

# Ferrotramviaria SpA

## Ferrovie del Nord Barese

### Autolinee



SA 8000



# Carta dei Servizi 2012





## SOMMARIO

<b>NUMERI UTILI E CONTATTI</b> .....	Pag. 4
<b>PREMESSA</b> .....	» 5
<b>LA CARTA DEI SERVIZI</b> .....	» 5
Cos'è la Carta dei Servizi .....	» 5
Contesto normativo .....	» 5
Validità della Carta dei Servizi .....	» 5
Dove trovare la Carta dei Servizi .....	» 5
<b>FERROTRAMVIARIA SPA</b> <b>FERROVIE DEL NORD BARESE - AUTOLINEE</b> .....	» 6
<b>LA SOCIETÀ E L'AZIENDA</b> .....	» 6
<b>I NOSTRI NUMERI</b> .....	» 8
<b>PROGETTI</b> .....	» 9
<b>IL CONTRATTO DI SERVIZIO CON LA REGIONE PUGLIA</b> .....	» 12
<b>IL SERVIZIO OFFERTO</b> .....	» 13
<b>I PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....	» 13
<b>IL SERVIZIO FERROVIARIO</b> .....	» 14
<b>LA QUALITÀ DEL SERVIZIO FERROVIARIO</b> .....	» 16
Sicurezza del viaggio .....	» 16
Sicurezza e comfort nelle stazioni .....	» 17
Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore .....	» 19
Regolarità del servizio .....	» 20
Pulizia .....	» 21
Comfort del viaggio .....	» 22
Servizi per viaggiatori con handicap .....	» 24
Informazioni alla clientela .....	» 25
La tutela ambientale .....	» 28
<b>IL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO</b> .....	» 29
<b>LA QUALITÀ DEL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO</b> .....	» 30
Sicurezza del viaggio .....	» 30
Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore .....	» 30
Regolarità del servizio .....	» 31
Pulizia .....	» 32
Comfort del viaggio .....	» 32
Servizi per viaggiatori con handicap .....	» 33
Informazioni alla clientela .....	» 34
La tutela ambientale .....	» 35
<b>IL PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENZA</b> .....	» 37
La riconoscibilità .....	» 37
La presentabilità .....	» 37
Comportamenti, modi e linguaggio .....	» 37



<b>IL MONITORAGGIO DEL SERVIZIO</b> .....	Pag. 38
<b>LA TUTELA DEL VIAGGIATORE</b> .....	» 39
RECLAMI .....	» 39
RIMBORSI .....	» 40
OGGETTI SMARRITI .....	» 41
COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE E ALLE COSE .....	» 42
<b>LE REGOLE DEL VIAGGIO</b> .....	» 43
<b>TITOLI DI VIAGGIO - TARIFFE</b> .....	» 45
<b>IL BIGLIETTO UNICO</b> .....	» 45
Biglietto di corsa semplice .....	» 45
Biglietto di corsa A/R .....	» 45
Abbonamento mensile - settimanale .....	» 46
<b>TITOLI DI VIAGGIO CON CODICE A BARRE</b> .....	» 46
<b>TARIFFE DELLA LINEA FM1</b> .....	» 47
Abbonamento annuale .....	» 47
<b>BIGLIETTO EMESSO A BORDO</b> .....	» 47
<b>TRASPORTO COMITIVE</b> .....	» 48
<b>AGEVOLAZIONI DI VIAGGIO</b> .....	» 49
Trasporto ragazzi .....	» 49
Viaggi gratuiti per disabili .....	» 49
Libera circolazione gratuita delle Forze dell'Ordine .....	» 50
Trasporto di elettori .....	» 50
<b>TRASPORTO DI COSE E ANIMALI</b> .....	» 51
Trasporto bagagli .....	» 51
Trasporto biciclette .....	» 51
Trasporto animali .....	» 52
<b>EMISSIONE DEI BIGLIETTI</b> .....	» 53
<b>IDENTIFICAZIONE PERSONALE E TESSERA DI RICONOSCIMENTO AZIENDALE</b> ...	» 55
<b>ALLEGATI</b> .....	» 57
<b>A</b> CARATTERISTICHE TECNICHE DELLA LINEA .....	» 59
<b>B</b> MAPPA DEL SERVIZIO FERROVIARIO .....	» 60
<b>C</b> MAPPA DEL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO .....	» 61
<b>D</b> CARATTERISTICHE DELLE STAZIONI E DELLE FERMATE .....	» 62
<b>E</b> SERVIZIO FERROVIARIO .....	» 64
<b>F</b> SERVIZIO AUTOMOBILISTICO .....	» 65
<b>G</b> PUNTI VENDITA TITOLI DI VIAGGIO .....	» 66
<b>H</b> RISULTATI INDAGINE CONOSCITIVA 2011 - FERROVIA .....	» 68
<b>I</b> RISULTATI INDAGINE CONOSCITIVA 2011 - AUTOLINEE .....	» 70
<b>L</b> DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE .....	» 72
<b>M</b> REGOLAMENTO AZIENDALE DI VETTURA .....	» 74



## NUMERI UTILI E CONTATTI

---

**FERROTRAMVIARIA SPA**  
DIREZIONE GENERALE TRASPORTO  
*Ferrovie del Nord Barese e Autolinee*  
Piazza Aldo Moro, 50 B  
70122 BARI

*Front Office*    080 5299111  
*Fax*            080 5235480  
*Sito Internet*    [www.ferrovienordbarese.it](http://www.ferrovienordbarese.it)  
*E-mail*         [segreteria@ferrovienordbarese](mailto:segreteria@ferrovienordbarese)

### *Ufficio Relazioni con la Clientela*

*Telefono*      080 5299348  
*Fax*            080 5240713  
*E-mail*         [info@ferrovienordbarese](mailto:info@ferrovienordbarese)

### *Informazioni Orari*

*Front Office*    080 5299111  
*Unità Tecnica*  
*Autolinee Bitonto*    080 5299695  
*Sito Internet*    [www.ferrovienordbarese.it](http://www.ferrovienordbarese.it)

---



# 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 Ferroviamviaria 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 obiettivi prefissati.

### *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"
- ✓ **Delibera CiVIT n° 88/2010**  
"Linee guida per la definizione degli standard di qualità".

### *Validità della Carta dei Servizi*

La presente Carta dei Servizi è aggiornata al 30 aprile 2012 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](http://www.ferrovienordbarese.it).

La distribuzione della Carta dei Servizi è gratuita.



## FERROTRAMVIARIA SPA FERROVIE DEL NORD BARESE AUTOLINEE

### LA SOCIETÀ E L'AZIENDA

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

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

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

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

La Ferrotramviaria gestisce dal 1937, in regime di concessione, un servizio di Trasporto Pubblico Locale su ferrovia e su autolinee nel nord barese, inizialmente con la Tramvia Bari-Barletta, poi con la Ferrovia Bari Nord, dal 2001 denominata Ferrovie del Nord Barese. Attualmente, su un territorio di 1.400 km<sup>2</sup>, per un bacino di utenza di circa 700.000 abitanti muove in media ogni giorno circa 19.000 viaggiatori (17.000 su ferrovia + 2.000 su autobus). Da gennaio 2007 opera grazie a un "Contratto di Servizio", rinnovato per il periodo 2010/2015, 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 (circa 33 km).



### ***Metropolitana di Bari (FM1)***

Il 22 dicembre 2008 è stata aperta all'esercizio la Ferrovia Metropolitana Bari Centrale-Quartiere San Paolo, un importante traguardo per le Ferrovie del Nord Barese nell'ambito del Trasporto Pubblico Locale Regionale. È la prima metropolitana di superficie di Bari e in soli 15 minuti collega il centro della Città al Quartiere periferico San Paolo. La linea è elettrica e ha una estensione di 9,286 km. 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, un percorso di 5,133 km suddiviso in tre tratti: il primo di circa 1 km, in piano e leggera ascesa; il secondo in viadotto, lungo circa 2 km; il terzo di 2 km circa in galleria artificiale. 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. Attualmente Ferrotramviaria SpA effettua, con proprio personale, 3 coppie settimanali di treni merci sulla relazione Brindisi – Falconara Marittima.

### ***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 2011	
Forza lavoro media	430
Corse ferroviarie	56.387
Corse automobilistiche	27.281
Treni/km viaggiatori	1.771.257
Autobus/km viaggiatori	852.467
Viaggiatori ferrovia e autolinee	6.672.423
Viaggiatori/km ferrovia e autolinee	142.066.018
Posti/km offerti ferrovia e autolinee	245.041.309
MATERIALE ROTABILE UTILIZZATO PER IL SERVIZIO VIAGGIATORI	
Elettromotrici bidirezionali	10
Rimorchiate pilota	4
Elettrotreni ELT a 3 casse (M+R+M)	6
Elettrotreni ELT a 4 casse (M+R+R+M)	6
Elettrotreni FLIRT a 4 casse (M+R+R+M)	4
Autobus IVECO	27

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

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



## 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**

È in fase di approvazione il progetto esecutivo inerente la realizzazione di un sottopasso ferroviario finalizzato alla soppressione di un passaggio 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)**

Si è concluso con esito positivo 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. Nel corso del primo semestre 2012 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 fase di completamento la redazione del progetto definitivo dell'intervento. Nel corso del 2012 saranno avviate le procedure di gare di appalto per l'esecuzione delle opere previste, che sono:

- 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 2012 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 consentirà di incrementare il servizio metropolitano FM1 tra Bari Centrale ed il Quartiere San Paolo, prevedendo l'effettuazione di un treno ogni 20 minuti. È attualmente in corso l'iter approvativo del progetto esecutivo 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***

Nel 2011 è stato aggiudicato l'appalto e attualmente è in fase di definizione il contratto per la fornitura di 2 elettrotreni a 4 casse (M+R+R+M) omologati per la circolazione su Rete Ferroviaria Italiana.

Il parco rotabile delle autolinee, rinnovato ad aprile 2012 con l'immissione in esercizio di cinque autobus nuovi, entro la fine dell'anno in corso sarà ulteriormente ringiovanito con l'acquisto di altri cinque autobus Euro 5.

***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***

Sono state espletate le procedure di gara d'appalto ed è attualmente in corso l'affidamento



dei lavori afferenti il primo lotto del prolungamento della Ferrovia Metropolitana Bari Centrale – Quartiere San Paolo. Gli ulteriori 1,5 km di linea si svilupperanno tutti in galleria e saranno realizzati 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.



*Collegamento Bari Centrale - Aeroporto "Karol Wójtyla". Ingresso Fabbricato "Transito Passeggeri"*



## 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 Ferrovie del Gargano 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	101	54	46
Sa	101	101	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.

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 la realizzazione di una nuova banchina per attrezzare anche il binario centrale per l'arrivo e la partenza dei treni, ha reso possibile negli ultimi anni la programmazione di un sempre maggior numero di treni giornalieri:

ANNO	2007	2008/2009	2010 / 2012
LINEA	FR	FR FM1	FR FM1
n° Treni Lu/Ve	52	61 + 48	141 + 54
n° Treni Sa	45	49 + 48	101 + 54
n° Treni Do	==	==	== 46



- ✓ il 22 dicembre 2008, è stato attivato il servizio metropolitano FM1 Bari Centrale-Quartiere San Paolo, con l'effettuazione di 48 treni giornalieri;
- ✓ 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. Inoltre, è stata istituita l'apertura domenicale della linea FM1, con la programmazione di 46 corse festive.

### *Coincidenze con altri mezzi di trasporto*

Dagli esiti del sondaggio sulla soddisfazione dei viaggiatori nell'indagine conoscitiva effettuata nel 2011, si rileva che circa il 18% degli utenti prosegue il viaggio, per completarlo, utilizzando un altro mezzo di trasporto pubblico. Questa fascia di utenti percepisce positivamente il grado di interazione intermodale esprimendo un livello di soddisfazione pari a oltre l'85%.

GRADO DI INTERAZIONE INTERMODALE		
SONDAGGIO ANNO 2011	giugno	dicembre
<i>Percentuale di utenti che prosegue il viaggio con altro mezzo di trasporto pubblico</i>	18,84 %	18,46 %
<i>Livello di soddisfazione della clientela</i>	18,84 %	84,84 %







## 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)
- ✓ *dall'adozione di tecnologie telematiche all'avanguardia per ottimizzare l'efficacia della comunicazione interna.*
- ✓ *dalla progressiva chiusura di passaggi a livello.*

Negli anni dal 2004 al 2007 sono stati realizzati e aperti al traffico 6 sovrappassi e 1 sottopasso, con successiva chiusura di n. 13 passaggi a livello, di cui 7 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 corso del 2011 si sono conclusi i lavori per la realizzazione di un sottopasso ferroviario nel Comune di Bitonto e di un sovrappasso ferroviario nel comune di Terlizzi, con successiva chiusura di due passaggi a livello di tipo elettrico.

N° PASSAGGI A LIVELLO	ANNO					
	2003	2004	2005	2006	2007/2010	2011
<i>Elettrici - Manovrati dalle stazioni tramite apparato centrale</i>	23	24	21	22	22	20
<i>Automatici - Manovrati dai treni in transito, sia in chiusura che in apertura</i>	16	20	18	24	24	24
<i>Meccanici - Manovrati a mano sul posto e a distanza</i>	20	9	9	1	--	--
<b>TOTALI</b>	<b>59</b>	<b>53</b>	<b>48</b>	<b>47</b>	<b>46</b>	<b>44</b>

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				
INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	OBIETTIVI 2011	RISULTATI 2011	OBIETTIVI 2012
Incidentalità mezzo di trasporto	N° incidenti verificatisi	0	0	<i>mantenimento</i>
	N° incidenti verificatisi per cause imputabili all'Azienda	0	0	<i>mantenimento</i>
Anzianità dei mezzi *	Età parco mezzi (carrozze) / n° mezzi (carrozze)	9,18	9,18	10,18
Anzianità massima dei mezzi *	% del materiale rotabile (carrozze) con anzianità superiore a 10 anni	19%	19%	19%
Livello di soddisfazione della clientela			giugno 96,92%	
			dicembre 95,76%	

\* Di tutto il parco rotabile sono stati considerati solo i treni effettivamente utilizzati per il servizio viaggiatori.

## 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);
- ✓ sono dotate 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 a permettere il controllo in tempo reale dell'andamento del servizio, il sistema garantisce un elevato standard di sicurezza in quanto consente l'immediata individuazione della localizzazione degli allarmi e delle richieste di soccorso e la possibilità di intervenire con opportuni messaggi sonori attraverso l'impianto audio collegato. Inoltre, la consultazione, da parte delle forze di polizia, carabinieri e organi



di PG, delle immagini registrate e archiviate, consente l'accertamento di reati e l'individuazione dei responsabili.

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;
- ✓ quasi tutte le stazioni e le fermate sono state dotate:
  - di macchine di emissione biglietti *self service*
  - di monitor per le informazioni al pubblico sugli orari dei treni e sul servizio;
  - di rastrelliere porta bici;
- ✓ è stata aperta all'esercizio, a giugno del 2010, la piattaforma di scambio intermodale realizzata sulle aree ex servizio merci della stazione di Andria. La struttura, affidata in gestione a una ditta esterna, consta di un parcheggio attrezzato per 113 vetture, 3 bus, 15 motocicli e 5 stazionamenti per disabili, oltre che di un moderno posto ristoro;
- ✓ la nuova fermata SS. Medici di Bitonto, aperta all'esercizio nel luglio del 2010 con accesso da Via La Pira, nel mese di aprile 2011 è stata resa accessibile anche da Via Patierno;
- ✓ nel 2011 sono stati eseguiti i lavori di modifica della quota dei marciapiedi di servizio nella fermata urbana Brigata Bari, finalizzati ad agevolare la salita e la discesa dei viaggiatori sugli elettrotreni serie ELT 200. Lo stesso intervento sarà eseguito nel corso del 2012 presso la Fermata Macchie.

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

SICUREZZA E COMFORT NELLE STAZIONI				
INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	OBIETTIVI 2011	RISULTATI 2011	OBIETTIVI 2012
Presenziamento personale aziendale	% stazioni-fermate presenziate / totale	90%	90%	mantenimento
Controllo accessi *	% stazioni-fermate dotate di controllo accessi / totale	95%	95%	mantenimento
Sistema di videosorveglianza	% stazioni-fermate dotate di videosorveglianza / totale	100%	100%	mantenimento
Livello di soddisfazione della clientela			giugno 83,05%	
			dicembre 79,53%	

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



## 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 rimorchiata pilota di seconda e terza serie e sugli elettrotreni FLIRT 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 partire dalla fine del 2011 è stata avviata l'installazione sui treni della serie ELT 200, al momento in via sperimentale solo su tre treni, di un sistema di comunicazione bidirezionale terra-treno. Il sistema permette chiamate di emergenza tra i passeggeri e la cabina di guida del treno e, in caso di mancata risposta del personale di bordo, il collegamento telefonico, via GSM, tra il treno e il posto centrale del DCC (Dirigente Coordinatore Centrale).
- ✓ A seguito di protocollo di intesa sottoscritto nel 2012, è consentita la libera circolazione gratuita degli agenti appartenenti alle Forze dell'Ordine 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 L'Azienda si è dotata di un Piano di Gestione delle Emergenze per la linea FR, aggiornato e modificato nel 2010 e nel 2011 esteso anche per la linea FM1, 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 DEL VIAGGIATORE

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	OBIETTIVI 2011	RISULTATI 2011	OBIETTIVI 2012
<i>Denunce per furti, danni, molestie</i>	<i>n° denunce / totale viaggiatori</i>	0	0	<i>mantenimento</i>
<i>Livello di soddisfazione della clientela</i>			<i>giugno 94,47%</i>	
			<i>dicembre 92,71%</i>	



## Regolarità del servizio

Impegno aziendale è quello di svolgere il servizio ferroviario con continuità e regolarità.

In caso di sciopero, sono garantite sino a destinazione le corse in partenza dalle stazioni di origine dalle ore 5.00 sino alle ore 8.00 e dalle ore 12.00 alle ore 15.00

REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO				
INDICATORI DI QUALITÀ	UNITA DI MISURA	OBIETTIVI 2011	RISULTATI 2011	OBIETTIVI 2012
Regolarità del servizio	% treni effettuati rispetto a quelli programmati	Minimo contrattuale 98,5%	98,89	Minimo contrattuale 98,5%
Treni in arrivo entro 5 minuti sull'orario previsto sull'intero servizio	% treni in orario (tra 0' e 5') sul totale delle corse programmate	Minimo contrattuale 87%	91,79%	Minimo contrattuale 89%
Treni in arrivo entro 5 minuti sull'orario previsto su ciascuna linea	% treni in orario (tra 0' e 5') sul totale delle corse programmate	Minimo contrattuale 80%	Linea FR 89,27 Linea FM1 96,94	Minimo contrattuale 82%
Livello di soddisfazione della clientela			giugno 89,80%	
			dicembre 91,51%	
Frequenza dei treni	Media arco orario del servizio/n° treni in partenza da Bari C.le per gruppi di destinazione (Barletta, Ruvo, Bitonto, Quartiere S. Paolo)	40 minuti	40 minuti	40 minuti
Livello di soddisfazione della clientela			giugno 81,19%	
			dicembre 83,01%	
Tempi di percorrenza tragitto	Velocità commerciale Km/ora	60 km/ora	60 km/ora	60 km/ora
Livello di soddisfazione della clientela			giugno 87,18%	
			dicembre 87,41%	

Dai dati riportati in tabella si rileva che il servizio di trasporto nel 2011 è stato effettuato con regolarità e puntualità, essendo minima sia la percentuale di corse soppresse per cause imputabili all'Azienda, sia la percentuale di corse con ritardo in arrivo maggiore di 5 minuti.

Nel rispetto degli indicatori della regolarità e puntualità del servizio stabiliti dalla Regione Puglia nel Contratto di servizio 2010/2015 stipulato con Ferrottramviaria, la Società si impegna nel 2012:

- ✓ a mantenere la percentuale di treni effettuati al di sopra del limite minimo del 98,5% dei treni programmati;



- ✓ a mantenere la percentuale dei treni arrivati in orario o con ritardi non superiori a 5 minuti al di sopra del limite minimo
  - dell'89% dei treni programmati sull'intero servizio;
  - dell'82% dei treni programmati su ciascuna linea ferroviaria.

Il maggior numero di treni giornalieri in programma dal 2010 ha 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 circa 39 minuti dalla stazione di Bari Centrale partono, in successione, 4 treni con diverse destinazioni (Barletta, Ruvo, Bitonto, Quartiere San Paolo).

L'interconnessione a Rete Ferroviaria Italiana nella stazione di Bari Centrale, in corso di realizzazione, consentirà di incrementare il servizio metropolitano FM1 tra Bari Centrale ed il Quartiere San Paolo, prevedendo l'effettuazione di un treno ogni 20 minuti.

## **Pulizia**

L'organizzazione della pulizia e dell'igiene dei mezzi ferroviari e degli impianti è affidata a ditte specializzate. Il programma degli interventi prevede:

### ***pulizia e igiene dei treni***

- ✓ la pulizia giornaliera di tutto il materiale rotabile in circolazione;
- ✓ a pulizia radicale periodica di tutto il materiale rotabile, con una incidenza di 1 intervento per ciascun convoglio circa ogni 9 giorni;
- ✓ la sanificazione e la decontaminazione ambientale di tutto il materiale rotabile. Il servizio di igienizzazione, attivato a marzo del 2011, prevede un intervento per ciascun rotabile ogni 3 mesi;

### ***pulizia e igiene dei locali***

- ✓ la pulizia giornaliera delle stazioni, delle sale di attesa, dei marciapiedi, degli interbinari e delle ritirate da Bari Centrale a Barletta Centrale e lungo la linea della metropolitana da Fesca San Girolamo a Fermata Ospedale;
- ✓ la pulizia radicale a scadenze prefissate (settimanali, mensili, quadrimestrali);
- ✓ la disinfestazione e la derattizzazione, con una incidenza di 10 interventi per ciascun impianto nel corso dell'anno.

La verifica sistematica, effettuata dall'Azienda, di tutte le attività svolte migliora la qualità del servizio erogato.

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



PULIZIA				
INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	OBIETTIVI 2011	RISULTATI 2011	OBIETTIVI 2012
Pulizia ordinaria giornaliera dei treni	Percentuale dei treni in circolazione interessati dall'intervento di pulizia	100%	100%	100%
Pulizia radicale dei treni	Periodicità dell'intervento per convoglio	Ogni 9 giorni	Ogni 9 giorni	Potenziamento in caso di necessità
Sanificazione dei treni	Periodicità dell'intervento per rotabile	Ogni 3 mesi	Ogni 3 mesi	Ogni 3 mesi
Livello di soddisfazione della clientela			giugno 86,24%	
			dicembre 93,46%	
Pulizia ordinaria dei locali	Percentuale dei locali (stazioni, sale di attesa, marciapiedi, interbinari, ritirate) interessati da interventi giornalieri di pulizia	100%	100%	Potenziamento in caso di necessità
Pulizia radicale dei locali	Percentuale dei locali (stazioni, sale di attesa, marciapiedi, interbinari, ritirate) interessati da interventi periodici di pulizia (settimanali, mensili, quadrimestrali)	100%	100%	Potenziamento in caso di necessità
Livello di soddisfazione della clientela			giugno 80,09%	
			dicembre 75,34%	

## Comfort del viaggio

I dati del servizio offerto nel 2011, **posti-km a sedere offerti 200.668.357 e viaggiatori-km trasportati 133.591.248**, evidenziano che l'affollamento dei mezzi per la totalità delle corse programmate è stato contenuto, garantendo comodità del viaggio.

- ✓ Dal 2005 al 2010 il parco rotabili è stato rinnovato con l'immissione in esercizio di nuovi elettrotreni, confortevoli e moderni:
  - ELT 200 dell'ALSTOM, in grado di viaggiare a 110 km/h e di trasportare sino a 574 persone quelli composti da 3 unità, sino a 732 persone quelli composti da 4 unità;
  - FLIRT della STADLER, in grado di viaggiare a 160 km/h e di trasportare sino a 411 persone la serie 341, sino a 432 persone la serie 342.

NUOVI ELETTROTRENI IMMESSI IN ESERCIZIO	ANNO			
	2005	2008	2009	2010
Elettrotreni serie ELT 200 dell'ALSTOM a 3 casse	6	11	12	6
Elettrotreni serie ELT 200 dell'ALSTOM a 4 casse*	–	–	–	6
Elettrotreni FLIRT della STADLER serie 342 a 4 casse	–	–	2	2
Elettrotreni FLIRT della STADLER serie 341 a 4 casse	–	–	–	2
<b>TOTALI</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>16</b>

\* Dotazione 4ª cassa a 6 ELT 200 dell'ALSTOM a 3 casse.



Nel 2011 questi mezzi hanno effettuato il 69,43% dei treni-km totali.

- ✓ 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 febbraio 2011 sugli elettrotreni serie ELT e serie FLIRT sono stati installati appositi dispositivi in grado di amplificare il segnale GSM, con l'obiettivo di migliorare la comunicazione telefonica mobile, utile in primo luogo per il personale aziendale di bordo e, di conseguenza, anche per i viaggiatori.
- ✓ A febbraio 2012, in via sperimentale, è stata attivata nelle stazioni e a bordo dei treni la messa in onda di una web radio che, oltre a intrattenere gli utenti, a breve diffonderà notizie e promozioni.
- ✓ Con l'obiettivo dell'intrattenimento dell'utenza e la diffusione delle notizie, l'Azienda offre ai propri clienti un servizio aggiuntivo, partito già dal 2008. A livello promozionale, in alcuni periodi dell'anno, a bordo dei treni del pomeriggio i passeggeri hanno a disposizione il quotidiano cittadino della sera il "Nuovo Corriere Bari Sera", potendo così utilizzare al meglio il tempo necessario a raggiungere la propria destinazione.

#### COMFORT DEL VIAGGIO

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	OBIETTIVI 2011	RISULTATI 2011	OBIETTIVI 2012
Affollamento dei mezzi	Percentuale viaggiatori-km/posti-km a sedere offerti	–	67%	mantenimento
Climatizzazione dei mezzi	Percentuale carrozze dotate di impianto di condizionamento dell'aria/totale carrozze	81%	81%	mantenimento
Accessibilità facilitata	Percentuale carrozze dotate di pianale ribassato/totale carrozze	22%	22%	mantenimento
Impianti igienici	Percentuale dei mezzi dotati di servizi igienici/totale mezzi	60%	60%	mantenimento
Servizi aggiuntivi	Periodicità distribuzione quotidiano "Nuovo Corriere Bari Sera"	da maggio a dicembre	da maggio a dicembre	da maggio a dicembre
Livello di soddisfazione della clientela			giugno 93,20%	
			dicembre 86,89%	





## Servizi per viaggiatori con handicap

### Servizi a terra

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.

### Servizi a bordo

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.

### Informazione

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.



## SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	OBIETTIVI 2011	RISULTATI 2011	OBIETTIVI 2012
<i>Fruibilità dei servizi a terra</i>	<i>Percentuale Stazioni e Fermate visitabili o con visibilità condizionata/ totale Stazioni e Fermate</i>	60%	60%	<i>mantenimento</i>
<i>Impianti igienici ad uso disabili</i>	<i>Percentuale Stazioni e Fermate dotate di servizi igienici ad uso disabili/ totale Stazioni e Fermate</i>	50%	50%	<i>mantenimento</i>
<i>Mezzi con postazioni per disabili in carrozzina</i>	<i>Percentuale dei mezzi dotati di postazioni per disabili in carrozzina/ totale mezzi</i>	53%	53%	<i>mantenimento</i>
<i>Mezzi con impianti igienici ad uso disabili</i>	<i>Percentuale carrozze dotate di servizi igienici ad uso disabili/ totale carrozze</i>	22%	22%	<i>mantenimento</i>

### Informazioni alla clientela

L'Azienda offre alla clientela una puntuale informazione sul servizio.

#### Informazioni a terra

- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ Un sistema informatico di localizzazione dei treni permette di 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.).
- ✓ 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.

- ✓ 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 delle partenze dei treni nell'arco delle due ore e un testo scorrevole di informazioni sul servizio. La stazione di Bari Centrale è dotata di un ulteriore monitor di informazioni al pubblico che visualizza avvisi e news speculari a quelle pubblicate sul sito web aziendale.

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

### **Informazioni a bordo**

- ✓ A bordo dei treni variazioni e ritardi possono essere comunicati direttamente dal personale aziendale o attraverso gli appositi impianti a diffusione sonora.
- ✓ Il sistema informatico di localizzazione dei treni permette la diffusione sonora a bordo dei treni di messaggi automatici di destinazione e successiva fermata.

### ***È possibile ottenere informazioni sul servizio ferroviario:***

- 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](http://www.ferrovienordbarese.it)**, che pubblica periodicamente comunicazioni, aggiornamenti sul servizio, notizie, orari e tariffe in versione stampabile.  
Il servizio di **Newsletter** offre agli utenti la possibilità di essere sempre informati tramite la propria casella di posta elettronica sulle iniziative dell'Azienda e soprattutto su eventuali variazioni del servizio;
- collegandosi a **Google Transit**, dove è possibile cercare gli orari ferroviari e pianificare i propri viaggi;
- consultando la **Carta dei Servizi**, che contiene notizie, informazioni, statistiche sia qualitative che quantitative sui servizi di trasporto.



## INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	OBIETTIVI 2011	RISULTATI 2011	OBIETTIVI 2012
Facilità di informazioni sugli orari	Fascia oraria di apertura uffici	dalle ore 8.00 alle ore 18.00 dal lunedì alla domenica, escluse le festività	dalle ore 8.00 alle ore 18.00 dal lunedì alla domenica, escluse le festività	Mantenimento
	Tempo medio di attesa per contatto telefonico	30"	30"	30"
Livello di soddisfazione della clientela			giugno 89,44%	
			dicembre 91,39%	
Informazioni alle Stazioni e Fermate	Percentuale Stazioni e Fermate dotate di tabellone orario e impianti per annunci sonori/ totale Stazioni e Fermate	100%	100%	100%
	Percentuale Stazioni e Fermate dotate di monitor per informazioni al pubblico /totale Stazioni e Fermate	60%	60%	60%
	Percentuale mezzi dotati di sistema informatico di localizzazione/totale mezzi*	93%	93%	93%
Diffusione orari alle Stazioni e Fermate	Percentuale Stazioni e Fermate con disponibilità orari/totale Stazioni e Fermate	100%	100%	100%
Livello di soddisfazione della clientela			giugno 84,40%	
			dicembre 86,12%	
Informazioni a bordo	Percentuale dei mezzi dotati di impianti a diffusione sonora per informazioni sull'andamento del servizio/ totale mezzi*	100%	100%	100%
	Percentuale dei mezzi dotati di impianti per annunci sonori di destinazione e successiva fermata/totale mezzi*	80%	80%	93%
Livello di soddisfazione della clientela			giugno 87,23%	
			dicembre 86,84%	
Rapidità nel fornire informazioni in caso di disservizio	Percentuale dei mezzi dotati di sistema informatico di localizzazione/totale mezzi*	93%	93%	93%
	Presenza in servizio del DCC (Dirigente Coordinatore Centrale) rispetto all'arco orario dell'esercizio ferroviario	67%	67%	67%
Livello di soddisfazione della clientela			giugno 70,38%	
			dicembre 71,54%	

\* Di tutto il parco rotabile sono stati considerati solo i treni effettivamente utilizzati per il servizio viaggiatori.



## *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.



*Metropolitana di Bari - Fermata Tesoro*



## IL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

Il servizio automobilistico della Ferroviamviaria SpA si svolge su un percorso parallelo alla Ferrovia da Bari a Barletta, e prevede il **Servizio ordinario**, il **Servizio scolastico**, il **Servizio di intensificazione estiva**, il **Servizio sostitutivo del servizio ferroviario**.

SERVIZIO ORDINARIO			SERVIZIO SCOLASTICO	
Arco orario del servizio Lunedì/Venerdì (invernale)	ore 6.00 (partenza prima corsa) ore 20.20 (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	64	51	Lunedì/Venerdì	32
Sabato	51	40	Sabato	34

\* 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.

### Coincidenze con altri mezzi di trasporto

Dagli esiti del sondaggio sulla soddisfazione dei viaggiatori nell'indagine conoscitiva effettuata nel 2011, si rileva che circa il 16% degli utenti prosegue il viaggio, per completarlo, utilizzando un altro mezzo di trasporto pubblico. Questa fascia di utenti percepisce positivamente il grado di interazione intermodale esprimendo un livello di soddisfazione pari a oltre il 78%.

GRADO DI INTERAZIONE INTERMODALE		
SONDAGGIO ANNO 2011	giugno	dicembre
Percentuale di utenti che prosegue il viaggio con altro mezzo di trasporto pubblico	18,83 %	13,12 %
Livello di soddisfazione della clientela	79,66 %	77,02 %



## LA QUALITÀ DEL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

### Sicurezza del viaggio

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.

Il parco autobus è stato rinnovato con l'acquisizione di 5 nuovi automezzi Euro 5 in esercizio da aprile 2012, ed entro la fine dell'anno in corso è previsto l'acquisto e l'immissione in esercizio di altri cinque autobus nuovi Euro 5, con conseguente abbassamento dell'età media del parco rotabile e riduzione sia dei consumi di carburanti sia dei costi di manutenzione.

✓ **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.

L'Azienda ritiene di poter adottare come obiettivo per l'anno 2012 una media comunque non superiore a 0,10 sinistri denunciati ogni 10.000 km percorsi.

SICUREZZA DEL VIAGGIO				
INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	OBIETTIVI 2011	RISULTATI 2011	OBIETTIVI 2012
Incidentalità mezzo di trasporto	N° sinistri ogni 10.000 km	----	0,10	Non superiore a 0,10
Incidentalità passiva mezzo di trasporto	N° sinistri da errore autista ogni 10.000 km	----	0,06	Non superiore a 0,06
Anzianità dei mezzi	Età parco mezzi / n° mezzi	13,85	13,85	10,66
Anzianità massima dei mezzi	Percentuale del materiale rotabile con anzianità superiore a 10 anni	70%	70%	59%
Livello di soddisfazione della clientela			giugno 88,96%	Non superiore a 85,88%
			dicembre 85,88%	

### 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.



## SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	OBIETTIVI 2011	RISULTATI 2011	OBIETTIVI 2012
Denunce per furti, danni, molestie	n° denunce / totale viaggiatori	0	0	mantenimento
Livello di soddisfazione della clientela			giugno 87,07%	
			dicembre 83,78%	

Sulle corse del servizio automobilistico sostitutivo del servizio ferroviario è consentita la libera circolazione gratuita degli agenti appartenenti alle Forze dell'Ordine. 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.

- ✓ Su tutto il parco rotabile è attivo 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 e di intervenire in caso di variazioni imprevedute sul servizio.

- ✓ In caso di sciopero, sono garantite sino a destinazione le corse in partenza dai capolinea dalle ore 5.00 sino alle ore 8.00 e dalle ore 12.00 alle ore 15.00.

## REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	OBIETTIVI 2011	RISULTATI 2011	OBIETTIVI 2012
Regolarità del servizio	Percentuale corse effettuate rispetto a quelle programmate	Minimo contrattuale 99%	99,77 %	Minimo contrattuale 99%
Corse in partenza entro 5 minuti sull'orario previsto	Percentuale corse con ritardo in partenza non maggiore di 5 minuti sul totale delle corse programmate	Minimo contrattuale 98,5%	99,71%	Minimo contrattuale 98,5%
Livello di soddisfazione della clientela			giugno 78,67%	
			dicembre 77,68%	
Frequenza delle corse	Arco orario del servizio/n° corse in partenza: da Bari per Bitonto da Bari Sud per Bitonto	45 minuti 57 minuti	45 minuti 57 minuti	mantenimento
Livello di soddisfazione della clientela			giugno 70,89%	
			dicembre 72,28%	
Tempi di percorrenza tragitto	Velocità commerciale Km/ora	35 km/ora	35 km/ora	35 km/ora
Livello di soddisfazione della clientela			giugno 80,43%	
			dicembre 79,60%	





I dati riportati in tabella rilevano che il servizio di trasporto nel 2011 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 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 nel 2012:

- ✓ a mantenere la percentuale di corse effettuate al di sopra del limite minimo del 99% delle corse programmate;
- ✓ a mantenere la percentuale delle corse partite in orario o con ritardi non superiori a 5 minuti al di sopra del limite minimo del 98,5% dei treni programmati.

## Pulizia

L'organizzazione della pulizia è affidata a una impresa specializzata, che provvede:

- ✓ alla pulizia giornaliera di tutto il materiale rotabile in circolazione;
- ✓ alla pulizia radicale di 2 mezzi al giorno e, pertanto, essa avviene per ciascun autobus circa ogni 14 giorni.

Dal mese di marzo 2011 l'Azienda ha affidato a una ditta specializzata i servizi di igienizzazione di tutto il materiale rotabile, che prevedono:

- ✓ un intervento di sanificazione e di decontaminazione ambientale per ciascun autobus ogni 3 mesi.

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 DEL MEZZO DI TRASPORTO				
INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	OBIETTIVI 2011	RISULTATI 2011	OBIETTIVI 2012
<i>Pulizia ordinaria giornaliera dei mezzi</i>	<i>Percentuale degli autobus in circolazione interessati dall'intervento di pulizia</i>	100%	100%	100%
<i>Pulizia radicale dei mezzi</i>	<i>N° interventi per ciascun mezzo</i>	<i>Ogni 14 giorni</i>	<i>Ogni 14 giorni</i>	<i>Potenziamento in caso di necessità</i>
<i>sanificazione dei mezzi</i>	<i>N° interventi per ciascun mezzo</i>	<i>Ogni 3 mesi</i>	<i>Ogni 3 mesi</i>	<i>Ogni 3 mesi</i>
<i>Livello di soddisfazione della clientela</i>			<i>giugno 64,80%</i>	
			<i>dicembre 63,22%</i>	

## Comfort del viaggio

I dati del servizio offerto nel 2011, **posti-km a sedere offerti 44.372.952 e viaggiatori-km trasportati 8.474.770**, evidenziano che l'affollamento dei mezzi per la totalità delle corse programmate è stato contenuto, garantendo comodità del viaggio.



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

Nel corso del 2007 sono stati immessi in esercizio 4 mezzi nuovi, dotati di strutture interne ergonomiche e funzionali, con motorizzazione a certificazione ecologica Euro 4.

Da aprile 2012 sono in esercizio 5 nuovi autobus, confortevoli e moderni, con motorizzazione a certificazione ecologica Euro 5, che hanno sostituito cinque dei più vetusti autobus in esercizio.

Entro la fine dell'anno in corso, il parco autobus sarà rinnovato con l'acquisto e la immissione in esercizio di ulteriori cinque autobus nuovi Euro 5.

- ✓ Su tutte le linee servite, 133 km, sono previste 222 fermate nei due sensi di marcia, in media 1 fermata circa ogni chilometro. 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

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	OBIETTIVI 2011	RISULTATI 2011	OBIETTIVI 2012
Affollamento dei mezzi	Percentuale viaggiatori-km/posti-km a sedere offerti	---	19%	mantenimento
Climatizzazione dei mezzi	Percentuale autobus dotati di impianto di condizionamento dell'aria/totale autobus	74%	74%	89%
Accessibilità facilitata	Percentuale autobus dotati di pianale ribassato/totale autobus	52%	52%	70%
Livello di soddisfazione della clientela			giugno 72,76%	
			dicembre 73,13%	

### 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 materiale rotabile immesso in esercizio nel corso del 2007 e i nuovi autobus in esercizio da aprile 2012 sono dotati di pedana di accesso per viaggiatori in carrozzina e di 1 apposita postazione di stazionamento munita di aggancio.



## SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	OBIETTIVI 2011	RISULTATI 2011	OBIETTIVI 2012
Mezzi con postazioni per disabili in carrozzina	Percentuale autobus dotati di postazioni per disabili in carrozzina rispetto al totale degli autobus	15%	15%	33%
Mezzi con scivolo estraibile	Percentuale autobus dotati di scivolo estraibile rispetto al totale degli autobus	15%	15%	33%

### Informazioni alla clientela

- ✓ 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.
- ✓ Le variazioni del servizio e dell'orario delle corse vengono rese pubbliche con l'affissione degli avvisi, almeno 24 ore prima delle modifiche.
- ✓ I gestori dei punti vendita titoli di viaggio esporranno gli orari del servizio all'esterno e/o all'interno dell'esercizio.

### È possibile ottenere informazioni sul servizio automobilistico:

- 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](http://www.ferrovienordbarese.it), che pubblica periodicamente comunicazioni, aggiornamenti sul servizio, notizie, orari e tariffe in versione stampabile.  
Il servizio di **Newsletter** offre agli utenti la possibilità di essere sempre informati tramite la propria casella di posta elettronica sulle iniziative dell'Azienda e soprattutto su eventuali variazioni del servizio;
- consultando la **Carta dei Servizi**, che contiene notizie, informazioni, statistiche sia qualitative che quantitative sui servizi di trasporto.



- ✓ Tutti i capolinea sono forniti di quadri orario. Lungo il percorso della linea Bari-Barletta nel corso degli ultimi anni sono state installate 161 paline di fermata con l'indicazione degli orari delle corse, dei punti vendita titoli di viaggio e altre utili informazioni.
- ✓ Tutti i mezzi sociali sono dotati di pannello elettronico indicante il numero della linea e il percorso che effettua.
- ✓ Il dispositivo di localizzazione satellitare, attivo su tutto il parco rotabile, garantisce all'Azienda, in caso di variazioni impreviste sul servizio, di informare tempestivamente i viaggiatori.

### INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	OBIETTIVI 2011	RISULTATI 2011	OBIETTIVI 2012
Facilità di informazioni sugli orari	Fascia oraria di apertura uffici	dalle ore 8.00 alle ore 18.00 dal lunedì alla domenica, escluse le festività	dalle ore 8.00 alle ore 18.00 dal lunedì alla domenica, escluse le festività	Mantenimento
	Tempo medio di attesa per contatto telefonico	30"	30"	30"
Livello di soddisfazione della clientela			giugno 84,68%	
			dicembre 80,43%	
Informazioni alle Fermate	Percentuale Fermate dotate di paline con orario e altre informazioni rispetto al totale delle Fermate (escluse Fermate di sola discesa)	82%	82%	82%
Informazioni sugli autobus	Percentuale autobus dotati di display frontale indicante numero linea e percorso rispetto al totale degli autobus	100%	100%	100%
Livello di soddisfazione della clientela			giugno 71,88%	
			dicembre 67,76%	
Segnalazione delle Fermate	Percentuale delle Fermate segnalate rispetto al totale delle Fermate	73%	73%	73%
Livello di soddisfazione della clientela			giugno 81,67%	
			dicembre 77,50%	
Rapidità nel fornire informazioni in caso di disservizio	Percentuale autobus dotati di dispositivo di localizzazione satellitare rispetto al totale degli autobus	100%	100%	100%
Livello di soddisfazione della clientela			giugno 62,48%	
			dicembre 68,13%	

## 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, Euro 4 ed Euro 5, 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. Con l'immissione in esercizio dei 5 autobus nuovi e la contemporanea dismissione di autobus vetusti, questi mezzi rappresenteranno nel 2012 l'89% dell'intero parco rotabile e si prevede percorreranno il 95% degli autobus km totali.

TUTELA AMBIENTALE				
INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	OBIETTIVI 2011	RISULTATI 2011	OBIETTIVI 2012
Mezzi con motore a scarico controllato	Percentuale autobus con motore a scarico controllato rispetto al totale degli autobus	70%	70%	89%
Mezzi con scivolo estraibile	Percentuale km percorsi dagli autobus con motore a scarico controllato rispetto agli autobus km totali	88%	88%	95%
Carburanti impiegati	Percentuale utilizzo gasolio a basso tenore di zolfo / totale servizio	100%	100%	100%

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.

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI					
INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	FERROVIA		AUTOLINEE	
		giugno	dicembre	giugno	dicembre
Cortesìa/disponibilità del personale	Sondaggio anno 2011 Soddisfazione media complessiva della clientela	91,74 %	91,36%	80,25 %	76,23
Competenza del personale		93,93 %	93,57%	87,90 %	83,93
Riconoscibilità del personale		96,00 %	95,58	90,24 %	85,38



## 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 sono messi annualmente a disposizione del pubblico.

Nel 2011 l'indagine conoscitiva sulla soddisfazione dei viaggiatori si è svolta, nei mesi di giugno e di dicembre, con l'ausilio di hostess che hanno provveduto sia alla distribuzione ai viaggiatori del questionario informativo sulla qualità percepita del servizio, sia al ritiro dello stesso.

In tal modo, le percentuali di ritorno dei questionari sono aumentate notevolmente, attribuendo maggiore valore rappresentativo ai risultati dell'indagine.

Gli esiti del sondaggio sulla soddisfazione dei viaggiatori nell'indagine conoscitiva effettuata nel 2011 sono risultati positivi.

MONITORAGGIO DEL SERVIZIO				
SONDAGGIO ANNO 2011	FERROVIA		AUTOLINEE	
	giugno	dicembre	giugno	dicembre
<i>Soddisfazione media complessiva della clientela</i>	87,56 %	86,96%	78,15 %	75,55%





## 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

Reclami, segnalazioni, suggerimenti possono essere inoltrati:

- ✓ utilizzando l'apposito **REGISTRO RECLAMI** a disposizione del pubblico presso tutte le stazioni della linea ferroviaria;
- ✓ per telefono, al numero **080 5299348 - UFFICIO RELAZIONI CON LA CLIENTELA**. 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**.

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

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

#### ANALISI RECLAMI 2011

Integrazione o ripristino corse	12%	Aria condizionata	4%
Ritardi, partenze anticipate o mancate fermate	28%	Trasporto bici su treno	5%
Comportamento scorretto agenti	11%	Sicurezza	3%
Problemi tecnici mezzi / stazioni / fermate	35%	Pulizia mezzi / stazioni / fermate	2%





LIVELLI DEL SERVIZIO DI SPORTELLO				
INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	OBIETTIVI 2011	RISULTATI 2011	OBIETTIVI 2012
Riscontro reclami e proposte	Tempo medio di risposta ai reclami	5 giorni	5 giorni	5 giorni
	Percentuale reclami chiuso con esito positivo/totale reclami	100%	98,46%	100%
Livello di soddisfazione della clientela Ferrovia			giugno 78,69%	
			dicembre 73,84%	
Livello di soddisfazione della clientela Autolinee			giugno 66,10%	
			dicembre 60,74%	

## 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, deterioramento del biglietto e in caso di mancato utilizzo dipendente da fatto proprio del viaggiatore.



## OGGETTI SMARRITI

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

Gli oggetti smarriti rinvenuti dal Personale aziendale 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 aziendale sugli autobus e/o nei pressi delle fermate, sono consegnati al Responsabile del servizio Autolinee, a Bitonto.

Il Capo Stazione di Bari Centrale e il Responsabile del servizio Autolinee 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.

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 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 Responsabile del servizio Autolinee provvederanno a informare l’interessato per il 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 Responsabile del servizio Autolinee provvedono a consegnare gli oggetti non reclamati, rispettivamente, all’Ufficio Oggetti Rinvenuti del Comune di Bari e 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.



*Metropolitana di Bari - Fermata Ospedale San Paolo*



## LE REGOLE DEL VIAGGIO

Per viaggiare correttamente e in sicurezza sui mezzi delle Ferrovie del Nord Barese, il viaggiatore deve rispettare le seguenti regole e raccomandazioni.

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. I biglietti di corsa semplice, A/R, abbonamenti settimanali e mensili possono essere acquistati sia presso gli sportelli di biglietteria, sia presso le emettitrici automatiche.
3. 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. Il viaggiatore è tenuto a controllare che la convalida sia avvenuta correttamente.  
I biglietti di corsa semplice e di corsa A/R non oblitterati non sono validi.  
In caso di guasto della macchina oblitteratrice o di erronea convalida del biglietto, il viaggiatore dovrà rivolgersi tempestivamente al personale di stazione, per il servizio ferroviario, al conducente di linea, per il servizio automobilistico. Questi si limiteranno a convalidare il titolo di viaggio in possesso del viaggiatore.
4. L'utente sprovvisto di regolare titolo di viaggio, per non incorrere nelle sanzioni previste per legge, deve avvisare tempestivamente, al momento di salire a bordo, il personale aziendale in servizio della necessità di approvvigionarsi del biglietto. Questi emetterà il biglietto speciale a fasce chilometriche, avente costo leggermente superiore al costo del biglietto ordinario.  
Per i viaggiatori del servizio ferroviario (escluse le corse del servizio sostitutivo 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.
5. 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 viaggiante in servizio, è assoggettato al pagamento delle sanzioni previste per legge, consultabili nel Regolamento aziendale di vettura (Allegato M).



6. 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).
7. 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.
8. 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.
9. I possessori dei biglietti di corsa semplice, A/R, abbonamenti settimanali e mensili hanno la facoltà di effettuare fermate intermedie.
10. In vettura il viaggiatore se viaggia in piedi, durante la marcia del veicolo è tenuto a reggersi agli appositi sostegni; se viaggia seduto è tenuto a non occupare, salva diversa disposizione, più di un posto a sedere.
11. 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, chiedere la fermata con un cenno della mano.
12. 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.
13. 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.
14. 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 Ferrovie dello Stato ha attivato un nuovo sistema di bigliettazione che prevede l'emissione del "biglietto unico", una nuova tipologia di biglietto valido sia per il servizio ferroviario che per il servizio automobilistico. Con il nuovo tipo di biglietto i viaggiatori possono utilizzare 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. Tali biglietti possono essere acquistati sia presso gli sportelli di biglietteria, sia presso le emittitrici automatiche.

#### 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** (come pure sulle corse del servizio sostitutivo del servizio ferroviario) 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** (come pure sulle corse del servizio sostitutivo del servizio ferroviario) può essere utilizzato anche in giornata successiva a quella di emissione. È valido per effettuare, nell'arco dello stesso giorno, 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:*

- ✓ Devono essere sempre convalidati prima del viaggio dall'apposita macchina obliteratrice, 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 obliterati non sono validi.**



- ✓ In caso di inagibilità della oblitteratrice o timbratura irregolare, il viaggiatore deve rivolgersi al personale di stazione o al conducente di linea per ottenere la convalida del biglietto.
- ✓ È consentito effettuare il viaggio con il cambio di mezzo nelle località dove gli utenti trovano corrispondenze utili tra il sistema ferroviario e automobilistico e viceversa. Ogni cambio di vettore deve essere accompagnato da una nuova oblitterazione del biglietto, fino ad un massimo di quattro oblitterazioni, preliminarmente – due volte – sul fronte e successivamente – due volte – sul retro, considerando sempre il percorso *origine - destinazione* indicato sul biglietto.
- ✓ 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 obbligatoriamente compilato a penna a cura del viaggiatore in maniera chiara e leggibile, con i propri dati anagrafici, ed essere esibito su richiesta del personale di controlleria accompagnato da valido documento di identità personale.
- ✓ 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.***

---

## **TITOLI DI VIAGGIO CON CODICE A BARRE**

I biglietti di viaggio emessi dalle macchine emettitrici in dotazione alle stazioni e fermate della linea ferroviaria sono stati integrati da un codice a barre la cui lettura consente alle oblitteratrici di stabilirne la validità.

Il riconoscimento del codice stampato sui biglietti o sugli abbonamenti in corso di validità permette anche l'apertura automatica dei tornelli, ove presenti.

***I biglietti da convalidare devono essere inseriti nell'oblitteratrice dal lato su cui è stampato il codice a barre, rivolto verso l'alto.***



La dicitura “*titolo non valido*” viene applicata, nel corso della obliterazione, ai biglietti scaduti o non validi o utilizzati impropriamente rispetto alle condizioni di viaggio indicate.

## 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 identità personale.

## 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.*





### **Esenzione pagamento sovrapprezzo.**

Gli utenti del servizio ferroviario (escluse le corse del servizio sostitutivo del servizio ferroviario) che partono da fermate o da stazioni con biglietteria mancante o chiusa, e/o con emettitrice automatica non funzionante, e abbiano provveduto, al momento di salire in treno, ad avvisare il personale di controlleria, sono esonerati dal pagamento del biglietto speciale a fasce chilometriche 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 [lcacucciolo@ferrovienordbarese.it](mailto:lcacucciolo@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.



## 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 del servizio ferroviario 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 dell’Ordine***

L’Azienda ha sottoscritto un protocollo d’intesa con i Comandi dell’Arma dei Carabinieri, della Guardia di Finanza, della Polizia di Stato, della Polizia Penitenziaria e del Corpo Forestale di Stato con il quale si stabilisce la libera circolazione gratuita, sui treni delle Ferrovie del Nord Barese e sugli autobus del Servizio automobilistico sostitutivo del servizio ferroviario, per tutti gli appartenenti alle suddette Forze dell’Ordine.

Il viaggio gratuito a bordo dei mezzi sociali è consentito purché gli stessi:

- ✓ vestano l’uniforme ovvero applichino sul proprio abito civile, in modo ben visibile, la placca di riconoscimento dell’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.

Il personale viaggiante consentirà il viaggio agli appartenenti alle suddette categorie delle Forze dell’Ordine, anche senza titolo di viaggio, purché vengano rispettate le suddette condizioni. In caso contrario, procederà secondo la normativa vigente e secondo le circostanze, regolarizzando il viaggio a bordo o elevando sanzione per irregolarità di viaggio.

### ***Trasporto di elettori***

Nel rispetto delle circolari ministeriali e delle deliberazioni della Regione Puglia, 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 110 x 70 x 30 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 ed alle altrui biciclette, al personale, al materiale ferroviario ed 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 753/80 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

- ✓ 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 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

Le macchine emettitrici di biglietti, sia quelle di cui sono dotate le biglietterie, sia quelle 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.



Attualmente:

- ✓ il 100% delle biglietterie di stazione e dei punti vendita esterni sono dotati delle nuove macchine emettitrici di biglietti
- ✓ l'80% delle stazioni e delle fermate sono dotate di emettitrici automatiche di titoli di viaggio.

Per migliorare la reperibilità dei titoli di viaggio da parte dell'utenza, nel corso del 2012 le stazioni di Bitonto e di Ruvo saranno dotate di ulteriori macchine self-service, al fine di garantire l'accessibilità alle emettitrici automatiche anche nei giorni di chiusura delle stazioni medesime.

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.***

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

REPERIBILITÀ TITOLI DI VIAGGIO				
INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	OBIETTIVI 2011	RISULTATI 2011	OBIETTIVI 2012
Disponibilità punti vendita	N° punti vendita/ popolazione residente per 1000	0,051	0,051	0,051
Self Service in stazioni e fermate	Percentuale stazioni e fermate dotate di Self Service/totale stazioni e fermate	80%	80%	80%
	Percentuale stazioni e fermate dotate di 2 Self Service/totale stazioni e fermate	20%	20%	30%
Livello di soddisfazione della clientela Ferrovia			giugno 94,34%	
			dicembre 91,54%	
Livello di soddisfazione della clientela Autolinee			giugno 80,17%	
			dicembre 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 - Fermata Tesoro*





## ALLEGATI

---

**A** CARATTERISTICHE TECNICHE DELLA LINEA FERROVIARIA

---

**B** MAPPA DEL SERVIZIO FERROVIARIO

---

**C** MAPPA DEL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

---

**D** CARATTERISTICHE DELLE STAZIONI E DELLE FERMATE

---

**E** SERVIZIO FERROVIARIO

---

**F** SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

---

**G** PUNTI VENDITA TITOLI DI VIAGGIO

---

**H** RISULTATI INDAGINE CONOSCITIVA 2011 - FERROVIA

---

**I** RISULTATI INDAGINE CONOSCITIVA 2011 – AUTOLINEE

---

**L** DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

---

**M** REGOLAMENTO AZIENDALE DI VETTURA



# ALLEGATO A

## CARATTERISTICHE TECNICHE DELLA LINEA FERROVIARIA

<b>LUNGHEZZA LINEA</b>	
BARI – BARLETTA	Km 70,009
FESCA SAN GIROLAMO – OSPEDALE SAN PAOLO	Km 5,133
<i>Semplice binario</i>	
da Bari a Fesca San Girolamo e da Ruvo a Barletta	Km 36,928
<i>Doppio binario</i>	
da Fesca San Girolamo a Ruvo	Km 33,081
da Fesca San Girolamo a Ospedale San Paolo	Km 5,133
<b>TIPO DI ARMAMENTO</b>	
	Rotaie 50 UNI
	Traverse in CAP
	Piattaforme prefabbricate in c.a. (Viadotto e Galleria Metropolitana)
	Scartamento normale
<b>VELOCITA' COMMERCIALE</b>	
	60 KM/ora
<b>STAZIONI E FERMATE</b>	
Linea Bari- Fesca San Girolamo-Barletta	9 Stazioni
	7 Fermate
Linea Fesca San Girolamo-Ospedale San Paolo	4 Fermate
<b>TIPO DI TRAZIONE</b>	
	Elettrica 3KVcc
<b>ALIMENTAZIONE</b>	
Control Room Fesca San Girolamo	Controllo delle Sottostazioni in telecomando
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
<b>IMPIANTI DI SEGNALAMENTO</b>	
	N. 6 ACEI (Bari Centrale, Palese, Bitonto, Corato, Andria, Barletta)
	N. 1 ACC (Fesca San Girolamo)
	N. 2 ASCV (Terlizzi e Ruvo)
<b>REGIME CIRCOLAZIONE TRENI</b>	
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
<b>PASSAGGI A LIVELLO <sup>1</sup></b>	
Elettrici – Manovrati dalle stazioni tramite apparato centrale	2 da Bari Centrale a Fesca San Girolamo
	18 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
<b>MATERIALE ROTABILE</b>	
Elettromotrici 720 KW	15
Rimorchiate 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

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



## ALLEGATO B

### MAPPA DEL SERVIZIO FERROVIARIO

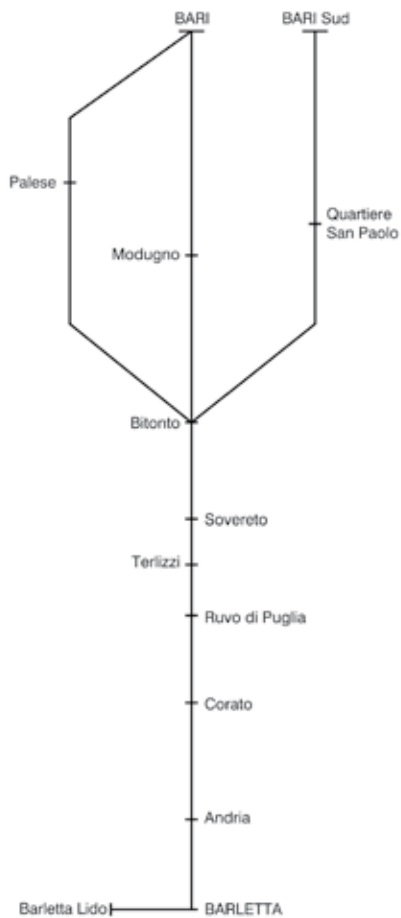


- Linea Ferroviaria Bari-Barletta
- Linea Ferroviaria Metropolitana Bari Centrale - Quartiere Residenziale San Paolo
- ..... Prolungamento Ospedale San Paolo - Regioni (di prossima realizzazione)
- Linea Ferroviaria Bari Centrale - Aerostazione (in fase di realizzazione)



## ALLEGATO C

### MAPPA DEL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO





## ALLEGATO D

### CARATTERISTICHE DELLE STAZIONI E DELLE FERMATE

LINEA FR BARI-BARLETTA	BARI CENTRALE	QUINTINO SELLA	BRIGATA BARI	FRANCESCO CRISPI	FESCA SAN GIROLAMO <sup>1</sup>	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 <sup>2</sup>	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 <sup>3</sup>	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Impianti a diffusione sonora per info al pubblico	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Tabellone orari treni <sup>4</sup>	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Monitor per le informazioni al pubblico <sup>5</sup>	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Biglietterie	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Emettitori automatiche	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Obliteratrici	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Scala mobile	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Sottopassi per attraversamento binari	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Piattaforma servoscale per disabili	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Accesso assistito ai disabili <sup>6</sup>	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Servizi igienici	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Servizi igienici ad uso disabili	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Sale di attesa	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
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	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆

<sup>2</sup> Caratteristica incongruente con la tipologia della Stazione/Fermata.

<sup>1</sup> Stazione temporaneamente non adibita al servizio viaggiatori.

<sup>2</sup> S = Stazione F = Fermata.

<sup>3</sup> Chiusure di sbarramento per il controllo degli accessi durante le ore di sospensione dell'esercizio ferroviario.

<sup>4</sup> A Bari Centrale tabellone elettronico con sistema automatico annunci stazione.

<sup>5</sup> Visualizzano l'orario di partenza dei treni dalla Stazione/Fermata nell'arco di due ore e informazioni sul servizio.

<sup>6</sup> Accesso ai disabili assistito dal personale FNB.

<sup>7</sup> A Sovereto sala attesa fruibile solo nei periodi di presenziamento con personale FNB.

<sup>8</sup> Ad Andria piattaforma di scambio intermodale.



## ALLEGATO D

### CARATTERISTICHE DELLE STAZIONI E DELLE FERMATE

LINEA FM1 BARI-QUARTIERE SAN PAOLO	TESORO	CITTADELLA	SAN GABRIELE	SAN PAOLO OSPEDALE
Categoria <sup>1</sup>	F	F	F	F
Stazioni presenziate da personale aziendale	◆	◆	◆	◆
Impianti di tele sorveglianza	◆	◆	◆	◆
Controllo accessi <sup>2</sup>	◆	◆	◆	◆
Impianti a diffusione sonora per info al pubblico	◆	◆	◆	◆
Tabellone orari treni	◆	◆	◆	◆
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	◆	◆	◆	◆

<sup>1</sup> F = Fermata.

<sup>2</sup> Chiusure di sbarramento per il controllo degli accessi durante le ore di sospensione dell'esercizio ferroviario.



## ALLEGATO E

### SERVIZIO FERROVIARIO

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

LINEA FMI	N° CORSE PERIODO INVERNALE		N° CORSE PERIODO ESTIVO	
	LU/SA	DO	LU/SA	DO
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	FESTIVI
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 ORDINARIO RELAZIONE	N° CORSE PERIODO INVERNALE		N° CORSE PERIODO ESTIVO	
	LU/VE	SA	LU/VE	SA
Bari - Barletta Ospedale	1	1	1	1
Bitonto - Barletta Ospedale	1	1	1	1
Barletta Ospedale - Bari	1	2	2	2
Barletta Ospedale - Terlizzi	1	--	--	--
Barletta - Bari	1	1	1	1
Bari - Andria	3	3	3	3
Andria - Bari	3	3	4	4
Andria - Bitonto	1	1	1	1
Bari - Modugno - Andria	1	1	1	1
Bari - Corato	2	2	1	1
Corato - Bari	1	1	--	--
Bari - Ruvo	2	1	1	--
Bitonto - Terlizzi	1	1	--	--
Bitonto - Ruvo	1	1	--	--
Ruvo - Bitonto	2	2	--	--
Bari - Bitonto	4	4	4	4
Bitonto - Bari	6	5	6	4
Bari - Modugno - Bitonto	1	1	1	1
Bitonto - Modugno - Bari	1	1	--	--
Bari - Palese - Bitonto	1	--	--	--
Bitonto - Palese - Bari	1	1	1	1
Bari Sud - Bitonto	12	8	10	5
Bitonto - Bari Sud	12	6	8	6
Andria - Corato	2	2	1	1
Corato - Andria	1	1	2	2
Ruvo - Andria	1	1	1	1
Corato - Bitonto	--	--	1	--

SERVIZIO SCOLASTICO RELAZIONE	N° CORSE SCOLASTICHE	
	LU/VE	SA
Bitonto - Ruvo	1	3
Ruvo - Bitonto	1	2
Ruvo - Terlizzi	1	1
Terlizzi - Ruvo	5	5
Terlizzi - Corato	3	3
Corato - Terlizzi	3	3
Terlizzi - Corato (Via Prenestina)	1	--
Corato(Via Prenestina) - Terlizzi	2	2
Corato - Ruvo	1	1
Ruvo - Corato	1	1
Ruvo - Corato (Via Prenestina)	2	2
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 RELAZIONE	N° CORSE DI INTENSIFICAZIONE ESTIVA	
	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
<b>BARI</b>						
STAZIONE BARI Centrale	Piazza Aldo Moro,50	PVT SELF	1 1	00.00 - 24.00 4.40 - 24.00 <sup>1</sup>	-- Festivi	080 5214714
FERMATA Quintino Sella	Sottovia Q. Sella	PVT SELF	1 1	7.10 - 19.30 4.40 - 24.00 <sup>1</sup>	Domenica - Festivi Festivi	080 5299612
FERMATA Brigata Bari	Via Brigata Bari, 76	PVT SELF	1 1	7.00 - 19.00 4.40 - 24.00 <sup>1</sup>	Domenica - Festivi Festivi	080 5299613
FERMATA Francesco Crispi	Via Ascianghi, 5 -9	SELF	1	4.40 - 24.00 <sup>1</sup>	Festivi	--
STAZIONE FESCA S. Girolamo	Via Casavola	PVT	1	4.40 - 24.00 <sup>1</sup>	Festivi	080 5299621
<b>BARI SAN PAOLO</b>						
FERMATA Tesoro	Via S. Tramonte	PVT SELF	1 1	4.40 - 24.00	Festivi	080 5299622
FERMATA Cittadella	Via Nicola Cacudi	PVT SELF	1 1	4.40 - 24.00	Festivi	080 5299623
FERMATA San Gabriele	Via F. P. Troccoli	PVT SELF	1 1	4.40 - 24.00	Festivi	080 5299624
FERMATA Ospedale	Via Capo Scardicchio	PVT SELF	1 1	4.40 - 24.00	Festivi	080 5299625
<b>PALESE</b>						
STAZIONE PALESE	Via G. D'Annunzio, 4	PVT	1	4.40 - 24.00	Domenica - Festivi	080 5299631
FERMATA Macchie	Via Macchie, 1	PVT SELF	1 1	7.10 - 19.50 4.40 - 24.00	Domenica - Festivi	080 5299635
<b>BITONTO</b>						
FERMATA SS Medici	Via G. La Pira	PVT SELF	1 1	5.00 - 23.00 4.40 - 24.00	Domenica - Festivi	080 5299638
STAZIONE BITONTO <sup>2</sup>	Piazza Ferdinando I D'Aragona	PVT SELF	1 2	6.15/11.15 - 12.45/19.45 4.40 - 24.00	-- <sup>2</sup>	080 5299641
<b>TERLIZZI</b>						
STAZIONE TERLIZZI <sup>3</sup>	Piazza Europa	PVT SELF	1 2	6.00/11.00 - 12.30/19.30 4.40 - 24.00	-- <sup>3</sup>	080 5299651
<b>RUVO DI PUGLIA</b>						
STAZIONE RUVO <sup>3</sup>	Via Scarlatti	PVT SELF	1 1	6.00/11.00 - 12.30/19.30 4.40 - 24.00	-- <sup>3</sup>	080 5299661
<b>CORATO</b>						
STAZIONE CORATO <sup>4</sup>	Via Paolucci, 24	PVT SELF	1 2	6.15/11.15 - 12.45/19.45 4.40 - 24.00	-- <sup>4</sup>	080 5299671
<b>ANDRIA</b>						
STAZIONE ANDRIA <sup>4</sup>	Piazza Bersaglieri d'Italia	PVT SELF	1 2	6.00/11.00 - 12.30/19.30 4.40 - 24.00	-- <sup>4</sup>	080 5299681
<b>BARLETTA</b>						
STAZIONE BARLETTA Scalo	Via Andria, 152	PVT	1	4.40 - 24.00	Domenica - Festivi	080 5299691
FERMATA Barletta Centrale	Uscita sottopasso Stazione FS (lato Estramurale)	PVT SELF	1 1	6.00/11.00 - 14.00/19.00 00.00 - 24.00 <sup>5</sup>	Domenica - Festivi --	080 5299692

PVT = Punto vendita titoli di viaggio

SELF = Emittitrice automatica di biglietti

<sup>1</sup> La Domenica l'orario di apertura della SELF è 7.40/23.35.

<sup>2</sup> La Domenica e nei giorni Festivi l'orario di apertura del PVT e della SELF è 6.45/11.45 - 15.45/20.15.

<sup>3</sup> La Domenica e nei giorni Festivi l'orario di apertura del PVT e della SELF è 6.00/11.00 - 12.30/19.30.

<sup>4</sup> La Domenica e nei giorni Festivi l'orario di apertura del PVT e della SELF è 7.30/12.30 - 15.45/20.15.

<sup>5</sup> La Domenica e nei giorni Festivi l'orario di apertura della SELF è 5.30/23.00.



# ALLEGATO G

## PUNTI VENDITA TITOLI DI VIAGGIO

### AGENZIE ESTERNE

LOCALITÀ	Indirizzo	Orari di apertura	Giorni di chiusura	Telefono
<b>BARI</b>				
Caffetteria Marconi - Barletta & C	Viale Imperatore Traiano, 2	6.30/19.30	Sabato pomeriggio Domenica	080 5538982
Edicola - Buonamassa	Via Camillo Rosalba, 46	6.30/14.00 - 16.30/21.00	Sab. - Dom. - Festivi pomeriggio	080 5043868
Bar Eurobar - Monno	Via F. Crispi, 149/b	5.00 - 19.30	Martedì 13.00/14.45 Domenica - Festivi pomeriggio	080 5741797
Edicola - Marzulli	Viale Europa SP/75	7.30/13.30 - 16.30/20.30	Domenica - Festivi pomeriggio	080 5308896
<b>MODUGNO</b>				
Tabacchi - Rutigliano	Via Palese, 20	7.30/13.30 - 16.30/20.30	Domenica - Festivi	080 5355687
<b>BITONTO</b>				
Tabacchi - Carbone	Via Amm. Vacca, 54	6.00/13.00 - 17.00/20.15	Domenica - Festivi pomeriggio	080 3749342
Bar Luna - Castellano	Piazza Marconi, 16	5.00 - 22.00	Domenica	080 3743551
Cartoleria Levante - Berardi	Via Gen. Planelli, 48	6.00/15.00 - 17.30/23.00	Domenica - Festivi pomeriggio	080 3740091
<b>TERLIZZI</b>				
Tabacchi - Mangiatordi	Via Roma, 106	7.00/13.00 - 16.00/20.30	Domenica - Festivi	080 3511388
Bar Snack - Giangregorio	Via Marconi, 9/a	4.30/13.00 - 15.00/21.00	Giov. - Dom. - Festivi pomeriggio	080 3516431
<b>RUVO DI PUGLIA</b>				
Tabacchi - Amenduni	Via Bovio, 41	5.30/14.00 - 15.30/22.00	Dom. Pom. - Festivi	080 3603171
Tabacchi - La Fortezza	Corso Cotugno, 1/b	7.30 - 21.30	Dom. Pom. - Festivi	080 3613410
<b>CORATO</b>				
Tabacchi - Menduni	Via Dante, 24	7.30/13.30 - 15.00/22.00	Dom. Pom. - Festivi	
Bar K2 - Olivieri	Viale V. Veneto, 155	6.00/13.30 - 16.00/21.30	Lunedì	080 8721190
Edicola di Mimmo - Anelli	Via Ruvo, 6	7.30/13.30 - 16.30/20.30	Dom. Pom. - Festivi <sup>1</sup>	080 8723986
<b>ANDRIA</b>				
Bar Cin Cin - Massaro	Via Pisani, 13	5.00/13.00 - 14.00/22.00	Domenica - Festivi	
<b>BARLETTA</b>				
Bar Napoli - Lacerenza	Viale Ippocrate, 5 (all'interno dell'Ospedale Dimiccoli)	5.30 - 20.30	Domenica pomeriggio	
Bar Stazione FS - MD Buffet srl	Piazza Conteduca, 2	6.00 - 24.00	Domenica - Festivi	

<sup>1</sup> La Domenica mattina alterna l'apertura con altre edicole.



## ALLEGATO H

### RISULTATI INDAGINE CONOSCITIVA GIUGNO 2011 - FERROVIA

	nulle	non risponde	ottimo	buono	sufficiente	mediocre	scadente	% soddisfatti
Reperibilità titoli di viaggio	0,19	4,42	25,22	47,11	17,66	4,10	1,30	94,34
Come giudica i tempi di risposta ai reclami	0,13	6,86	10,93	32,56	29,70	12,10	7,72	78,69
Facilità di informazioni sugli orari	0,16	2,70	20,58	46,12	20,17	7,02	3,24	89,44
Puntualità/regolarità dei treni	0,57	2,89	22,36	43,87	20,46	7,12	2,73	89,80
Frequenza dei treni	1,11	4,48	14,17	39,23	23,25	11,88	5,88	81,19
Tempi di percorrenza tragitto	0,48	4,86	16,26	43,90	22,36	8,77	3,37	87,18
Coincidenze con altri mezzi di trasporto	0,54	20,33	7,88	32,12	27,60	7,97	3,56	85,43
Informazioni alle fermate/stazioni	0,95	3,91	12,93	40,76	26,62	9,69	5,15	84,40
Informazioni a bordo	0,92	4,32	16,07	42,92	23,67	8,64	3,46	87,23
Rapidità nel fornire informazioni in caso di disservizio	0,41	7,05	8,93	27,60	28,59	16,42	10,99	70,38
Comfort del viaggio	0,70	2,10	23,32	50,44	16,84	4,70	1,91	93,20
Comfort nelle fermate/stazioni	0,67	3,56	9,56	39,26	30,72	11,94	4,29	83,05
Pulizia del mezzo di trasporto	0,73	3,27	16,36	42,28	24,14	9,37	3,84	86,24
Pulizia locali ferroviari	0,57	4,80	9,82	35,39	30,59	12,42	6,42	80,09
Cortesia/disponibilità del personale	0,41	1,52	23,03	47,52	19,41	5,43	2,67	91,74
Competenza del personale	0,38	2,73	20,08	50,35	20,58	4,13	1,75	93,93
Riconoscibilità del personale	0,41	3,65	29,99	47,84	14,26	2,19	1,65	96,00
Sicurezza del viaggio	1,08	1,14	26,68	55,05	13,02	2,03	0,98	96,92
Sicurezza personale e patrimoniale	0,98	3,75	17,69	50,70	21,60	3,46	1,81	94,47
<b>Soddisfazione media complessiva</b>								<b>87,56</b>



## ALLEGATO H

### RISULTATI INDAGINE CONOSCITIVA DICEMBRE 2011 - FERROVIA

	nulle	non risponde	ottimo	buono	sufficiente	mediocre	scadente	% soddisfatti
Reperibilità titoli di viaggio	0,59	4,77	21,76	44,78	20,09	5,50	2,51	91,54
Come giudica i tempi di risposta ai reclami	0,59	16,50	5,92	26,43	28,86	13,58	8,11	73,84
Facilità di informazioni sugli orari	0,35	2,19	20,54	49,16	19,36	6,16	2,23	91,39
Puntualità/regolarità dei treni	0,70	2,89	21,00	46,43	20,79	5,78	2,40	91,51
Frequenza dei treni	0,56	5,75	12,37	39,85	25,57	11,53	4,39	83,01
Tempi di percorrenza tragitto	0,70	6,58	14,25	42,91	23,89	8,67	3,00	87,41
Coincidenze con altri mezzi di trasporto	0,38	21,94	6,51	32,25	27,10	8,46	3,31	84,84
Informazioni alle fermate/stazioni	0,28	7,04	12,92	38,49	28,39	9,20	3,66	86,12
Informazioni a bordo	0,45	6,69	14,52	39,88	26,23	8,81	3,41	86,84
Rapidità nel fornire informazioni in caso di disservizio	0,35	8,71	7,18	26,75	31,14	15,36	10,52	71,54
Comfort del viaggio	1,36	3,31	15,40	45,91	21,53	7,87	4,63	86,89
Comfort nelle fermate/stazioni	0,49	5,92	7,49	32,99	33,96	14,11	5,05	79,53
Pulizia del mezzo di trasporto	5,92	7,49	32,99	33,96	14,11	5,05	0,62	93,46
Pulizia locali ferroviari	0,38	6,55	7,45	29,15	33,51	15,64	7,31	75,34
Cortesia/disponibilità del personale	0,35	3,20	18,77	48,62	20,72	6,03	2,3	91,36
Competenza del personale	0,21	5,54	16,37	50,26	21,56	4,6	1,46	93,57
Riconoscibilità del personale	0,31	6,62	25,67	48,24	15,05	3,03	1,08	95,58
Sicurezza del viaggio	1,22	2,58	23,44	54,48	14,21	2,58	1,5	95,76
Sicurezza personale e patrimoniale	1,18	6,06	15,57	49,29	21,14	4,84	1,92	92,71
<b>Soddisfazione media complessiva</b>								<b>86,96</b>



## ALLEGATO I

### RISULTATI INDAGINE CONOSCITIVA GIUGNO 2011 - AUTOLINEE

	nulle	non risponde	ottimo	buono	sufficiente	mediocre	scadente	% soddisfatti
Reperibilità titoli di viaggio	0,23	3,87	9,91	39,86	27,11	11,28	7,74	80,17
Come giudica i tempi di risposta ai reclami	0,23	12,41	2,62	21,64	33,49	16,86	12,76	66,10
Facilità di informazioni sugli orari	0,46	2,16	12,07	43,62	26,77	10,48	4,44	84,68
Puntualità/regolarità delle corse	1,37	0,91	10,59	38,15	28,13	11,96	8,88	78,67
Frequenza delle corse	1,25	2,51	6,95	30,52	30,75	17,88	10,14	70,89
Tempi di percorrenza tragitto	1,59	2,96	9,23	43,39	24,15	11,73	6,95	80,43
Coincidenze con altri mezzi di trasporto	1,25	12,53	3,64	33,83	31,21	11,39	6,15	79,66
Informazioni alle fermate	1,48	3,76	6,15	32,46	29,50	15,60	11,05	71,88
Segnalazione delle fermate	0,34	3,99	9,23	37,59	31,32	11,39	6,15	81,67
Rapidità nel fornire informazioni in caso di disservizio	0,23	5,35	4,90	20,73	33,37	20,62	14,81	62,48
Comfort del viaggio	1,14	1,03	5,13	36,67	29,38	15,60	11,05	72,76
Pulizia del mezzo di trasporto	0,91	3,30	6,61	28,02	27,45	19,48	14,24	64,80
Cortesia/disponibilità del personale	0,46	2,05	10,25	40,09	27,90	11,85	7,40	80,25
Competenza del personale	0,68	2,39	11,85	47,95	25,40	7,29	4,44	87,90
Riconoscibilità del personale	0,80	3,53	16,86	48,52	20,96	5,92	3,42	90,24
Sicurezza del viaggio	0,34	2,73	15,49	47,95	22,78	7,06	3,64	88,96
Sicurezza personale e patrimoniale	0,68	3,30	13,10	46,01	24,49	7,86	4,56	87,07
<b>Soddisfazione media complessiva</b>								<b>78,15</b>



## ALLEGATO I

### RISULTATI INDAGINE CONOSCITIVA DICEMBRE 2011 - AUTOLINEE

	nulle	non risponde	ottimo	buono	sufficiente	mediocre	scadente	% soddisfatti
Reperibilità titoli di viaggio	0,53	4,79	5,73	29,96	32,22	18,91	7,86	71,73
Come giudica i tempi di risposta ai reclami	0,53	8,92	3,20	18,11	33,69	22,10	13,45	60,74
Facilità di informazioni sugli orari	0,53	6,26	15,18	37,28	22,50	11,85	6,39	80,43
Puntualità/regolarità delle corse	0,67	2,66	17,04	33,42	24,63	12,52	9,05	77,68
Frequenza delle corse	1,20	3,20	8,92	36,22	23,97	15,58	10,92	72,28
Tempi di percorrenza tragitto	1,46	4,53	11,45	37,42	25,97	11,32	7,86	79,60
Coincidenze con altri mezzi di trasporto	0,40	10,39	7,06	31,16	30,49	11,45	9,05	77,02
Informazioni alle fermate	0,93	5,33	7,06	30,09	26,36	16,11	14,11	67,76
Segnalazione delle fermate	0,27	5,06	9,59	36,88	26,90	12,38	8,92	77,50
Rapidità nel fornire informazioni in caso di disservizio	0,53	5,86	7,86	25,83	30,09	15,98	13,85	68,13
Comfort del viaggio	0,67	3,20	6,39	34,89	29,03	15,05	10,79	73,13
Pulizia del mezzo di trasporto	0,27	9,59	7,46	25,03	24,50	18,24	14,91	63,22
Cortesia/disponibilità del personale	0,67	9,72	9,99	34,75	23,57	12,38	8,92	76,23
Competenza del personale	0,53	6,66	9,99	38,88	29,03	9,19	5,73	83,93
Riconoscibilità del personale	0,40	4,80	13,73	40,93	26,27	8,93	4,93	85,38
Sicurezza del viaggio	0,67	5,87	12,00	45,20	23,07	7,20	6,00	85,88
Sicurezza personale e patrimoniale	0,27	6,00	9,73	41,73	27,07	7,87	7,33	83,78
<b>Soddisfazione media complessiva</b>								<b>75,55</b>



## 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. 75
1.1	IL BIGLIETTO UNICO .....	» 75
1.1.1	Biglietto di corsa semplice .....	» 75
1.1.2	Biglietto di corsa A/R .....	» 75
1.1.3	Abbonamento mensile – settimanale .....	» 76
1.2	TITOLI DI VIAGGIO CON CODICE A BARRE .....	» 76
1.3	TARIFFE DELLA LINEA FM1 .....	» 77
1.3.1	Abbonamento annuale .....	» 77
1.4	BIGLIETTO EMESSO A BORDO .....	» 78
1.4.1	Biglietto speciale a fasce chilometriche .....	» 78
1.4.2	Esenzione pagamento sovrapprezzo .....	» 78
1.5	TRASPORTO COMMITIVE .....	» 78
2	AGEVOLAZIONI DI VIAGGIO .....	» 79
2.1	TRASPORTO RAGAZZI .....	» 79
2.2	VIAGGI GRATUITI PER DISABILI .....	» 79
2.2.1	Biglietto plurimo speciale gratuito per disabili .....	» 79
2.2.2	Biglietto gratuito per disabili emesso a bordo .....	» 80
2.3	LIBERA CIRCOLAZIONE GRATUITA DELLE FORZE DELL'ORDINE .....	» 80
2.4	TRASPORTO ELETTORI .....	» 81
3	TRASPORTO DI COSE E ANIMALI .....	» 81
3.1	TRASPORTO BAGAGLI .....	» 81
3.2	TRASPORTO BICICLETTE .....	» 81
3.3	TRASPORTO ANIMALI .....	» 83
4	EMISSIONE DEI BIGLIETTI .....	» 83
5	IDENTIFICAZIONE PERSONALE E TESSERA DI RICONOSCIMENTO AZIENDALE .....	» 84
6	INTERRUZIONE TEMPORANEA DEI TRASPORTI .....	» 84
7	OBBLIGHI DI CHI USA IL SERVIZIO DI TRASPORTO .....	» 85
8	PRESCRIZIONI PER L'USO DEI LOCALI DI STAZIONE .....	» 86
9	SALE DI ATTESA .....	» 86
10	SANZIONI .....	» 87
10.1	TITOLO DI VIAGGIO MANCANTE O NON VALIDO .....	» 87
10.2	USO IMPROPRIO DEI TITOLI DI VIAGGIO .....	» 87
10.3	PRESCRIZIONI PER L'USO DEI MEZZI DI TRASPORTO .....	» 87
10.4	PERSONE ESCLUSE DAL MEZZO SOCIALE .....	» 89
10.5	ART. 32 COMMA 3 DELLA L.R. N. 18/2002 .....	» 89
10.6	RISARCIMENTO SPESE IN CASO DI ESONERO DALLA SANZIONE .....	» 90
11	RECLAMI .....	» 90
12	RIMBORSI .....	» 90
13	OGGETTI SMARRITI .....	» 91
14	COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE E ALLE COSE ...	» 92



## 1 - TITOLI DI VIAGGIO

### 1.1 IL BIGLIETTO UNICO

Dal mese di dicembre 2008 la Ferrotramviaria ha attivato un nuovo sistema di bigliettazione che prevede l'emissione del "biglietto unico", una nuova tipologia di biglietto valido sia per il servizio ferroviario che per il servizio automobilistico.

Con il nuovo tipo di biglietto i viaggiatori possono utilizzare 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. Tali biglietti possono essere acquistati sia presso gli sportelli di biglietteria, sia presso le emettitrici automatiche.

#### 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** (come pure sulle corse del servizio sostitutivo del servizio ferroviario) 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** (come pure sulle corse del servizio sostitutivo del servizio ferroviario) può essere utilizzato anche in giornata successiva a quella di emissione. È valido per effettuare, nell'arco dello stesso giorno, 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:

- ✓ Devono essere sempre **convalidati prima del viaggio** dall'apposita macchina



obliteratrice, 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.***

- ✓ In caso di inagibilità della obliteratrice o timbratura irregolare, il viaggiatore deve rivolgersi al personale di stazione o al conducente di linea per ottenere la convalida del biglietto.
- ✓ 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.
- ✓ 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 obbligatoriamente compilato a penna a cura del viaggiatore in maniera chiara e leggibile, con i propri dati anagrafici, ed essere esibito su richiesta del personale di controlleria accompagnato da valido documento di identità personale.
- ✓ 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.***

## **1.2 TITOLI DI VIAGGIO CON CODICE A BARRE**

I biglietti di viaggio emessi dalle macchine emettitrici in dotazione alle stazioni e fermate della linea ferroviaria sono stati integrati da un codice a barre la cui lettura consente alle nuove obliteratrici termiche montate nei punti di rilevamento fissi di stazione e all'accesso dei varchi automatici di stabilirne la validità.

Il riconoscimento del codice stampato sui biglietti o sugli abbonamenti in corso di validità permette anche l'apertura automatica dei tornelli, ove presenti.



Nel corso dell'obliterazione, sui biglietti scaduti o non validi o utilizzati impropriamente rispetto alle condizioni di viaggio indicate viene stampata la dicitura "*titolo non valido*".

Il biglietto di corsa semplice presenta la stampa del codice da un solo lato, dal quale deve essere inserito nell'obliteratrice per la convalida; sul biglietto di doppia corsa la stampa del codice è presente su entrambi i lati e il biglietto può essere inserito nell'obliteratrice indifferentemente, nell'uno o nell'altro verso.

Il riconoscimento del codice permette la convalida del biglietto (che avviene con le modalità solite di stampigliatura della località, della data e dell'ora della obliterazione) oltre che l'annullamento del codice a barre.

Sugli abbonamenti la presenza del codice a barre consente l'apertura dei tornelli e l'inserimento nella obliteratrice non dà luogo ad alcuna stampa.

La eventuale dicitura "*titolo non valido*" applicata sui biglietti nel corso dell'obliterazione in aggiunta alla normale stampigliatura, va intesa come indicazione integrativa di sussidio al controllo del titolo di viaggio da parte del personale, che dovrà comunque prestare la massima attenzione durante l'attività di verifica dei titoli di viaggio, anche in considerazione di possibile convalida dei biglietti avvenuta presso le obliteratrici prive del lettore di codice o per la presenza di titoli di viaggio emessi dai punti vendita esterni convenzionati, che non presentano la stampigliatura del codice a barre.

### **1.3 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.*

#### **1.3.1 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.

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

Deve essere esibito al controllo accompagnato da valido documento di identità personale.



## 1.4 BIGLIETTO EMESSO A BORDO

### 1.4.1 Biglietto speciale a fasce chilometriche

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

- fino a 15 Km
- da 16 a 30 Km
- da 31 a 45 Km
- oltre 45 Km.

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

### 1.4.2 Esenzione pagamento sovrapprezzo

Gli utenti del servizio ferroviario (escluse le corse del servizio sostitutivo del servizio ferroviario) che partono da fermate o da stazioni con biglietteria mancante o chiusa, e/o con emettitrice automatica non funzionante, e abbiano provveduto, al momento di salire in treno, ad avvisare il personale di controlleria, sono esonerati dal pagamento del biglietto speciale a fasce chilometriche e possono viaggiare pagando il solo prezzo del biglietto di corsa semplice.

## 1.5 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 [lcacucciolo@ferroviennordbarese.it](mailto:lcacucciolo@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.

## 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 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 DELL'ORDINE**

L'Azienda ha sottoscritto un protocollo d'intesa con i Comandi dell'Arma dei Carabinieri, della Guardia di Finanza, della Polizia di Stato, della Polizia Penitenziaria e del Corpo Forestale di Stato con il quale si stabilisce la libera circolazione gratuita, sui treni delle Ferrovie del Nord Barese e sugli autobus del Servizio automobilistico sostitutivo del servizio ferroviario, per tutti gli appartenenti alle suddette Forze dell'Ordine.

Il viaggio gratuito a bordo dei mezzi sociali è consentito purché gli stessi:

- ✓ vestano l'uniforme ovvero applichino sul proprio abito civile, in modo ben visibile, la placca di riconoscimento dell'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.

Il personale viaggiante consentirà il viaggio agli appartenenti alle suddette categorie delle Forze dell'Ordine, anche senza titolo di viaggio, purché vengano rispettate le suddette



condizioni. In caso contrario, procederà secondo la normativa vigente e secondo le circostanze, regolarizzando il viaggio a bordo o elevando sanzione per irregolarità di viaggio.

## **2.4 TRASPORTO ELETTORI**

Nel rispetto delle circolari ministeriali e delle deliberazioni della Regione Puglia, 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 110 x 70 x 30 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 ed alle altrui biciclette, al personale, al materiale ferroviario ed 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 753/80 sono soggette al pagamento della sanzione amministrativa stabilita dal DPR stesso.

La Ferrovie dello Stato 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

- ✓ 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 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 emettitrici automatiche self service.

Sia le nuove macchine emettitrici 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 G.***

---

## **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, per non incorrere nelle sanzioni previste per legge, deve avvisare tempestivamente, al momento di salire a bordo, il personale aziendale in servizio della necessità di approvvigionarsi del biglietto. Questi emetterà il biglietto speciale a fasce chilometriche, avente costo leggermente superiore al costo del biglietto ordinario;  
Per i viaggiatori del servizio ferroviario (escluse le corse del servizio sostitutivo 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. se viaggiatore delle autolinee:
  - ✓ 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, 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)**

L'Utente che danneggia, deteriora o insudicia i veicoli, i locali, gli ambienti della ferrovia nonché i loro arredi e accessori è soggetto alla sanzione amministrativa da Euro 7,00 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

Reclami, segnalazioni, suggerimenti possono essere inoltrati:

- ✓ utilizzando l'apposito **REGISTRO RECLAMI** a disposizione del pubblico presso tutte le stazioni della linea ferroviaria;
- ✓ per telefono, al numero **080 5299348 - UFFICIO RELAZIONI CON LA CLIENTELA**.  
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***.

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

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

---

## 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, deterioramento del biglietto e in caso di mancato utilizzo dipendente da fatto proprio del viaggiatore.

---

### 13 - OGGETTI SMARRITI

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

Gli oggetti smarriti rinvenuti dal Personale aziendale 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 aziendale sugli autobus e/o nei pressi delle fermate, sono consegnati al Responsabile del servizio Autolinee, a Bitonto.

Il Capo Stazione di Bari Centrale e il Responsabile del servizio Autolinee 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.

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 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 Responsabile del servizio Autolinee provvederanno a informare l'interessato per il 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 Responsabile del servizio Autolinee provvedono a consegnare gli oggetti non reclamati, rispettivamente, all'Ufficio Oggetti Rinvenuti del Comune di Bari e del Comune di Bitonto.

---

## **14 - 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.

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 per la linea FR a giugno 2007 e per la linea FM1 nel 2011 (e relativi successivi aggiornamenti e/o modifiche).

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 2012 è stata inviata, per la preventiva consultazione prima della pubblicazione, oltre che alla Regione Puglia, alle seguenti associazioni dei consumatori.*

<b>ASSOCIAZIONE</b>	<b>INDIRIZZO</b>
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 E. Dandolo, 27 - 76123 ANDRIA
CONFCONSUMATORI Puglia	Via Savona, 85 - 70127 BARI
FEDERCONSUMATORI Puglia	Via Calace, 4 c/o CGIL Puglia - 70123 BARI



## **Ferrotramviaria S.p.A.**

DIREZIONE GENERALE TRASPORTO  
Ferrovie del Nord Barese e Autolinee  
Piazza Aldo Moro, 50/B - 70122 Bari  
Tel 080.5299111 - Fax 080.5235480  
[www.ferrovienordbarese.it](http://www.ferrovienordbarese.it)  
[info@ferrovienordbarese.it](mailto:info@ferrovienordbarese.it)