non inferiore all'80% e loro eventuali accompagnatori se ne è riconosciuto il diritto, nonché invalidi del lavoro certificati dall'autorità competente, ai quali sia stata accertata una invalidità in misura non inferiore al 70%.

Per il trasporto delle suddette categorie di cittadini è stato istituito il titolo di viaggio plurimo, di cui è vietata la vendita, denominato "*Biglietto plurimo speciale gratuito per disabili*".

Tale biglietto, **con validità di biglietto di corsa semplice**, è rilasciato, di norma, per le singole tratte di servizio interessate e con validità giornaliera, ai cittadini che ne facciano richiesta, previo accertamento, da parte del personale delle biglietterie, della loro appartenenza a una delle predette categorie sulla base di idoneo documento.

Il "*Biglietto plurimo speciale gratuito per disabili*" è rilasciato, **con validità di abbonamento** gratuito, solo ai soggetti che, appartenenti ad una delle categorie beneficiarie, ne abbiano necessità per motivi di lavoro o di studio o di assistenza sanitaria.

Per ottenere tale beneficio gli interessati sono tenuti a presentare apposita richiesta, corredata da idonea documentazione, alla Direzione di Esercizio delle Ferrovie del Nord Barese, che autorizzerà l'emissione dell'abbonamento.

E' consentito il rilascio di abbonamento gratuito "al portatore", se ne è riconosciuto il diritto, per l'accompagnatore delle suddette categorie di cittadini.

Il "*Biglietto plurimo speciale gratuito per disabili*" è rilasciato dalle biglietterie delle stazioni e delle fermate delle Ferrovie del Nord Barese.

4 - LIBERA CIRCOLAZIONE GRATUITA DELLE FORZE DI POLIZIA

L'Azienda ha sottoscritto con la Regione Puglia un protocollo d'intesa con il quale si stabilisce la libera circolazione gratuita, sui treni delle Ferrovie del Nord Barese e sugli



autobus del Servizio automobilistico sostitutivo del servizio ferroviario (corse AS), per tutti gli appartenenti all'Arma dei Carabinieri, alla Guardia di Finanza, alla Polizia di Stato, alla Polizia Penitenziaria, al Corpo Forestale di Stato, ai Corpi dei Vigili del Fuoco delle Province di Bari, Foggia, Taranto, Lecce e Brindisi e al personale militare delle Capitanerie di Porto delle medesime suddette Province, permanentemente in servizio di polizia giudiziaria.

Il viaggio gratuito a bordo dei mezzi sociali agli appartenenti alle suddette categorie delle Forze di Polizia è consentito purché:

- siano in servizio permanente effettivo;
- vestano l'uniforme ovvero applichino sul proprio abito civile, in modo ben visibile (salvo che non sussistano pregiudizi di carattere istituzionale), la prevista tessera personale di riconoscimento rilasciata dall'Amministrazione di appartenenza;
- prestino assistenza al personale di bordo in caso di accertamento di identità, all'occorrenza, e/o per interventi di mantenimento dell'ordine pubblico;
- intervengano in costanza degli obblighi ex art. 55 del c.p.p., per prevenire o reprimere atti che possano procurare danni alla clientela, al materiale rotabile, alle infrastrutture di stazione.

E', comunque, facoltà degli agenti addetti alla controlleria richiedere agli interessati, che sono tenuti ad ottemperare, l'esibizione di una valida tessera di identità personale che comprovi l'appartenenza ad una delle Forze di Polizia suddette.

5 - TRASPORTO BAGAGLI

Il viaggiatore può portare a bordo dell'autobus gratuitamente un collo di peso non eccedente i 10 Kg e di dimensioni non superiori a cm 75x50x25.

Ogni collo eccedente la franchigia, per un numero massimo di due bagagli per ogni viaggiatore, è soggetto al pagamento del biglietto di corsa semplice.

I bagagli possono essere trasportati sul mezzo sociale a condizione che siano posti negli spazi a ciò riservati, non rechino disturbo o danno agli altri viaggiatori, non ostacolino le attività di servizio del personale e non danneggino il mezzo sociale.

Non è consentito il trasporto di oggetti pericolosi o eccessivamente ingombranti, ad insindacabile giudizio del personale viaggiante.

6 - TRASPORTO ANIMALI

A bordo dell'autobus è consentito il trasporto gratuito:

- di cani di piccola taglia, purché muniti di museruola e guinzaglio, oppure, se molto piccoli, da tenersi in grembo, in ragione di 1 per ogni viaggiatore;



– di piccoli animali domestici custoditi in appositi contenitori di peso non eccedente i 10 Kg e di dimensioni non superiori a cm 75x50x25. Il trasporto di tali contenitori è regolamentato come il trasporto dei bagagli, al quale capitolo si rimanda.

Non è consentito il trasporto di animali di grossa taglia, ad eccezione dei cani guida. Il privo di vista ha diritto di farsi accompagnare dal proprio cane guida nei suoi viaggi su ogni mezzo di trasporto pubblico senza dover pagare per l'animale alcun biglietto o sovrattassa (Legge n. 37 del 14/2/74).

In ogni modo, il trasporto di animali è consentito in condizioni tali da impedirne la loro libera circolazione sul mezzo.

In nessun caso gli animali possono occupare un posto a sedere.

I proprietari di animali domestici sono responsabili del comportamento degli animali e devono porre in essere tutti gli accorgimenti necessari affinché essi non arrechino disturbo agli altri utenti del servizio. In mancanza, ad insindacabile giudizio del personale viaggiante, potranno essere allontanati dai mezzi sociali.

7 - EMISSIONE DEI BIGLIETTI

I titoli di viaggio validi sulle autolinee della Ferrotramviaria sono disponibili presso le rivendite autorizzate, presso le biglietterie delle stazioni e delle fermate e presso le emettitrici automatiche, ove installate.

Per le biglietterie delle stazioni la Ferrotramviaria stabilisce l'inizio e il termine del rilascio dei biglietti in relazione all'ora di partenza dei treni e all'importanza delle stazioni. In generale, l'apertura si effettua 20 minuti prima della partenza del primo treno, la chiusura poco dopo la partenza dell'ultimo treno.

Le rivendite autorizzate osservano orari di apertura e di chiusura variabili in relazione alla propria attività commerciale.

Le biglietterie delle stazioni di Bari Centrale, Bitonto, Terlizzi, Ruvo, Corato e Andria sono aperte anche nei giorni festivi.

Le biglietterie delle fermate di Bari Q. Sella, Brigata Bari, F. Crispi, Tesoro, Cittadella, San Gabriele e Ospedale sono aperte anche nelle giornate cadenti di domenica.

Sia le macchine emettitrici di biglietti di cui sono dotati i punti vendita titoli di viaggio, che le biglietterie automatiche possono emettere biglietti per qualunque relazione del servizio, senza quindi origine predefinita.

Gli abbonamenti mensili possono essere emessi sino al giorno 24 per il mese in corso e dal giorno 25 per quelli con validità nel mese successivo.

Gli abbonamenti settimanali possono essere emessi dal venerdì precedente la settimana di validità.

E' ammesso il rilascio del titolo di viaggio sull'autobus solo per i biglietti di corsa semplice speciale a fasce chilometriche. L'importo maggiorato di tale biglietto è determinato in relazione alle fasce di percorrenza chilometrica del viaggio.



8 - IDENTIFICAZIONE PERSONALE E TESSERA DI RICONOSCIMENTO AZIENDALE

In corso di viaggio, il possessore di un titolo di viaggio nominativo, abbonamento mensile o settimanale, deve essere munito di un valido documento personale di identificazione, da esibire a richiesta degli agenti incaricati alla verifica del titolo di viaggio.

Il titolare di un biglietto di abbonamento, a sua discrezione, può munirsi di tessera di riconoscimento aziendale, da esibire in sostituzione del documento di identità.

La tessera di riconoscimento aziendale è rilasciata a seguito di semplice richiesta verbale dietro consegna di due fotografie formato tessera e l'esibizione di un valido documento di riconoscimento.

La tessera può essere rilasciata anche ai minori privi di documento di identità purché provvisti di certificazione, sottoscritta con firma autentica da chi esercita la patria potestà, dalla quale risultino i dati anagrafici del minore.

La tessera ha validità triennale e viene rilasciata dalle biglietterie delle stazioni delle Ferrovie del Nord Barese, dietro pagamento delle spese di emissione.

9 - OBBLIGHI DI CHI USA IL SERVIZIO DELLE AUTOLINEE

L'utente delle autolinee è tenuto a:

1. munirsi preventivamente di regolare biglietto o altro valido titolo di viaggio, anche per l'eventuale bagaglio eccedente quello ammesso gratuitamente;
2. mostrare al conducente di linea, all'atto della salita sull'autobus, il titolo di viaggio valido per la corsa di cui si vuole fruire;
3. nel caso inizi il viaggio sprovvisto di biglietto, richiedere tempestivamente al conducente in servizio di essere regolarizzato. Questi emetterà il biglietto speciale a fasce chilometriche;
4. non occupare, salva diversa disposizione, più di un posto a sedere;
5. osservare tutte le prescrizioni relative all'esercizio e all'uso delle autolinee e quelle che apportino impedimenti, restrizioni o condizioni speciali, e a uniformarsi alle richieste e agli avvertimenti del personale che vi è addetto, nonché alle leggi, ai decreti e ai regolamenti in materia di polizia, sanità e simili;
6. usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da lui dipenda, alla sicurezza e incolumità proprie, delle persone e degli animali che sono sotto la sua custodia nonché sulla sicurezza delle proprie cose. In particolare, i viaggiatori debbono prestare specifica attenzione, sia durante le fermate sia in marcia, alle porte ad apertura e chiusura automatica, stante le caratteristiche delle porte suddette;



7. presentare agli agenti controllori il biglietto e gli eventuali documenti prescritti ogni qualvolta siano richiesti;
8. pagare agli agenti incaricati delle riscossioni le somme da essi richieste per tasse, soprattasse, penalità ed ogni altro diritto dipendente dal trasporto;
9. non fumare negli autobus.

10 - SANZIONI

10.1 - TITOLO DI VIAGGIO MANCANTE O NON VALIDO

I viaggiatori che all'atto dei controlli risultino sprovvisti di valido titolo di viaggio o presentino titolo di viaggio comunque non valido sono soggetti all'emissione di processo verbale di accertamento ai sensi del **D.P.R. 11/7/1980 n. 753** e al pagamento, oltre che del biglietto di corsa semplice, anche di una sanzione amministrativa pecuniaria di Euro 100,00 prevista dall'**Art. 32 comma 1 della L.R. n. 18/2002**.

Tale sanzione è ridotta a Euro 50,00 se l'utente provvede al pagamento entro i trenta giorni successivi a quello della contestazione o della sua notifica.

I viaggiatori, titolari di biglietto di abbonamento, che all'atto dei controlli risultino privi del documento di identificazione vengono considerati sprovvisti di titolo di viaggio. Non si procede alla contestazione qualora venga esibito un documento di identificazione scaduto da non oltre trenta giorni, a condizione che la scadenza sia avvenuta successivamente a quella di inizio di validità dell'abbonamento.

L'uso del biglietto di abbonamento alterato, contraffatto o intestato ad altra persona, oltre il ritiro dello stesso comporta il pagamento, oltre che del biglietto di corsa semplice riferito al percorso indicato sull'abbonamento, anche di una sanzione amministrativa pecuniaria pari a quella comminata ai viaggiatori che risultano privi di valido titolo di viaggio.

10.2 - USO IMPROPRIO DEI TITOLI DI VIAGGIO

(**Art. 24 D.P.R. n. 753/1980**) I biglietti o gli altri titoli di viaggio non possono essere usati in modo diverso da quello stabilito dalle rispettive norme di utilizzazione.

E' vietata la cessione dei titoli di viaggio nominativi e, dopo l'inizio del viaggio, di quelli non nominativi.

E' vietato acquistare o ottenere biglietti in violazione al precedente comma. Il biglietto o altro documento di trasporto indebitamente acquistato o ottenuto, decade di validità. E', altresì, vietata la vendita di biglietti, quando non sia autorizzata dall'Azienda.

I trasgressori alle disposizioni del secondo e terzo comma sono soggetti alla sanzione amministrativa da Euro 3 a Euro 10.

I trasgressori alla disposizione del quarto comma incorrono nella sanzione amministrativa da Euro 7 a Euro 23 e, ove il fatto avvenga con il concorso di più persone, nella sanzione amministrativa da Euro 15 a Euro 46.



10.3 - PRESCRIZIONI PER L'USO DEI MEZZI DI TRASPORTO

10.3.1 - (Art. 24 D.P.R. n. 753/1980) E' fatto divieto di aprire le porte esterne dei mezzi sociali e di salire o discendere dagli stessi, quando non sono completamente fermi.

E' inoltre vietato salire o discendere dalla parte opposta a quella stabilita per il servizio viaggiatori o da aperture diverse da quelle all'uopo destinate.

I trasgressori alle suddette disposizioni sono soggetti alla sanzione amministrativa da Euro 7 a Euro 23.

E' vietato aprire le finestre dei veicoli senza l'assenso di tutti i viaggiatori interessati.

10.3.2 - (Art. 26 D.P.R. n. 753/1980) Salvo il caso di grave e incombente pericolo, è fatto divieto alle persone estranee al servizio di azionare i comandi per l'apertura di emergenza delle porte nonché qualsiasi altro dispositivo di emergenza installato nel mezzo sociale e come tale evidenziato.

I trasgressori sono soggetti alla sanzione amministrativa da Euro 258 a Euro 1.549.

10.3.3 - (Art. 27 D.P.R. n. 753/1980) E' vietato gettare dal mezzo sociale qualsiasi oggetto.

I trasgressori sono soggetti alla sanzione amministrativa da Euro 5 a Euro 15.

Ove il fatto avvenga con il mezzo sociale in movimento, i trasgressori sono puniti con l'ammenda da Euro 25 a Euro 258 o con l'arresto fino a due mesi.

10.3.4 - (Art. 29 D.P.R. n. 753/1980) L'utente che danneggia, deteriora o insudicia i mezzi sociali, nonché i loro arredi e accessori è soggetto alla sanzione amministrativa da Euro 7 a Euro 23.

La sanzione anzidetta non si applica quando gli atti vengono compiuti da chi è colto da improvviso malore, fermo restando l'obbligo del risarcimento dell'eventuale danno arrecato.

Il pagamento della sanzione in misura ridotta con effetto liberatorio è subordinato al contestuale versamento della somma corrispondente all'eventuale danno arrecato, quando la somma stessa sia prefissata da una tariffa stabilita dall'Azienda e sia notificata al trasgressore all'atto della contestazione dell'infrazione.

Negli altri casi, ferma restando la possibilità del pagamento della sanzione in misura ridotta, con effetto liberatorio, l'importo dell'eventuale danno deve essere risarcito separatamente, previo accertamento e notifica.

10.3.5 - (Art. 33 D.P.R. n. 753/1980) E' vietato portare con sé sul mezzo sociale armi da fuoco cariche e non smontate. Le munizioni di dotazione devono essere tenute negli appositi contenitori e accuratamente custodite. Detto divieto non è applicabile agli agenti della forza pubblica.

I trasgressori sono puniti con la sanzione amministrativa da Euro 77 a Euro 232.

10.3.6 - (Art. 7 Legge 11/11/1975, n. 584, come sostituito dall'art. 52 Legge 28/12/2001, n. 448) E' vietato fumare nei mezzi sociali.

I trasgressori sono soggetti alla sanzione amministrativa da Euro 27,50 a Euro 275,



raddoppiata se la violazione è commessa in presenza di donna in evidente stato di gravidanza o in presenza di lattanti o bambini fino a 12 anni.

10.4 - PERSONE ESCLUSE DAL MEZZO SOCIALE

10.4.1 - (Art. 30 D.P.R. n. 753/1980) E' fatto divieto alle persone non espressamente autorizzate dall'Azienda di svolgere l'attività di venditore di beni e di servizi sui mezzi sociali, nonché nelle fermate.

E' fatto, altresì, divieto di svolgere attività di cantante, suonatore e simili, e di fare raccolta di fondi a qualunque titolo.

I trasgressori sono allontanati dal mezzo sociale, previo ritiro del titolo di viaggio senza diritto ad alcun rimborso per i percorsi ancora da effettuare, ed incorrono inoltre nella sanzione amministrativa da Euro 15 a Euro 46.

Ove l'attività di vendita di beni avvenga con il concorso di più persone, i trasgressori sono soggetti alla sanzione amministrativa da Euro 258 a Euro 1.549.

Nei confronti dei trasgressori l'Azienda rifiuterà il rilascio del biglietto di abbonamento.

10.4.2 - (Art. 31 D.P.R. n. 753/1980) Sono escluse dal mezzo sociale e allontanate dalle fermate le persone che si trovino in stato di ubriachezza, che offendano la decenza o diano scandalo o disturbo agli altri viaggiatori e che ricusino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine o di sicurezza del servizio.

Le persone escluse in corso di viaggio non hanno diritto ad alcun rimborso per il percorso ancora da effettuare.

10.4.3 - (Art. 32 D.P.R. n. 753/1980) Sono escluse dal mezzo sociale e allontanate dalle fermate le persone malate o ferite che possano arrecare danno o incomodo agli altri viaggiatori.

Detta norma non si applica agli invalidi per causa di guerra, di lavoro e di servizio, nonché ai ciechi e sordomuti.

10.5 - ART. 32 COMMA 3 DELLA L.R. N. 18/2002

Per tutto quanto non previsto e disciplinato dal D.P.R. 753/1980, si fa riferimento alle disposizioni dell'Art. **32 comma 3 della L.R. n. 18/2002**, che cita "Il mancato rispetto da parte degli utenti dei servizi delle norme contenute nel regolamento aziendale di vettura comporta l'applicazione di sanzioni amministrative pecuniarie da Euro 55,00 a Euro 250,00, ridotte al 50 per cento se l'utente estingue l'illecito entro i trenta giorni successivi a quello della contestazione o della sua notifica."

10.6 - RISARCIMENTO SPESE IN CASO DI ESONERO DALLA SANZIONE

Nel caso in cui l'utente incorso in un'infrazione sia esonerato, in via eccezionale, con atto del Direttore dell'Esercizio, dal pagamento della sanzione amministrativa, dovrà in ogni caso corrispondere la somma di Euro 5 oltre eventuali spese di notifica sostenute dall'Azienda.



11 - RECLAMI

I reclami, le richieste e i suggerimenti possono essere inoltrati direttamente:

– per telefono, ai numeri **080 5299342 - 080 5299348**.

Il servizio è operante dalle ore 9.00 alle ore 12.00

nei giorni feriali dal lunedì al venerdì;

– via fax, al numero **080 5240713**;

– per iscritto, all'indirizzo: **FERROTRAMVIARIA SpA**
FERROVIE DEL NORD BARESE
Supporto Operativo Direzione Esercizio
Relazioni con la Clientela
Piazza Aldo Moro n. 50/B
70122 BARI

– via e-mail, all'indirizzo segreteria@ferrovienordbarese.it.

– utilizzando il modulo per i reclami presente nella sezione *Tutela del Viaggiatore* del sito aziendale www.ferrovienordbarese.it.

E' necessario fornire le proprie generalità.

Per tutti i casi che richiedono una risposta, l'Azienda si rivolgerà agli interessati, per iscritto, entro 30 giorni dalla data del protocollo aziendale.

12 - RIMBORSI

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.

I biglietti e gli abbonamenti acquistati e non utilizzati, per le suddette ragioni, possono essere rimborsati presso la stessa agenzia di emissione entro un'ora dal rilascio; altrimenti, entro le 48 ore successive all'evento, il viaggiatore dovrà inoltrare una richiesta scritta, allegando il biglietto non utilizzato o la fotocopia dell'abbonamento.

Dovrà, inoltre, dichiarare: nome, cognome, giorno, luogo, ora e linea oggetto del mancato servizio. In caso di invio tramite Servizio Postale farà fede il timbro dell'Ufficio Postale accettante.

L'Azienda, dopo aver proceduto alle ulteriori verifiche ed accettata la richiesta, procederà all'invio presso il domicilio indicato dal richiedente di un buono di rimborso.

Per servizi saltati o irregolari per cause di forza maggiore, come ad esempio calamità naturali, eventi atmosferici, imprevisti del veicolo, scioperi, interruzioni stradali o, co-



munque, per cause derivanti da situazioni non imputabili all'Azienda, non si prevede alcuna forma di rimborso.

Non è dovuto, inoltre, alcun rimborso in caso di furto, smarrimento, distruzione del biglietto ed in caso di mancato utilizzo dipendente da fatto proprio del viaggiatore.

13 - OGGETTI SMARRITI

Gli oggetti smarriti sugli autobus e/o nei pressi delle fermate e rinvenuti dal Personale, sono consegnati al Capo Unità Organizzativa dell'Impianto Autolinee di Bitonto. Dopo la registrazione e la catalogazione, l'oggetto smarrito è depositato e custodito per 1 mese.

Gli oggetti smarriti possono essere reclamati e ritirati dai proprietari presso l'Impianto Autolinee di Bitonto, i giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle ore 8,00 alle ore 13,00. Nel caso sia certa la proprietà dell'oggetto smarrito (per la presenza di carta di identità o altro documento) e il proprietario sia rintracciabile, il Capo Unità Organizzativa dell'Impianto Autolinee provvederà a richiedere all'interessato di procedere al ritiro.

Questi, all'atto della consegna, apporrà nell'apposito registro oggetti smarriti la firma per ricevuta, dietro esibizione di un documento di riconoscimento.

Negli altri casi, all'atto della richiesta di restituzione di un oggetto smarrito, l'addetto annoterà le generalità del richiedente (rilevandole da un documento di riconoscimento) ed esigerà dal medesimo una descrizione dettagliata dell'oggetto reclamato.

In caso di corrispondenza tra la descrizione e l'oggetto reclamato, il richiedente potrà ritirare l'oggetto dopo aver sottoscritto il registro oggetti smarriti.

Decorso il termine di 1 mese, nel rispetto di quanto stabilito dalla normativa prevista dal Codice Civile, il Capo Unità Organizzativa dell'Impianto Autolinee provvede a consegnare gli oggetti non reclamati all'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune di Bitonto.

14 - DANNI A PERSONE E COSE

Ll viaggiatore munito di regolare titolo di viaggio è tutelato da copertura assicurativa durante il trasporto.

Per i danni a persone o cose per i quali l'utente ravvede la responsabilità dell'Azienda, sarà cura dello stesso informare tempestivamente il personale in servizio al momento dell'accaduto, fornendo i propri dati, generalità e danni subiti.

L'utente dovrà, altresì, inoltrare la denuncia del danno subito alla Direzione dell'Esercizio delle Ferrovie del Nord Barese, allegando la documentazione necessaria perché la compagnia di Assicurazione che tutela l'Azienda, alla quale la pratica è inviata per il prosieguo, possa valutare la sussistenza e l'entità del risarcimento.



In caso di danni a persone e cose, il personale aziendale in servizio al momento dell'accaduto dovrà prontamente intervenire, soccorrere chi fosse eventualmente infortunato, all'uopo inviando lo stesso, se consenziente, presso il più vicino pronto soccorso, informarsi sulla dinamica dell'accaduto, rilevare i dati e le generalità delle persone coinvolte nel fatto e di eventuali testimoni.

Lo stesso personale dovrà altresì, produrre alla Direzione dell'Esercizio una dettagliata relazione su quanto occorso, con la descrizione puntuale dei danni subiti dall'utente e completa di tutti i dati acquisiti.

In osservanza dell'art. 13 comma 1 del Contratto di Servizio per la gestione del Trasporto Pubblico Regionale e Locale sottoscritto per il periodo 2010/2015 tra la Regione Puglia e Ferrotramviaria SpA, la Carta dei Servizi 2010 è stata inviata, per la preventiva consultazione prima della pubblicazione, oltre che alla Regione Puglia, alle seguenti associazioni dei consumatori.

ASSOCIAZIONE

INDIRIZZO

ADOC Puglia

Corso A. De Gasperi, 270 - 70125 BARI

ACU Puglia

Via Lorenzo Bonomo, 49 - 70031 ANDRIA

CODACONS

Via Quintino Sella, 241 - 70123 BARI

ADICONSUM Puglia

Via Lembo, 38/F - 70124 BARI

MOVIMENTO CONSUMATORI

Via Pascoli, 5 - 70031 ANDRIA

CONFCONSUMATORI

Via Savona, 85 - 70127 BARI

FEDERCONSUMATORI Puglia

Via Calace, 4 c/o CGIL Puglia - 70123 BARI



Ferrotramviaria S.p.A.

Ferrovie del Nord Barese e Autolinee

Piazza Aldo Moro, 50/B - 70122 Bari

Direzione Esercizio - 080.5299111

www.ferrovienordbarese.it

info@ferrovienordbarese.it