

Ferrotramviaria SpA

Ferrovie del Nord Barese

Autolinee



SA 8000



Carta dei Servizi 2011





SOMMARIO

PREMESSA	Pag. 5
LA CARTA DEI SERVIZI	5
Cos'è la Carta dei Servizi	5
Contesto normativo	5
Validità della Carta dei Servizi	5
Dove trovare la Carta dei Servizi	5
FERROTRAMVIARIA SPA	
FERROVIE DEL NORD BARESE - AUTOLINEE	6
LA SOCIETÀ E L'AZIENDA	6
I NOSTRI NUMERI	8
PROGETTI	9
IL CONTRATTO DI SERVIZIO CON LA REGIONE PUGLIA	12
IL SERVIZIO OFFERTO	13
I PRINCIPI FONDAMENTALI	13
IL SERVIZIO FERROVIARIO	14
LA QUALITÀ DEL SERVIZIO FERROVIARIO	16
Sicurezza del viaggio	16
Sicurezza e comfort nelle stazioni	17
Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore	18
Regolarità del servizio	19
Pulizia	20
Comfort del viaggio	20
Servizi per viaggiatori con handicap	22
La conoscenza degli orari e del servizio	23
La tutela ambientale	24
IL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO	25
LA QUALITÀ DEL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO	26
Sicurezza del viaggio	26
Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore	26
Regolarità del servizio	27
Pulizia	28
Comfort del viaggio	29
Servizi per viaggiatori con handicap	30
La conoscenza degli orari e del servizio	30
La tutela ambientale	31
IL PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENZA	32
La riconoscibilità	32
La presentabilità	32
Comportamenti, modi e linguaggio	32



IL MONITORAGGIO DEL SERVIZIO	Pag. 33
LA TUTELA DEL VIAGGIATORE	» 34
RECLAMI	» 34
RIMBORSI	» 35
OGGETTI SMARRITI	» 35
COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE E ALLE COSE	» 36
LE REGOLE DEL VIAGGIO	» 37
TITOLI DI VIAGGIO - TARIFFE	» 39
IL BIGLIETTO UNICO	» 39
Biglietto di corsa semplice	» 39
Biglietto di corsa A/R	» 39
Abbonamento mensile - settimanale	» 40
TARIFFE DELLA LINEA FM1	» 41
Abbonamento annuale	» 41
BIGLIETTO EMESSO A BORDO	» 41
TRASPORTO COMITIVE	» 42
BIGLIETTO GIORNALIERO INTEGRATO "ferbus"	» 43
AGEVOLAZIONI DI VIAGGIO	» 44
Trasporto ragazzi	» 44
Viaggi gratuiti per disabili	» 44
Libera circolazione gratuita Forze di Polizia	» 45
Trasporto di elettori sulla ferrovia	» 46
TRASPORTO DI COSE E ANIMALI	» 46
Trasporto bagagli	» 46
Trasporto biciclette	» 46
Trasporto animali	» 48
EMISSIONE DEI BIGLIETTI	» 48
IDENTIFICAZIONE PERSONALE E TESSERA DI RICONOSCIMENTO AZIENDALE ...	» 50
ALLEGATI	» 51
A CARATTERISTICHE TECNICHE DELLA LINEA	» 53
B CARATTERISTICHE DELLE STAZIONI E DELLE FERMATE	» 54
C MAPPA DEL SERVIZIO FERROVIARIO	» 56
D MAPPA DEL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO	» 57
E SERVIZIO FERROVIARIO	» 58
F SERVIZIO AUTOMOBILISTICO	» 59
G PUNTI VENDITA TITOLI DI VIAGGIO	» 60
H RISULTATI INDAGINE CONOSCITIVA 2010 - FERROVIA	» 62
I RISULTATI INDAGINE CONOSCITIVA 2010 - AUTOLINEE	» 63
L DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE	» 64
M REGOLAMENTO AZIENDALE DI VETTURA	» 66



PREMESSA

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 2011 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 Ferrottramviaria 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 Ferrottramviaria 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 Ferrottramviaria è stata concessionaria delle Ferrovie Settentrionali Sarde (161 Km) e delle Ferrovie Complementari Sarde (700 Km).

Oggi la Ferrottramviaria 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 Ferrottramviaria 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 18.000 viaggiatori (16.000 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, 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.

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

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	2009	2010
Forza lavoro media	419	435
Corse ferroviarie	46.151	57.477
Corse automobilistiche	31.069	26.364
Treni/km viaggiatori	1.088.056	1.781.225
Autobus/km viaggiatori	1.062.541	846.781
Viaggiatori ferrovia e autolinee	5.368.613	6.363.026
Viaggiatori/km ferrovia e autolinee	126.520.029	138.588.664
Posti/km offerti ferrovia e autolinee	249.825.736	328.303.920
PARCO ROTABILI		
Elettromotrici bidirezionali	15	15
Rimorchiate pilota	11	11
Locomotori elettrici	2	2
Carrozze MDVC	4	4
Elettrotreni ELT a 3 casse (M+R+M)	12	6
Elettrotreni ELT a 4 casse (M+R+R+M)	--	6
Elettrotreni FLIRT a 4 casse (M+R+R+M)	2	4
Autobus IVECO	30	30

Il 6 febbraio 2004 la Ferrovtramviaria 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 Ferrovtramviaria 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 avanzata 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.

Sono state appaltate le opere per la esecuzione di un sovrappasso ferroviario ed è in corso l'iter approvativo del progetto inerente la realizzazione di un sottopasso ferroviario, entrambi finalizzati alla soppressione di due passaggi a livello su Viale dei Lilium in abitato di Terlizzi.

È 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 (8 Km)

È in fase di completamento l'iter approvativo inerente l'opera, 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. Nei prossimi mesi saranno avviate le procedure di gara d'appalto per la esecuzione degli interventi.

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

È in corso di realizzazione la redazione del progetto definitivo 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 entro il 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. E' attualmente in corso l'iter approvativo del progetto definitivo dell'intervento.

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

È stata avviata la procedura di gara d'appalto per la fornitura di 2 elettrotreni a 4 casse (M+R+R+M) omologati per la circolazione su Rete Ferroviaria Italiana. La fornitura si prevede sarà ultimata nel corso del 2012.

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 delle procedure di gara d'appalto per l'affidamento 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, ed 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 avanzata fase di esecuzione i lavori per la realizzazione 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.

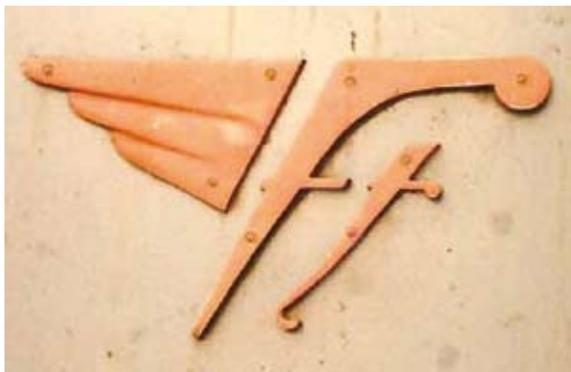
Individua, inoltre, le caratteristiche del livello qualitativo minimo che il servizio erogato deve garantire, in termini di regolarità del servizio e di puntualità, nonché di sicurezza, comfort, pulizia, informazione e assistenza alla clientela.

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 Ferroviamviaria SpA prevede l'effettuazione

- ✓ di un servizio regionale sulla linea **Bari Centrale-Barletta (Linea FR)**
- ✓ di un servizio metropolitano sulla linea **Bari Centrale-Quartiere San Paolo (Linea FM1)**.

LINEA	FR		FM1	
Arco orario del servizio Lu/Sa	ore 5.17 (partenza primo treno) ore 23.20 (arrivo ultimo treno)		ore 5.00 (partenza primo treno) ore 23.16 (arrivo ultimo treno)	
Arco orario del servizio Do	==		ore 7.59 (partenza primo treno) ore 23.16 (arrivo ultimo treno)	
N° Treni giornalieri	invernale	estivo	invernale	estivo
Lu/Ve	141	100	54	46
Sa	100	100	54	46
Do	== *	== *	46	46

* 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 22.45 (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 velocità commerciale è di 60 km/h.

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 reso possibile la programmazione di un maggior numero di treni giornalieri:

- ✓ 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 195 treni al giorno, 87 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.



ANNO	2007	2008	2009	2010 / 2011
LINEA	FR	FR FM1	FR FM1	FR FM1
n° Treni Lu/Ve	52	61 + 48	60 + 48	141 + 54
n° Treni Sa	45	49 + 48	45 + 48	100 + 54
n° Treni Do	==	==	==	== 46

Le superiori potenzialità della linea hanno consentito 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).

IL SERVIZIO FERROVIARIO	Livello di soddisfazione della clientela	
	2009	2010
Frequenza dei treni	62,75 %	74,61 %
Tempi di percorrenza tragitto	77,65 %	86,84 %
Coincidenze con altri mezzi di trasporto	74,01 %	77,35 %

L'interconnessione a Rete Ferroviaria Italiana nella stazione di Bari Centrale, che presumibilmente sarà completata entro il 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.





LA QUALITÀ DEL SERVIZIO FERROVIARIO

Sicurezza del viaggio

La Società è impegnata ad assicurare un viaggio sicuro e regolare in modo da evitare incidenti, interruzioni o ritardi riconducibili a responsabilità aziendali.

L'alto coefficiente di sicurezza è garantito:

- ✓ dall'adozione di dispositivi e sistemi di controllo e di sicurezza della circolazione dei treni. (Allegato A – Caratteristiche tecniche della linea)
- ✓ dalla progressiva chiusura di passaggi a livello.

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 2011 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.

Inoltre, per garantire maggiore sicurezza, nel corso del 2010 sono stati attivati, presso 4 passaggi a livello con un grado di criticità più rilevante, impianti di accertamento TV, collegati con le sale movimento delle rispettive stazioni di riferimento, che hanno lo scopo di tenere sotto controllo visivo la sede stradale e ferroviaria in corrispondenza del passaggio a livello.

- ✓ dal controllo dell'affidabilità del materiale rotabile.
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.
- ✓ dal miglioramento continuo della formazione e dell'aggiornamento del personale.
A ciò si aggiunge che, 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.

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).



SICUREZZA DEL VIAGGIO	ANNO	
	2009	2010
<i>N° incidenti verificatisi per cause imputabili all'Azienda</i>	0	0
<i>Livello di soddisfazione della clientela</i>	89,27 %	93,79 %

Sicurezza e comfort nelle stazioni

Tutte le stazioni e le fermate:

- ✓ sono presenziate da personale aziendale (tranne le fermate di Bari-F.Crispi e Sovereto);
- ✓ sono dotate di chiusure di sbarramento per il controllo degli accessi durante le ore di sospensione dell'esercizio ferroviario (ad eccezione della fermata di Barletta Centrale).

Per la sicurezza del viaggiatore nel corso degli ultimi anni l'Azienda si è impegnata a dotare le stazioni e le fermate del sistema di videosorveglianza.

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.

L'Azienda è impegnata ad assicurare un buon livello di comfort in tutte le stazioni e le fermate:

- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ nel mese di giugno 2010 è stata 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.



- ✓ nel mese di luglio 2010 è stata aperta all'esercizio la nuova fermata di Bitonto – Via La Pira, denominata SS. Medici: dotata di moderni impianti tecnologici, è attrezzata per l'emissione dei titoli di viaggio ed è presenziata da personale aziendale.

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

COMFORT NELLE FERMATE/STAZIONI	ANNO	
	2009	2010
<i>Livello di soddisfazione della clientela</i>	70,63 %	79,63 %

Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore

L'assenza, da parte degli utenti, di segnalazioni per furti, danni o molestie, rivelano che la sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore è garantita.

- ✓ A bordo dei nuovi elettrotreni serie ELT 200 e FLIRT 340 è attivo 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 rimorciate pilota è attiva 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.
- ✓ 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.

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE	ANNO	
	2009	2010
<i>Livello di soddisfazione della clientela</i>	84,57 %	91,57 %



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 al 2010:

ANNO	2010	
	FR	FM1
% treni effettuati sul totale dei treni programmati	99,74	99,85
% treni non effettuati per cause imputabili all'Azienda	0,045	0,008
% treni arrivati in orario o con ritardi non maggiori di 5 minuti	80,67	94,24
% treni arrivati con un ritardo compreso tra i 6 e i 15 minuti	14,18	5,28
% treni arrivati con ritardi superiori ai 15 minuti	1,88	0,13
% treni arrivati con oltre 30 minuti di ritardo	0,11	0,02

I dati confermano che, 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, durante l'anno 2010, ha contenuto:

- ✓ 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.

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	ANNO	
	2009	2010
Livello di soddisfazione della clientela	88,02 %	78,86 %



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, rinnovata a luglio 2010, prevede:

- ✓ la pulizia giornaliera di tutto il materiale rotabile in circolazione.
- ✓ a pulizia radicale di quattro convogli al giorno.

L'attivazione, nell'impianto di Barletta Scalo, a luglio 2010, di un'area attrezzata per il lavaggio radicale del materiale rotabile, ha fatto registrare una maggiore efficienza di tali interventi.

- ✓ 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.

PULIZIA	Livello di soddisfazione della clientela	
ANNO	2009	2010
<i>Pulizia del mezzo di trasporto</i>	68,43 %	79,41 %
<i>Pulizia dei locali ferroviari</i>	69,77 %	78,76 %

Comfort del viaggio

ANNO	2009	2010
<i>Posti-km a sedere offerti</i>	194.573.604	284.271.309
<i>Viaggiatori-km trasportati</i>	120.515.546	129.874.633

I dati del servizio offerto negli ultimi due 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 43% del materiale rotabile è fornito di impianto di condizionamento dell'aria. Il 74% 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 540 persone. Rispetto ai precedenti, sono dotati di un maggior numero di posti a sedere.
- ✓ Nel corso del 2010 sono stati completati i lavori per dotare tali sei nuovi elettrotreni di una quarta unità rotabile che ha portato la capienza totale del singolo treno a 732 passeggeri.
- ✓ Sono stati immessi in esercizio 4 ulteriori nuovi elettrotreni, FLIRT della Stadler, 2 della serie 342 nel mese di dicembre 2009 e 2 della serie 341 nel mese di febbraio 2010, omologati per la circolazione su Rete Ferroviaria Italiana. Formati da quattro unità rotabili ciascuno, sono in grado di viaggiare a 160 Km/h e di trasportare, la serie 342, sino a 432 persone, la serie 341 sino a 411 persone.

ANNO	2009	2010
Totale n° veicoli utilizzati	44	46
Totale n° posti a sedere relativi ai veicoli utilizzati	4.760	5.588
% Veicoli dotati di impianto di riscaldamento	100%	100%
% Veicoli dotati di impianto di sonorizzazione	91%	91%
% Veicoli dotati di impianto di condizionamento dell'aria	41%	43%
% Veicoli dotati di servizi igienici	73%	74%

- ✓ A marzo 2011 sugli elettrotreni serie ELT e serie FLIRT sono stati attivati i *pulsanti apertura porte illuminabili a luce verde* ubicati in adiacenza a ciascuna porta, sia all'interno che all'esterno dei convogli, che consentono ai viaggiatori, pigiando l'apposito pulsante verde, luminoso a treno fermo, di impartire il comando di apertura delle porte, sia in fase di discesa che in fase di salita.
Ciò permette di contenere la dispersione di masse di aria, già sottoposte al condizionamento estivo o invernale, nonché di limitare alle effettive necessità le manovre di apertura e di chiusura delle porte.



- ✓ 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.

COMFORT DEL VIAGGIO	ANNO	
	2009	2010
<i>Livello di soddisfazione della clientela</i>	74,09 %	86,35 %

Servizi per viaggiatori con handicap

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

- ✓ Le Fermate Tesoro, Cittadella, San Gabriele ed Ospedale della linea FM1 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, Barletta Scalo e la fermata SS Medici della linea FR sono caratterizzate da **visitabilità 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. Per agevolare il servizio occorre presentarsi in stazione 30 minuti prima della partenza del treno e chiedere l'assistenza del personale.
- ✓ 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, Andria e la fermata SS Medici 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 visitabilità 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 ELT serie 200, una sugli elettrotreni FLIRT serie ETR 341 e 342. Questi ultimi sono dotati anche di servizi igienici ad uso disabili.

Gli orari dei treni esposti al pubblico in tutte le stazioni e le fermate 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.

È 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 5299111 - Front Office Direzione Generale Trasporto Bari.

Il servizio è operante tutti i giorni dal lunedì alla domenica, escluse le festività, dalle ore 8.00 alle ore 18.00

collegandosi al sito internet aziendale www.ferrovienordbarese.it

Importanti canali di informazione sono:

- ✓ il sito internet aziendale, che pubblica periodicamente comunicazioni, aggiornamenti sul servizio, notizie, orari e tariffe, in versione stampabile;
- ✓ la Carta dei Servizi, che contiene notizie, informazioni, statistiche sia qualitative che quantitative sui servizi di trasporto.

Per fornire alla clientela una puntuale informazione sul servizio:

- ✓ 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 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 Palese e Barletta Scalo, e le fermate, eccetto Sovereto, 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.

- ✓ Nel corso del 2009, sugli elettrotreni serie ELT (Alstom), e del 2010, sulle elettromotrici di seconda e terza serie, è stato attivato un sistema informatico di localizzazione dei treni, finalizzato sia alla diffusione sonora a bordo dei treni di messaggi automatici di destinazione e successiva fermata, sia a fornire in tempo reale informazioni all'utenza, da parte del personale delle stazioni e delle fermate, principalmente in corso di andamento irregolare della circolazione dei treni (ritardi, avarie, interruzioni di linea, ecc.).

A breve, tale sistema sarà attivato anche sugli elettrotreni serie FLIRT (Stadler).

LA CONOSCENZA DEGLI ORARI E DEL SERVIZIO		Livello di soddisfazione della clientela	
ANNO		2009	2010
	<i>Facilità di informazioni sugli orari</i>	87,18 %	81,74 %
	<i>Informazioni alle fermate/stazioni</i>	80,30 %	78,48 %
	<i>Informazioni a bordo</i>	78,53 %	82,75 %
	<i>Rapidità nel fornire informazioni in caso di disservizio</i>	62,79 %	63,07 %
	<i>Come giudica il sito internet aziendale</i>	83,20 %	85,47 %
	<i>Come giudica la Carta dei Servizi aziendale</i>	67,20 %	84,69 %

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



IL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

Il servizio automobilistico della Ferrovtramviaria 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**.

SERVIZIO NORMALE			SERVIZIO SCOLASTICO	
Arco orario del servizio Lunedì/Sabato (invernale)	ore 5.45 (partenza prima corsa) ore 19,25 (arrivo ultima corsa)		Arco orario del servizio Lunedì/Sabato	ore 6.55 (partenza prima corsa) ore 14.30 (arrivo ultima corsa)
N° corse giornaliere	Invernale	Estivo *	N° corse giornaliere	Periodo scolastico
Lunedì/Venerdì	57	45	Lunedì/Venerdì	30
Sabato	44	36	Sabato	32

* 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.

INTENSIFICAZIONE ESTIVA		SERVIZIO SOSTITUTIVO DEL SERVIZIO FERROVIARIO	
Arco orario del servizio Lunedì/Domenica	ore 7.35 (partenza prima corsa) ore 19.10 (arrivo ultima corsa)	Servizio Feriale n° 3 corse giornaliere	1 corsa ore 4.20 – 1 corsa ore 5.20 – 1 corsa ore 5.50
N° corse giornaliere	Fine giugno/Inizi settembre	Arco orario del servizio Festivo	ore 5.30 (partenza prima corsa) ore 22.45 (arrivo ultima corsa)
Lunedì/Sabato	17	N° corse giornaliere Festive	28
Festivi	28		

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	Livello di soddisfazione della clientela	
ANNO	2009	2010
Frequenza delle corse	64,73 %	56,88 %
Tempi di percorrenza tragitto	81,15 %	68,89 %
Coincidenze con altri mezzi di trasporto	75,51 %	68,10 %



LA QUALITÀ DEL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

Sicurezza del viaggio

ANNO	2009	2010
<i>Autobus-km totali</i>	1.205.715	993.396
<i>n° Sinistri</i>	17	13
<i>Rapporto km/Sinistri</i>	70.924	76.415

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

La sicurezza del viaggio è garantita:

- ✓ dal controllo dell'affidabilità del materiale rotabile.
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;
- ✓ dalla capacità del personale addetto alla guida e dal rispetto delle norme che regolano la circolazione stradale.

A ciò si aggiunge che, 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.

Per l'anno 2011 l'Azienda ritiene di poter adottare come standard di riferimento del rapporto chilometri/sinistri una media comunque non inferiore ai 70.000 Km tra due sinistri denunciati.

SICUREZZA DEL VIAGGIO	ANNO	
	2009	2010
<i>Livello di soddisfazione della clientela</i>	91,15 %	82,60 %

Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore

ANNO	2009	2010
<i>Infortuni denunciati</i>	1	4
<i>Segnalazioni per danni, furti, molestie</i>	---	---



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.

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE	ANNO	
	2009	2010
<i>Livello di soddisfazione della clientela</i>	93,22 %	82,15 %

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 due anni:

ANNO	2009	2010
<i>% corse effettuate sul totale delle corse programmate</i>	99,82	99,88
<i>% corse non effettuate per cause imputabili all'Azienda</i>	0,004	0,029
<i>% corse partite in orario o con ritardi non maggiori di 5 minuti</i>	99,76	99,34
<i>% corse con ritardo in partenza maggiore di 30 minuti</i>	0,05	0,02

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 2011:

- ✓ 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.

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	ANNO	
	2009	2010
<i>Livello di soddisfazione della clientela</i>	93,31 %	75,73 %

Pulizia

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

La convenzione, rinnovata nel 2010, prevede la pulizia giornaliera 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.

A luglio 2010 è stata attivata, nel piazzale della stazione di Barletta Scalo, un'area attrezzata per il lavaggio radicale del materiale rotabile, che ha fatto registrare una maggiore efficienza di tali interventi.

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.

PULIZIA	<i>Livello di soddisfazione della clientela</i>	
ANNO	2009	2010
<i>Pulizia del mezzo di trasporto</i>	73,65 %	66,19 %



Comfort del viaggio

ANNO	2008	2009	2010
<i>Posti-km a sedere offerti</i>	56.140.038	55.252.132	44.032.612
<i>Viaggiatori-km trasportati</i>	14.485.394	6.004.482	8.714.031

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.

ANNO	2008	2009	2010
<i>Totale n° veicoli utilizzati</i>	31	30	30
<i>Totale n° posti a sedere relativi ai veicoli utilizzati</i>	1.617	1.562	1.562
<i>% Veicoli dotati di impianto di riscaldamento</i>	100 %	100 %	100 %
<i>% Veicoli dotati di impianto di condizionamento dell'aria</i>	65 %	67 %	67 %
<i>% km percorsi su totale da veicoli dotati di impianto di condizionamento dell'aria</i>	81 %	73 %	78 %

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.

Nei programmi a breve termine la Ferrotramviaria si è posta l'obiettivo di rinnovare il parco autobus con l'acquisizione di 10 nuovi automezzi, di cui almeno 4 nel corso del 2012, con conseguente abbassamento dell'età media del parco rotabile e riduzione sia dei consumi di carburanti sia dei costi di manutenzione.

Su tutte le linee servite, 133 km, sono previste 239 fermate nei due sensi di marcia, in media quasi 1 fermata ogni 1,11 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.

COMFORT DEL VIAGGIO	ANNO	
	2009	2010
<i>Livello di soddisfazione della clientela</i>	78,15 %	70,65 %



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

È possibile ottenere informazioni sugli orari e sulle condizioni e le tariffe relative al servizio:

presso le biglietterie delle stazioni e delle fermate.

telefonando ai seguenti numeri:

080 5299695 - Unità Tecnica Autolinee Bitonto - operante dalle ore 7.00 alle ore 14.00 dal lunedì al sabato

080 5299111 - Front Office Direzione Generale Trasporto Bari

operante dalle ore 8.00 alle ore 18.00 dal lunedì alla domenica, escluse le festività.

collegandosi al sito internet aziendale www.ferrovienordbarese.it

- ✓ 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 relative alle 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, 197 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.

Importanti canali di informazione sono:

- ✓ il sito internet aziendale, che pubblica periodicamente comunicazioni, aggiornamenti sul servizio, notizie, orari e tariffe, in versione stampabile;
- ✓ la Carta dei Servizi, che contiene notizie, informazioni, statistiche sia qualitative che quantitative sui servizi di trasporto.



LA CONOSCENZA DEGLI ORARI E DEL SERVIZIO	Livello di soddisfazione della clientela	
	2009	2010
Facilità di informazioni sugli orari	89,38 %	71,43 %
Informazioni alle fermate	83,48 %	63,57 %
Segnalazione delle fermate	64,46 %	71,64 %
Rapidità nel fornire informazioni in caso di disservizio	82,17 %	50,96 %
Come giudica il sito internet aziendale	89,34 %	90,06 %
Come giudica la Carta dei Servizi aziendale	75,55 %	85,88 %

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 e hanno percorso nel 2010 il 74% degli autobus km totali (+3% rispetto al 2009).
- ✓ L'anzianità media del 67% 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.





IL 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.

Comportamenti, 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.

PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENZA	Livello di soddisfazione della clientela			
	FERROVIA		AUTOLINEE	
SERVIZIO				
ANNO	2009	2010	2009	2010
Cortesia/disponibilità del personale	85,41 %	86,20 %	69,80 %	79,70 %
Competenza del personale	88,31 %	88,16 %	73,07 %	83,70 %
Riconoscibilità del personale	91,04 %	94,81 %	87,78 %	85,18 %



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 2010 sono risultati positivi.

- ✓ 80,70% la percentuale dei viaggiatori soddisfatti del servizio ferroviario (Allegato H)
- ✓ 73,05% la percentuale dei viaggiatori soddisfatti del servizio automobilistico (Allegato I).



Bitonto - Fermata SS. Medici



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

In tutte le stazioni è messo a disposizione del pubblico un registro per reclami, suggerimenti, segnalazioni.

Gli stessi possono essere inoltrati direttamente:

- ✓ per telefono, al numero **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 E AUTOLINEE
Direzione Generale Trasporto
Ufficio Relazioni con la Clientela
Piazza Aldo Moro n. 50/b
70122 BARI
- ✓ via e-mail, agli indirizzi **info@ferrovienordbarese.it**
segreteria@ferrovienordbarese.it
- ✓ utilizzando il modulo per reclami presente nella sezione *Tutela del viaggiatore* del sito aziendale **www.ferrovienordbarese.it**.

È 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 del 2010 il 100% dei reclami si è risolto con esito positivo.

TEMPI DI RISPOSTA AI RECLAMI	ANNO	
	2009	2010
Livello di soddisfazione della clientela Ferrovia	67,67 %	69,27 %
Livello di soddisfazione della clientela Autolinee	73,04 %	62,85 %



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.

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) 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

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.



LE REGOLE DEL VIAGGIO

Per utilizzare correttamente i mezzi delle Ferrovie del Nord Barese il viaggiatore deve rispettare le seguenti regole.

1. A bordo delle vetture il viaggiatore deve essere in possesso di valido documento di viaggio, anche per l'eventuale bagaglio eccedente quello ammesso gratuitamente, ed è tenuto a mostrarlo al personale in servizio ogni qualvolta sia richiesto. Gli abbonamenti devono essere esibiti al controllo accompagnati da valido documento di riconoscimento.
2. Chi utilizza il biglietto di corsa semplice e di corsa A/R deve convalidare il biglietto all'apposita macchina oblitteratrice, posta a terra nelle stazioni e fermate della linea ferroviaria e a bordo dei veicoli del servizio automobilistico.
In caso di guasto della macchina oblitteratrice il viaggiatore dovrà rivolgersi tempestivamente, per il servizio ferroviario al personale di stazione, per il servizio automobilistico al conducente di linea, che si limiteranno a convalidare il titolo di viaggio in possesso del viaggiatore.
3. Nel caso l'utente inizi il viaggio sprovvisto di biglietto, deve richiedere tempestivamente al capotreno o al conducente di linea in servizio di essere regolarizzato. Questi emetteranno il biglietto speciale a fasce chilometriche.
Per i viaggiatori del servizio ferroviario che partono da fermate o da stazioni con biglietteria mancante o chiusa e/o con emettitrice automatica non funzionante, il capo treno emetterà il biglietto di corsa semplice, senza sovrapprezzo.
4. Il viaggiatore che in corso di viaggio sia trovato sprovvisto di biglietto o con biglietto scaduto di validità o con biglietto non convalidato o erroneamente convalidato, e non abbia provveduto ad avvisare tempestivamente il personale di servizio sul treno o il conducente dell'autobus, è assoggettato al pagamento della sanzioni previste per legge.
5. Il viaggiatore è tenuto a pagare agli agenti incaricati delle riscossioni le somme da essi richieste per tasse, soprattasse, penalità ed ogni altro diritto dipendente dal trasporto.
6. In vettura il viaggiatore è tenuto a non occupare, salva diversa disposizione, più di un posto a sedere.



7. Il viaggiatore delle autolinee è tenuto:
 - ✓ a mostrare al conducente di linea, all'atto della salita sull'autobus, il titolo di viaggio valido per la corsa di cui si vuole fruire;
 - ✓ a segnalare, con apposito pulsante a bordo dell'autobus, la prenotazione della fermata per scendere e, a terra, a chiedere la fermata con un cenno della mano.
8. Il viaggiatore deve rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni emanate dall'Azienda e le indicazioni impartite dal personale aziendale e rivolgersi agli agenti in servizio in caso di pericolo.
9. Il viaggiatore deve 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.
10. Il viaggiatore deve rispettare il divieto di fumare nei veicoli e nei locali chiusi non destinati ai fumatori.





TITOLI DI VIAGGIO - TARIFFE

IL BIGLIETTO UNICO

Dal mese di dicembre 2008 la Ferroviamviaria 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 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.
- ✓ È 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.
- ✓ Gli abbonamenti mensili possono essere emessi sino al giorno 24 per il mese in corso e dal giorno 25 per quelli con validità dal mese successivo.
- ✓ Gli abbonamenti settimanali possono essere emessi dal venerdì precedente la settimana di validità.

INFORMAZIONI UTILI PER CHI VIAGGIA

- 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 devono essere sempre convalidati prima del viaggio dall'apposita macchina oblitteratrice, posta a terra nelle stazioni e fermate della linea ferroviaria e a bordo dei veicoli del servizio automobilistico. I biglietti di corsa semplice e di corsa A/R non oblitterati non sono validi.
- È vietata la cessione dei titoli di viaggio nominativi (abbonamenti) e, dopo l'inizio del viaggio, di quelli non nominativi (corsa semplice, corsa A/R).
- 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 che all'atto dei controlli risultino sprovvisti di titolo di viaggio o muniti di titolo di viaggio non valido sono soggetti al pagamento delle sanzioni previste per legge consultabili nel Regolamento aziendale di vettura (Allegato M).



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, settimanali e annuali**.

Pertanto, sulla linea FM1 non sono validi i biglietti emessi per la relazione automobilistica Bari Sud – Quartiere San Paolo.

Abbonamento annuale

Il biglietto di abbonamento annuale è stato istituito esclusivamente per il servizio metropolitano FM1.

È valido per effettuare un numero illimitato di viaggi sul percorso Bari Centrale - Ospedale San Paolo nel periodo di validità dal primo all'ultimo giorno dell'anno cui si riferisce.

È individuale, nominativo, non cedibile, non necessita di alcuna obliterazione.

Deve essere esibito al controllo accompagnato da valido documento di riconoscimento.

BIGLIETTO EMESSO A BORDO

Viene emesso il **Biglietto speciale a fasce chilometriche** 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 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.

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.



TRASPORTO 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@ferrovienordbarese.it

Nella richiesta devono essere indicati:

- ✓ il numero complessivo di viaggiatori,
- ✓ il giorno del viaggio,
- ✓ il percorso,
- ✓ l'orario del treno o dei treni interessati,
- ✓ l'eventuale presenza di disabili in carrozzina,
- ✓ il n° di fax o la e-mail ai quali inviare nostre comunicazioni, nonché 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 INTEGRATO GIORNALIERO “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 oblitterazione prima di ciascun viaggio sulla ferrovia o sulle corse del Servizio sostitutivo del servizio ferroviario. In caso di inagibilità della oblitteratrice 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.



AGEVOLAZIONI DI VIAGGIO

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

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.

È 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.

Biglietto gratuito per disabili emesso a bordo. Durante gli orari di chiusura delle biglietterie di stazione, i viaggiatori aventi titolo ai benefici della L.R. n. 18/2002 (Art.30) possono munirsi di biglietto a bordo dei treni esibendo al Capo Treno la credenziale dalla quale si evince il possesso dei requisiti richiesti dalla citata legge regionale. Tale facoltà sarà esercitata dagli aventi titolo anche nelle stazioni/fermate attrezzate con sole macchine emettitrici di biglietti Self Service.

Analogamente, sul servizio automobilistico sostitutivo festivo può essere consentita la salita a bordo ai viaggiatori diversamente abili sprovvisti del titolo di viaggio, durante i periodi di chiusura delle biglietterie, previa esibizione della credenziale all'Operatore di esercizio.

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.

È, 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, per viaggiare sui treni e sul servizio automobilistico sostitutivo festivo, al fine di facilitare l'affluenza alle urne sia da parte degli elettori residenti nel territorio nazionale che di quelli residenti all'estero.

TRASPORTO DI COSE E ANIMALI

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 biciclette

Il trasporto della bici al seguito è gratuito. Il prezzo del biglietto emesso per il trasporto della bicicletta è a carico della Regione Puglia.

Il trasporto della bici al seguito sui treni è consentito:

- ✓ su tutti i treni per i modelli di tipo pieghevole e purché contenuti in una sacca di dimensioni non superiori a cm 110x70x30 e non arrechino pericolo o disagio agli altri viaggiatori;
- ✓ sui treni individuati dall'Azienda per tutti gli altri modelli di biciclette (escluse quelle elettriche) purché non eccedano i 2 metri di lunghezza; non sono ammessi, pertanto, tandem e/o rimorchi.

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 e alle altrui biciclette, al personale, al materiale ferroviario e a terzi.

Inoltre, il viaggiatore non deve sostare sulle piattaforme ostacolando la salita e la discesa degli altri passeggeri.



Disposizioni per il trasporto delle biciclette non pieghevoli

- ✓ L'utente che intenda viaggiare con bici al seguito deve recarsi dal Capo Treno per ricevere istruzioni in merito alla porta da utilizzare per le operazioni di carico e per la regolarizzazione del trasporto del mezzo; nel caso in cui il Capo Treno, per indisponibilità di posti, non autorizzi il trasporto della bicicletta, l'utente potrà allocare il mezzo nelle apposite rastrelliere presenti nelle stazioni e fermate o attendere il successivo convoglio adibito al trasporto biciclette.
- ✓ Il trasporto è consentito, nel limite dei posti disponibili nelle rastrelliere, ove presenti, o negli appositi spazi dedicati; il trasporto è ammesso in ragione di una bicicletta per passeggero su tutti i treni individuati dall'Azienda e non oltre il numero massimo consentito.
- ✓ Non è consentito il trasporto delle bici nei casi di gruppi organizzati in numero superiore alle disponibilità di posti.
- ✓ Accedere ai treni con bici al seguito utilizzando esclusivamente la porta contraddistinta da apposito pittogramma, ove presente.
- ✓ Durante il trasporto non è consentito lasciare oggetti o bagagli sulle biciclette o negli spazi adibiti al trasporto delle stesse.
- ✓ Le bici devono altresì essere poste, comunque in modo tale da non costituire intralcio o disturbo all'uscita e/o entrata di viaggiatori e/o personale in servizio dell'esercente.
- ✓ I bambini sotto i 12 anni possono salire sui treni con la bicicletta solo se accompagnati da un adulto.
- ✓ È 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 o a mezzo di diffusione sonora. In particolare, in caso di eccessivo affollamento delle vetture, i possessori di biciclette potranno essere invitati dal personale del treno 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 stabilite dal DPR 53/80 sono soggette al pagamento della sanzione amministrativa stabilita dal DPR stesso. La Ferrotramviaria non effettua alcuna attività di custodia e, quindi, non garantisce da eventuali danni o furti alle biciclette lasciate in sosta.



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.

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

- ✓ 18 biglietterie di stazione
- ✓ 18 punti vendita esterni
- ✓ 20 emettitrici automatiche

I punti vendita, con i relativi orari di apertura, giorni di chiusura e ubicazione, sono elencati nell'Allegato E.

Attualmente:

- ✓ il 100% delle biglietterie di stazione e il 39% dei punti vendita esterni sono dotati delle nuove macchine emettitrici di biglietti



- ✓ il 67% delle stazioni e il 100% delle fermate sono dotate di emettitrici automatiche di titoli di viaggio.

Tali macchine possono emettere biglietti per qualunque relazione del servizio, senza quindi origine predefinita, garantendo facilità nel reperire i titoli di viaggio da parte dell'utenza.

- ✓ Gli abbonamenti mensili possono essere emessi sino al giorno 24 per il mese in corso e dal giorno 25 per quelli con validità dal mese successivo.
- ✓ Gli abbonamenti settimanali possono essere emessi dal venerdì precedente la settimana di validità.
- ✓ È ammesso il rilascio del titolo di viaggio a bordo del treno e dell'autobus 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 della ferrovia che partono da fermate o da stazioni con biglietteria mancante o chiusa e/o con emettitrice automatica non funzionante, preavvisando tempestivamente il personale di controlleria, possono viaggiare pagando il prezzo del biglietto di corsa semplice, senza alcuna maggiorazione.

Da ottobre 2010 è possibile acquistare biglietti e abbonamenti dalle macchine self service, senza costi aggiuntivi, utilizzando la Carta Bancomat. L'utilizzo del sistema di pagamento è semplice e veloce: dopo aver selezionato la destinazione e il tipo di biglietto, è sufficiente inserire la carta Bancomat nel giusto verso, senza digitare il codice pin della carta. Il sistema è, infatti, connesso con le banche dati dei servizi di riferimento attraverso il collegamento con SIA SSB - servizi interbancari - e registra il pagamento in tempo reale, al momento del rilascio all'utente del titolo di viaggio acquistato.

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

REPERIBILITÀ TITOLI DI VIAGGIO	ANNO	
	2009	2010
<i>Livello di soddisfazione della clientela Ferrovia</i>	86,42 %	90,48 %
<i>Livello di soddisfazione della clientela Autolinee</i>	89,10 %	71,73 %



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



Metropolitana di Bari - Stazione Tesoro



ALLEGATI

A CARATTERISTICHE TECNICHE DELLA LINEA FERROVIARIA

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 2010 - FERROVIA

I RISULTATI INDAGINE CONOSCITIVA 2010 – AUTOLINEE

L DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

M REGOLAMENTO AZIENDALE DI VETTURA



ALLEGATO A

CARATTERISTICHE TECNICHE DELLA LINEA FERROVIARIA

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

7 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 3600KW

S. Cataldo: 3 gruppi x 1000KW

Ruvo: 3 gruppi x 1000KW

Andria: 2 gruppi x 1000KW

IMPIANTI DI SEGNALAMENTO

N. 7 ACEI (Bari Centrale, Palese, Bitonto, Corato, Andria, Barletta)

N. 1 ACC (Fesca San Girolamo)

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 ¹

Elettrici – Manovrati dalle stazioni tramite apparato centrale 2 da Bari Centrale a Fesca San Girolamo

20 da Fesca San Girolamo a Barletta

Automatici – Manovrati dai treni in transito, sia in chiusura che in apertura 24 da Fesca San Girolamo a Barletta

MATERIALE ROTABILE

Elettromotrici 720 KW 15

Rimorciate pilota 11

Locomotori 720 KW 2

Carrozze MDVC - Nb 4

Elettrotreno ELT a 3 casse (M+R+M) 1280 KW 6

Elettrotreno ELT a 4 casse (M+R+R+M) 1280 KW 6

Elettrotreno FLIRT a 4 casse (M+R+R+M) 2600 KW 4

¹ Lungo la linea Metropolitana da Fesca San Girolamo a Ospedale San Paolo non sono presenti Passaggi a Livello.



ALLEGATO B

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 SS MEDICI	BITONTO	SOVERETO	TERLIZZI	RUVO	CORATO	ANDRIA	BARLETTA SCALO	BARLETTA CENTRALE
	S	F	F	F	S	S	F	F	S	F	S	S	S	S	S	F
Categoria ²	S	F	F	F	S	S	F	F	S	F	S	S	S	S	S	F
Stazioni presenziate da personale aziendale	◆	◆	◆		◆	◆	◆	◆	◆		◆	◆	◆	◆	◆	
Impianti di tele sorveglianza	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
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						◆	◆			◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Rastrelliere porta bici			◆			◆	◆		◆		◆	◆	◆	◆	◆	◆

⁻ Caratteristica incongruente con la tipologia della Stazione/Fermata

¹ Stazione temporaneamente non adibita al servizio viaggiatori

² S = Stazione F = Fermata

³ Chiusure di sbarramento per il controllo degli accessi durante le ore di sospensione dell'esercizio ferroviario

⁴ A Bari Centrale tabellone elettronico con sistema automatico annunci stazione

⁵ Indicano l'orario di partenza dei treni dalla Stazione/Fermata nell'arco di due ore

⁶ Accesso ai disabili assistito dal personale FNB

⁷ A Sovereto sala attesa fruibile solo nei periodi di presenziamento con personale FNB

⁸ Piattaforma di scambio intermodale



ALLEGATO B

CARATTERISTICHE DELLE STAZIONI E DELLE FERMATE

LINEA FM1 BARI-QUARTIERE SAN PAOLO	TESORO	CITTADELLA	SAN GABRIELE	SAN PAOLO OSPEDALE
	Categoria ¹	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	◆	◆	◆	◆
Monitor di visualizzazione orari treni ³	◆	◆	◆	◆
Biglietterie	◆	◆	◆	◆
Emettitrici 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

³ Indicano l'orario di partenza dei treni dalla Stazione/Fermata nell'arco di due ore



ALLEGATO C

MAPPA DEL SERVIZIO FERROVIARIO

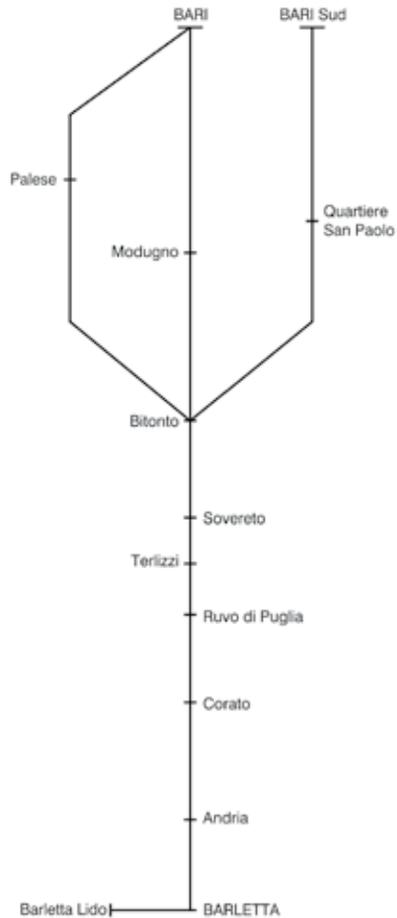


- Linea Ferroviaria Bari-Barletta
- Linea Ferroviaria Metropolitana Bari Centrale - Quartiere Residenziale San Paolo
- Prolungamento Ospedale San Paolo - Regioni (di prossima realizzazione)
- Linea Ferroviaria Bari Centrale - Aerostazione (in fase di realizzazione)



ALLEGATO D

MAPPA DEL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO





ALLEGATO E

SERVIZIO FERROVIARIO

LINEA FR	N° CORSE PERIODO INVERNALE		N° CORSE PERIODO ESTIVO	
	RELAZIONE	LU/VE	SA	LU/VE
Bari - Barletta	19	19	19	19
Barletta - Bari	22	22	22	22
Bari - Andria	5	5	5	5
Andria - Bari	6	5	5	5
Andria - Barletta	5	5	5	5
Barletta - Andria	5	5	5	5
Bari - Ruvo	17	4	4	4
Ruvo - Bari	17	4	4	4
Bari - Bitonto	22	15	15	15
Bitonto - Bari	19	13	13	13
Bitonto - Barletta	1	1	1	1
Barletta - Bitonto	1	1	1	1
Ruvo - Barletta	1	1	1	1
Bitonto - Ruvo	1	--	--	--

LINEA FMI	N° CORSE PERIODO INVERNALE		N° CORSE PERIODO ESTIVO	
	RELAZIONE	LU/SA	DO	LU/SA
Bari - San Paolo	27	23	23	23
San Paolo - Bari	27	23	23	23

SERVIZIO SOSTITUTIVO DEL SERVIZIO FERROVIARIO		N° CORSE SOSTITUTIVE AL TRENO	
RELAZIONE		LU/SA	ESTIVI
Andria - Bari	(alle ore 4.20)	1	--
Bitonto - Barletta	(alle ore 5.20)	1	--
Bari - Ruvo	(alle ore 5.50)	1	--
Bari - Barletta		--	7
Barletta - Bari		--	7
Bari - Bitonto		--	3
Bitonto - Bari		--	3
Andria - Barletta		--	3
Barletta - Andria		--	3
Corato - Barletta		--	1
Barletta - Corato		--	1



ALLEGATO F

SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

SERVIZIO NORMALE	N° CORSE PERIODO INVERNALE		N° CORSE PERIODO ESTIVO	
RELAZIONE	LU/VE	SA	LU/VE	SA
Bari - Barletta Ospedale	1	1	1	1
Bitonto - Barletta Ospedale	1	1	1	1
Barletta Ospedale - Bari	2	2	2	2
Barletta - Bari	1	1	1	1
Bari - Andria	4	4	4	4
Andria - Bari	5	5	5	5
Bari - Modugno - Andria	1	1	1	1
Bari - Corato	2	2	2	2
Corato - Bitonto	1	1	--	--
Bitonto - Ruvo	2	2	1	1
Ruvo - Bitonto	2	2	--	--
Bari - Bitonto	2	1	1	1
Bitonto - Bari	5	4	6	4
Bari - Modugno - Bitonto	1	1	1	1
Bitonto - Modugno - Bari	1	1	--	--
Bari - Palese - Bitonto	1	--	1	--
Bitonto - Palese - Bari	1	1	1	1
Bari Sud - Bitonto	11	7	9	5
Bitonto - Bari Sud	12	6	7	5
Andria - Corato	1	1	1	1

SERVIZIO SCOLASTICO	N° CORSE SCOLASTICHE	
RELAZIONE	LU/VE	SA
Bitonto - Ruvo	1	3
Ruvo - Bitonto	1	2
Ruvo - Terlizzi	1	1
Terlizzi - Ruvo	3	3
Terlizzi - Corato	2	2
Corato - Terlizzi	3	3
Terlizzi - Corato (Via Prenestina)	3	2
Corato (Via Prenestina) - Terlizzi	2	2
Corato - Ruvo	1	1
Ruvo - Corato	1	1
Ruvo - Corato (Via Prenestina)	1	1
Bitonto - Corato	2	2
Corato - Bitonto	3	3
Corato (Via Prenestina) - Bitonto	1	1
Andria - Corato	1	1
Andria - Bitonto	1	1
Ruvo - Andria	3	3

INTENSIFICAZIONE ESTIVA	N° CORSE DI INTENSIFICAZIONE ESTIVA	
RELAZIONE	LU/SA	FESTIVI
Andria - Barletta Lido	9	14
Barletta Lido - Andria	8	14



ALLEGATO G

PUNTI VENDITA TITOLI DI VIAGGIO

BIGLIETTERIE DI STAZIONE

LOCALITA'	Indirizzo	Tipo	n°	Orari di apertura	Giorni di chiusura	Telefono
BARI						
STAZIONE BARI Centrale	Piazza Aldo Moro,50	PVT	1	00.00 - 24.00	--	080 5214714
		SELF	1	4.40 - 24.00 ¹	Festivi	
FERMATA Quintino Sella	Sottovia Q. Sella	PVT	1	4.40 - 24.00	Domenica - Festivi	080 5299612
		SELF	1	4.40 - 24.00 ¹	Festivi	
FERMATA Brigata Bari	Via Brigata Bari, 76	PVT	1	7.50 - 22.30	Domenica - Festivi	080 5299613
		SELF	1	4.40 - 24.00 ¹	Festivi	
FERMATA Francesco Crispi	Via Ascianghi, 5 -9	SELF	1	00.00 - 24.00	--	--
STAZIONE FESCA S. Girolamo	Via Casavola	PVT	1	4.40 - 24.00 ¹	Festivi	080 5299621
BARI SAN PAOLO						
FERMATA Tesoro	Via S. Tramonte	PVT	1	4.40 - 24.00	Festivi	080 5299622
		SELF	2			
FERMATA Cittadella	Via Nicola Cacudi	PVT	1	4.40 - 24.00	Festivi	080 5299623
		SELF	2			
FERMATA San Gabriele	Via F. P. Troccoli	PVT	1	4.40 - 24.00	Festivi	080 5299624
		SELF	2			
FERMATA Ospedale	Via Capo Scardicchio	PVT	1	4.40 - 24.00	Festivi	080 5299625
		SELF	2			
PALESE						
STAZIONE PALESE	Via G. D'Annunzio, 4	PVT	1	4.40 - 24.00	Domenica - Festivi	080 5299631
FERMATA Macchie	Via Macchie, 1	PVT	1	7.10 - 19.50	Domenica - Festivi	080 5299635
		SELF	1	4.40 - 24.00		
BITONTO						
FERMATA SS Medici	Via G. La Pira	PVT	1	5.00 - 23.00	Domenica - Festivi	080 5299638
		SELF	2	4.40 - 24.00		
STAZIONE BITONTO ²	Piazza Ferdinando I D'Aragona	PVT	1	6.15/11.15 - 12.45/19.45	-- ²	080 5299641
		SELF	2	4.40 - 24.00		
TERLIZZI						
STAZIONE TERLIZZI ³	Piazza Europa	PVT	1	6.00/11.00 - 12.30/19.30	-- ³	080 5299651
		SELF	2	4.40 - 24.00		
RUVO DI PUGLIA						
STAZIONE RUVO ³	Via Scarlatti	PVT	1	6.00/11.00 - 12.30/19.30	-- ³	080 5299661
		SELF	1	4.40 - 24.00		
CORATO						
STAZIONE CORATO ²	Via Paolucci, 24	PVT	1	6.15/11.15 - 12.45/19.45	-- ²	080 5299671
		SELF	2	4.40 - 24.00		
ANDRIA						
STAZIONE ANDRIA ²	Via Manzoni, 40	PVT	1	6.00/11.00 - 13.15/20.15	-- ²	080 5299681
		SELF	2	4.40 - 24.00		
BARLETTA						
STAZIONE BARLETTA Scalo	Via Andria, 152	PVT	1	4.40 - 24.00	Domenica - Festivi	080 5299691
FERMATA Barletta Centrale	Via Conteduca, 1	PVT	1	6.00/11.00 - 14.00/19.00	Domenica - Festivi	080 5299692
		SELF	1	00.00 - 24.00	--	

PVT = Punto vendita titoli di viaggio

SELF = Emittitrice automatica di biglietti

¹ La Domenica l'orario di apertura è 7.40/23.35

² La Domenica e nei giorni Festivi l'orario di apertura è 7.30/12.30 - 15.45/20.15

³ La Domenica e nei giorni Festivi l'orario di apertura è 6.00/11.00 - 12.30/19.30



ALLEGATO G

PUNTI VENDITA TITOLI DI VIAGGIO

AGENZIE ESTERNE

LOCALITÀ	Indirizzo	Tipo	n°	Orari di apertura	Giorni di chiusura	Telefono
BARI						
Bar Etoile - Cutrignelli ⁴	Via Dalmazia, 201	PVT	1	6.30 - 20.00	Sab.Pom.-Domenica	080 5531362
Edicola - Buonamassa ⁴	Via Camillo Rosalba, 46	PVT	1	7.00 - 21.00	Domenica	080 5096666
Bar Eurobar - Monno ⁴	Via F. Crispi, 149/b	PVT	1	5.00 - 20.00	Sabato - Dom. Pom.	080 5741797
Edicola - Marzulli ⁴	Viale Europa SP/73	PVT	1	7.30/13.30 - 16.30/20.30	Dom. Pom. - Festivi	080 5308896
MODUGNO						
Tabacchi - Rutigliano ⁴	Via Palese, 20	PVT	1	7.30/13.30 - 16.30/20.30	Domenica - Festivi	080 5355687
BITONTO						
Tabacchi - Carbone ⁴	Via Amm. Vacca, 54	PVT	1	6.00/13.00 - 17.00/20.30	Domenica - Festivi	080 3749342
Bar Luna - Castellano	Piazza Marconi, 16	PVT	1	5.00 - 22.00	Domenica	080 3743551
Cartoleria Levante - Berardi	Via Gen. Planelli, 48	PVT	1	5.30/14.30 - 17.00/22.00	Dom. Pom. - Festivi	080 3740091
TERLIZZI						
Tabacchi - Mangiatori	Via Roma, 106	PVT	1	7.30/13.15 - 16.00/20.30	Domenica - Festivi	080 3511388
Bar Snack -Giangregorio ⁴	Via Marconi, 9/a	PVT	1	5.00/12.30 - 14.30/21.00	Giovedì	080 3516431
RUVO DI PUGLIA						
Tabacchi - Amenduni	Via Bovio, 41	PVT	1	6.00/14.00 - 16.00/22.00	Domenica - Festivi	080 3603171
Tabacchi - La Fortezza	Corso Cotugno, 1/b	PVT	1	7.30 - 22.00	Dom. Pom. - Festivi	080 3613410
CORATO						
Tabacchi - Menduni ⁴	Via Dante, 24	PVT	1	7.30/13.30 - 15.00/22.00	Dom. Pom. - Festivi	080 3588741
Bar K2 - Olivieri	Viale V. Veneto, 155	PVT	1	5.00 - 22.00	Lunedì	080 8721190
ANDRIA						
Bar Cin Cin - Massaro ⁴	Via Pisani, 13	PVT	1	5.00 - 22.00	Domenica - Festivi	
BARLETTA						
Bar Napoli - Lacerenza ⁴	Viale Ippocrate, 5 (all'interno dell'Ospedale Dimiccoli)	PVT	1	5.00 - 22.00	Domenica - Festivi	
Cartolibreria - Giotta ⁴	Via Manfredi, 73	PVT	1	6.00/13.45 - 15.30/21.00	Dom. Pom. - Festivi	0883 520796
Bar Stazione FS - MD Buffet srl	Piazza Conteduca, 2	PVT	1	5.00 - 22.00	Domenica - Festivi	0883 521353

⁴ Solo vendita titoli di viaggio Autolinee



ALLEGATO H

RISULTATI INDAGINE CONOSCITIVA 2010 - FERROVIA

	nulle	non risponde	ottimo	buono	sufficiente	mediocre	scadente	% soddisfatti
Reperibilità titoli di viaggio	0,12	1,11	23,73	47,10	18,54	5,32	4,08	90,48
Come giudica i tempi di risposta ai reclami	0,12	1,36	12,24	28,68	27,32	12,48	17,80	69,27
Facilità di informazioni sugli orari	0,12	1,73	17,31	40,05	22,87	9,89	8,03	81,74
Come giudica il sito	0,12	1,24	10,14	43,26	30,90	10,51	3,82	85,47
Come giudica la carta dei servizi	0,12	11,12	4,94	37,70	32,51	8,65	4,94	84,69
Puntualità/regolarità delle corse/treni	0,62	1,73	16,44	38,81	21,76	9,64	11,00	78,86
Frequenza delle corse/treni	0,99	3,58	9,27	35,85	26,08	14,71	9,52	74,61
Tempi di percorrenza tragitto	0,49	4,70	13,97	46,23	22,13	6,30	6,18	86,84
Coincidenze con altri mezzi di trasporto	0,74	21,76	4,57	29,17	26,21	10,26	7,29	77,35
Informazioni alle fermate/stazioni	0,62	4,57	12,86	35,72	25,83	9,89	10,51	78,48
Informazioni a bordo	0,25	4,45	16,19	39,93	22,74	8,53	7,91	82,75
Rapidità nel fornire informazioni in caso di disservizio	0,37	7,91	8,53	22,87	26,45	15,70	18,17	63,07
Comfort del viaggio	0,49	1,73	17,43	46,11	20,89	9,15	4,20	86,35
Comfort nelle fermate/stazioni	0,99	4,33	9,27	33,50	32,63	12,86	6,43	79,63
Pulizia del mezzo di trasporto	0,37	3,58	13,23	37,08	25,96	12,98	6,80	79,41
Pulizia locali ferroviari	0,25	4,33	10,14	35,23	29,79	13,10	7,17	78,76
Cortesia/disponibilità del personale	0,37	1,98	24,35	41,53	18,29	7,29	6,18	86,20
Competenza del personale	0,25	3,71	19,90	43,14	21,63	5,93	5,44	88,16
Riconoscibilità del personale	0,37	4,45	28,55	45,12	16,56	2,84	2,10	94,81
Sicurezza del viaggio	0,74	1,61	21,01	51,17	19,41	3,34	2,72	93,79
Sicurezza Personale e patrimoniale	0,62	3,96	14,59	48,70	24,10	5,69	2,35	91,57
Come giudicherebbe la distribuzione di giornali	1,11	11,87	12,48	12,98	12,11	10,51	38,94	43,17
Soddisfazione media complessiva								80,70



ALLEGATO I

RISULTATI INDAGINE CONOSCITIVA 2010 - AUTOLINEE

	nulle	non risponde	ottimo	buono	sufficiente	mediocre	scadente	% soddisfatti
Reperibilità titoli di viaggio	0,34	2,41	10,65	29,21	29,90	10,65	16,84	71,73
Come giudica i tempi di risposta ai reclami	0,00	1,03	7,22	21,99	32,99	17,53	19,24	62,85
Facilità di informazioni sugli orari	0,34	3,44	9,97	31,96	26,80	18,21	9,28	71,43
Come giudica il sito	0,00	44,67	5,50	27,15	17,18	4,81	0,69	90,06
Come giudica la carta dei servizi	0,00	34,36	4,81	22,34	29,21	5,15	4,12	85,88
Puntualità/regolarità delle corse	2,06	3,09	10,65	37,46	23,71	15,46	7,56	75,73
Frequenza delle corse	2,75	4,81	5,50	24,05	23,02	21,65	18,21	56,88
Tempi di percorrenza tragitto	0,34	6,87	7,22	27,49	29,21	17,53	11,34	68,89
Coincidenze con altri mezzi di trasporto	1,03	26,80	3,44	21,99	23,71	14,43	8,59	68,10
Informazioni alle fermate	0,69	6,87	6,53	23,02	29,21	18,90	14,78	63,57
Segnalazione delle fermate	0,69	7,22	10,31	26,12	29,55	16,15	9,97	71,64
Rapidità nel fornire informazioni in caso di disservizio	0,34	9,97	3,78	17,53	24,40	20,62	23,37	50,96
Comfort del viaggio	1,37	3,78	7,90	32,30	26,80	15,46	12,37	70,65
Pulizia del mezzo di trasporto	0,69	3,78	8,93	26,46	27,84	19,24	13,06	66,19
Cortesia/disponibilità del personale	1,03	4,12	16,84	38,49	20,27	13,75	5,50	79,70
Competenza del personale	1,72	5,50	14,78	42,61	20,27	11,00	4,12	83,70
Riconoscibilità del personale	1,72	5,50	18,56	38,83	21,65	9,28	4,47	85,18
Sicurezza del viaggio	1,03	4,12	14,09	41,58	22,68	12,03	4,47	82,60
Sicurezza Personale e patrimoniale	1,37	6,19	10,65	38,49	26,80	12,03	4,47	82,15
Soddisfazione media complessiva								73,05



ALLEGATO L

DIRITTI DEL VIAGGIATORE

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).



ALLEGATO L

DOVERI DEL VIAGGIATORE

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.



ALLEGATO M

REGOLAMENTO AZIENDALE DI VETTURA

DISPOSIZIONI CHE REGOLANO IL TRASPORTO DELLE PERSONE

1	TITOLI DI VIAGGIO	Pag. 67
1.1	IL BIGLIETTO UNICO	» 67
1.1.1	Biglietto di corsa semplice	» 67
1.1.2	Biglietto di corsa a/r	» 67
1.1.3	Abbonamento mensile – settimanale	» 68
1.2	TARIFFE DELLA LINEA FM1	» 69
1.2.1	Abbonamento annuale	» 69
1.3	BIGLIETTO EMESSO A BORDO	» 69
1.4	TRASPORTO COMITIVE	» 69
1.5	BIGLIETTO GIORNALIERO INTEGRATO “ferbus”	» 70
2	AGEVOLAZIONI DI VIAGGIO	» 71
2.1	TRASPORTO RAGAZZI	» 71
2.2	VIAGGI GRATUITI PER DISABILI	» 71
2.2.1	Biglietto plurimo speciale gratuito per disabili	» 71
2.2.2	Biglietto gratuito per disabili emesso a bordo	» 72
2.3	LIBERA CIRCOLAZIONE GRATUITA DELLE FORZE DI POLIZIA	» 72
2.4	TRASPORTO ELETTORI	» 73
3	TRASPORTO DI COSE E ANIMALI	» 73
3.1	TRASPORTO BAGAGLI	» 73
3.2	TRASPORTO BICICLETTE	» 74
3.3	TRASPORTO ANIMALI	» 75
4	EMISSIONE DEI BIGLIETTI	» 76
5	IDENTIFICAZIONE PERSONALE E TESSERA DI RICONOSCIMENTO AZIENDALE	» 77
6	INTERRUZIONE TEMPORANEA DEI TRASPORTI	» 77
7	OBBLIGHI DI CHI USAIL SERVIZIO DI TRASPORTO	» 77
8	PRESCRIZIONI PER L’USO DEI LOCALI DI STAZIONE	» 78
9	SALE DI ATTESA	» 79
10	SANZIONI	» 79
10.1	TITOLO DI VIAGGIO MANCANTE O NON VALIDO	» 79
10.2	USO IMPROPRIO DEI TITOLI DI VIAGGIO	» 80
10.3	PRESCRIZIONI PER L’USO DEI MEZZI DI TRASPORTO	» 80
10.4	PERSONE ESCLUSE DAL MEZZO SOCIALE	» 82
10.5	ART. 32 COMMA 3 DELLA L.R. N. 18/2002	» 82
10.6	RISARCIMENTO SPESE IN CASO DI ESONERO DALLA SANZIONE	» 82
11	RECLAMI	» 83
12	RIMBORSI	» 83
13	OGGETTI SMARRITI	» 84
14	DANNI A PERSONE E COSE	» 85



1 - TITOLI DI VIAGGIO

1.1 IL BIGLIETTO UNICO

Dal mese di dicembre 2008 la Ferroviamviaria 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.

1.1.1 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.

1.1.2 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 il biglietto di *corsa semplice* e il biglietto di *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.

1.1.3 *Abbonamento*

- ✓ *Mensile* o *settimanale*, è valido per effettuare un numero illimitato di viaggi sul percorso e nel periodo di validità indicati sul biglietto.
- ✓ È individuale, nominativo, non cedibile, non necessita di alcuna obliterazione.
- ✓ 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.
- ✓ Gli abbonamenti mensili possono essere emessi sino al giorno 24 per il mese in corso e dal giorno 25 per quelli con validità dal mese successivo.
- ✓ Gli abbonamenti settimanali possono essere emessi dal venerdì precedente la settimana di validità.

- 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 obliterati non sono validi.
- È 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, settimanali e annuali**.

Pertanto, sulla linea FM1 non sono validi i biglietti emessi per la relazione automobilistica Bari Sud – Quartiere San Paolo.

1.2.1 *Abbonamento annuale*

Il biglietto di abbonamento annuale è stato istituito **esclusivamente per il servizio metropolitano FM1**.

È valido per effettuare un numero illimitato di viaggi sul percorso Bari Centrale - Ospedale San Paolo nel periodo di validità dal primo all'ultimo giorno dell'anno cui si riferisce.

E' individuale, nominativo, non cedibile, non necessita di alcuna obliterazione.

Deve essere esibito al controllo accompagnato da valido documento di riconoscimento.

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.

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

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 del treno o dei treni interessati,
- ✓ l'eventuale presenza di disabili in carrozzina,
- ✓ il n° di fax o la e-mail ai quali inviare nostre comunicazioni, nonché 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 INTEGRATO GIORNALIERO "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 oblitterazione prima di ciascun viaggio sulla ferrovia o sulle corse del Servizio sostitutivo del servizio ferroviario. In caso di inagibilità della oblitteratrice 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 - AGEVOLAZIONI DI VIAGGIO

2.1 TRASPORTO RAGAZZI

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.

2.2 VIAGGI GRATUITI PER DISABILI

2.2.1 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.

È 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.

2.2.2 Biglietto gratuito per disabili emesso a bordo

Durante gli orari di chiusura delle biglietterie di stazione, i viaggiatori aventi titolo ai benefici della L.R. n. 18/2002 (Art.30) possono munirsi di biglietto a bordo dei treni esibendo al Capo Treno la credenziale dalla quale si evince il possesso dei requisiti richiesti dalla citata legge regionale. Tale facoltà sarà esercitata dagli aventi titolo anche nelle stazioni/fermate attrezzate con sole macchine emettitrici di biglietti Self Service.

Analogamente, sul servizio automobilistico sostitutivo festivo (corse AS) può essere consentita la salita a bordo ai viaggiatori diversamente abili sprovvisti del titolo di viaggio, durante i periodi di chiusura delle biglietterie, previa esibizione della credenziale all'Operatore di esercizio.

2.3 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.

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

2.4 TRASPORTO ELETTORI

Nel rispetto delle circolari ministeriali, in occasione delle elezioni, vengono emessi titoli di viaggio a tariffa agevolata, per viaggiare sui treni e sul servizio automobilistico sostitutivo festivo (corse AS), al fine di facilitare l'affluenza alle urne sia da parte degli elettori residenti nel territorio nazionale che di quelli residenti all'estero.

3 - TRASPORTO DI COSE E ANIMALI

3.1 TRASPORTO BAGAGLI

Il viaggiatore può portare gratuitamente a bordo del treno e 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.

3.2 TRASPORTO BICICLETTE

Il trasporto della bici al seguito è gratuito. Il prezzo del biglietto emesso per il trasporto della bicicletta è a carico della Regione Puglia.

Il trasporto della bici al seguito sui treni è consentito:

- ✓ su tutti i treni per i modelli di tipo pieghevole e purché contenuti in una sacca di dimensioni non superiori a cm 110x70x30 e non arrechino pericolo o disagio agli altri viaggiatori;
- ✓ sui treni individuati dall'Azienda per tutti gli altri modelli di biciclette (escluse quelle elettriche) purché non eccedano i 2 metri di lunghezza; non sono ammessi, pertanto, tandem e/o rimorchi.

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 e alle altrui biciclette, al personale, al materiale ferroviario e a terzi.

Inoltre, il viaggiatore non deve sostare sulle piattaforme ostacolando la salita e la discesa degli altri passeggeri.

Disposizioni per il trasporto delle biciclette non pieghevoli

- ✓ L'utente che intenda viaggiare con bici al seguito deve recarsi dal Capo Treno per ricevere istruzioni in merito alla porta da utilizzare per le operazioni di carico e per la regolarizzazione del trasporto del mezzo; nel caso in cui il Capo Treno, per indisponibilità di posti, non autorizzi il trasporto della bicicletta, l'utente potrà allocare il mezzo nelle apposite rastrelliere presenti nelle stazioni e fermate o attendere il successivo convoglio adibito al trasporto biciclette.
- ✓ Il trasporto è consentito, nel limite dei posti disponibili nelle rastrelliere, ove presenti, o negli appositi spazi dedicati; il trasporto è ammesso in ragione di una bicicletta per passeggero su tutti i treni individuati dall'Azienda e non oltre il numero massimo consentito.
- ✓ Non è consentito il trasporto delle bici nei casi di gruppi organizzati in numero superiore alle disponibilità di posti.
- ✓ Accedere ai treni con bici al seguito utilizzando esclusivamente la porta contraddistinta da apposito pittogramma, ove presente.



- ✓ Durante il trasporto non è consentito lasciare oggetti o bagagli sulle biciclette o negli spazi adibiti al trasporto delle stesse.
- ✓ Le bici devono altresì essere poste, comunque in modo tale da non costituire intralcio o disturbo all'uscita e/o entrata di viaggiatori e/o personale in servizio dell'esercente.
- ✓ I bambini sotto i 12 anni possono salire sui treni con la bicicletta solo se accompagnati da un adulto.
- ✓ È 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 o a mezzo di diffusione sonora. In particolare, in caso di eccessivo affollamento delle vetture, i possessori di biciclette potranno essere invitati dal personale del treno 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 stabilite dal DPR 53/80 sono soggette al pagamento della sanzione amministrativa stabilita dal DPR stesso.

La Ferrotramviaria non effettua alcuna attività di custodia e, quindi, non garantisce da eventuali danni o furti alle biciclette lasciate in sosta.

3.3 TRASPORTO ANIMALI

A bordo del treno e 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° 60 dell'8/2/2006)

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.

4 - EMISSIONE DEI BIGLIETTI

I titoli di viaggio validi sul servizio ferroviario e automobilistico 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 emittitrici automatiche self service.

- ✓ Gli abbonamenti mensili possono essere emessi sino al giorno 24 per il mese in corso e dal giorno 25 per quelli con validità dal mese successivo.
- ✓ Gli abbonamenti settimanali possono essere emessi dal venerdì precedente la settimana di validità.
- ✓ È ammesso il rilascio del titolo di viaggio a bordo del treno e dell'autobus 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 della ferrovia che partono da fermate o da stazioni con biglietteria mancante o chiusa e/o con emittitrice automatica non funzionante, preavvisando tempestivamente il personale di controllerai, possono viaggiare pagando il prezzo del biglietto di corsa semplice, senza alcuna maggiorazione.

Sia le nuove macchine emittitrici di biglietti di cui sono dotate le biglietterie, sia le macchine self service possono emettere biglietti per qualunque relazione del servizio, senza quindi origine predefinita, garantendo facilità nel reperire i titoli di viaggio da parte dell'utenza.

Da ottobre 2010 è possibile acquistare biglietti e abbonamenti dalle macchine self service, senza costi aggiuntivi, utilizzando la Carta Bancomat. L'utilizzo del sistema di pagamento è semplice e veloce: dopo aver selezionato la destinazione e il tipo di biglietto, è sufficiente inserire la carta Bancomat nel giusto verso, senza digitare il codice pin della carta. Il sistema è, infatti, connesso con le banche dati dei servizi di riferimento attraverso il collegamento con SIA SSB - servizi interbancari - e registra il pagamento in tempo reale, al momento del rilascio all'utente del titolo di viaggio acquistato.

I punti vendita, con i relativi orari di apertura, giorni di chiusura e ubicazione, sono elencati nell'Allegato E.



5 - 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.
- ✓ 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.
- ✓ ha validità triennale ed è rilasciata dalle biglietterie delle stazioni delle Ferrovie del Nord Barese, dietro pagamento delle spese di emissione.

6 - 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.

7 - OBBLIGHI DI CHI USA IL SERVIZIO DI TRASPORTO

L'utente che utilizza il servizio di trasporto, ferroviario e automobilistico, 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. non occupare, salva diversa disposizione, più di un posto a sedere;
3. nel caso inizi il viaggio sprovvisto di biglietto, richiedere tempestivamente al capotreno



o al conducente di linea in servizio di essere regolarizzato. Questi emetteranno il biglietto speciale a fasce chilometriche Per quei viaggiatori della ferrovia che partono da fermate o da stazioni con biglietteria mancante o chiusa e/o con emettitrice automatica non funzionante, sarà emesso il biglietto di corsa semplice;

4. se viaggiatore delle autolinee:
 - ✓ mostrare al conducente di linea, all'atto della salita sull'autobus, il titolo di viaggio valido per la corsa di cui si vuole fruire;
 - ✓ segnalare, con apposito pulsante a bordo dell'autobus, la prenotazione della fermata per scendere e, a terra, chiedere la fermata con un cenno della mano.
5. osservare tutte le prescrizioni relative all'esercizio e all'uso del servizio di trasporto, ferrovia e 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 ed incolumità proprie, delle persone e degli animali che sono sotto la sua custodia nonché sulla sicurezza delle proprie cose. In particolare, i viaggiatori devono prestare specifica attenzione, sia durante le fermate sia in marcia, alle porte ad apertura e chiusura automatica, stante le caratteristiche delle porte suddette;
7. 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;
8. presentare agli agenti aziendali in servizio il biglietto e gli eventuali documenti prescritti ogni qualvolta siano richiesti;
9. pagare agli agenti incaricati delle riscossioni le somme da essi richieste per tasse, soprattasse, penalità ed ogni altro diritto dipendente dal trasporto;
10. non fumare nei treni, negli autobus e nei locali chiusi non destinati ai fumatori.

8 - PRESCRIZIONI PER L'USO DEI LOCALI DI STAZIONE

1. 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.
2. Per l'ingresso nelle stazioni occorre essere in possesso di biglietto di viaggio.



3. 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.
4. Al privo di vista è riconosciuto il diritto di accedere agli esercizi aperti al pubblico con il proprio cane guida (Legge n. 60 dell'8 febbraio 2006).
5. È 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.
6. È 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.
7. 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.
8. Le riprese fotografiche, televisive e cinematografiche devono essere preventivamente autorizzate dalla Direzione di Esercizio delle Ferrovie del Nord Barese ed eseguite con le cautele atte a evitare danni agli impianti e alle persone.

9 - 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.

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.

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

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

È, 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 3,00 a Euro 10,00.

I trasgressori alla disposizione del quarto comma incorrono nella sanzione amministrativa da Euro 7,00 a Euro 23,00 e, ove il fatto avvenga con il concorso di più persone, nella sanzione amministrativa da Euro 15,00 a Euro 46,00.

10.3 PRESCRIZIONI PER L'USO DEI MEZZI DI TRASPORTO

10.3.1 - (Art. 25 D.P.R. n. 753/1980)

È fatto divieto di aprire le porte esterne dei mezzi sociali e di salire o discendere dagli stessi, quando non sono completamente fermi.

È 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 7,00 a Euro 23,00.

È 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 258,00 a Euro 1.549,00.

10.3.3 - (Art. 27 D.P.R. n. 753/1980)

È vietato gettare dal mezzo sociale qualsiasi oggetto.

I trasgressori sono soggetti alla sanzione amministrativa da Euro 5,00 a Euro 15,00.

Ove il fatto avvenga con il mezzo sociale in movimento, i trasgressori sono puniti con l'ammenda da Euro 25,00 a Euro 258,00 o con l'arresto fino a due mesi.

10.3.4 - (Art. 29 D.P.R. n. 753/1980)

Lutente 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 7,00 a Euro 23,00.

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)

È 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 77,00 a Euro 232,00.

10.3.6 - (Art. 51 Legge 16/01/2003, n. 3)

È vietato fumare nei treni, negli autobus, nei locali chiusi delle stazioni e in ogni luogo dove sia espressamente indicato il divieto di fumo.

I trasgressori sono soggetti alla sanzione amministrativa da Euro 27,50 a Euro 275,00.

L'importo della sanzione è raddoppiato da Euro 55,00 a Euro 550,00 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)

È 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.

È 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 15,00 a Euro 46,00.

Ove l'attività di vendita di beni avvenga con il concorso di più persone, i trasgressori sono soggetti alla sanzione amministrativa da Euro 258,00 a Euro 1.549,00.

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 stazioni e 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 stazioni e 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

In tutte le stazioni è messo a disposizione del pubblico un registro per reclami, suggerimenti, segnalazioni.

Gli stessi possono essere inoltrati direttamente:

- ✓ per telefono, al numero **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 E AUTOLINEE
Direzione Generale Trasporto
Ufficio Relazioni con la Clientela
Piazza Aldo Moro n. 50/b
70122 BARI
- ✓ via e-mail, agli indirizzi **info@ferrovienordbarese.it**
segreteria@ferrovienordbarese.it
- ✓ utilizzando il modulo per reclami presente nella sezione *Tutela del viaggiatore* del sito aziendale **www.ferrovienordbarese.it**.

È necessario fornire le proprie generalità e indirizzo.

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, 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.

13 - 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.

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.

Il Capo Stazione di Bari Centrale e il Capo Unità Organizzativa dell'Impianto Autolinee di Bitonto hanno 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.

Possano 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 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 di Bitonto 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, 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.

14 - 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, soccorrere chi fosse eventualmente infortunato, all'uopo inviando lo stesso, se consenziente, presso il più vicino pronto soccorso.

Il personale della ferrovia deve attuare 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, e successivamente aggiornato e modificato.

Il personale aziendale 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.

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 2011 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 Alcide De Gasperi, 270 - 70125 BARI
ACU Puglia	Via Lorenzo Bonomo, 49 - 76123 ANDRIA
CODACONS Puglia	Via Quintino Sella, 241 - 70123 BARI
ADICONSUM Puglia	Via Paolo Lembo, 38/F - 70124 BARI
MOVIMENTO CONSUMATORI Puglia	Via Giovanni Pascoli, 5 - 76123 ANDRIA
CONFCONSUMATORI Puglia	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 Generale Trasporto - 080.5299111

www.ferrovienordbarese.it

info@ferrovienordbarese.it