

FERROTRAMVIARIA SPA

CARTA DEI SERVIZI 2017



FERROTRAMVIARIA SPA
www.ferrovienordbarese.it





| | | |
|---|------|----|
| NUMERI UTILI E CONTATTI | pag. | 4 |
| PREMESSA | » | 5 |
| LA CARTA DEI SERVIZI | » | 5 |
| Contesto normativo | » | 5 |
| FERROTRAMVIARIA SPA - FERROVIE DEL NORD BARESE - AUTOLINEE | » | 6 |
| LA SOCIETÀ E L'AZIENDA | » | 6 |
| I NOSTRI NUMERI | » | 8 |
| CERTIFICAZIONI | » | 8 |
| PROGETTI | » | 9 |
| IL CONTRATTO DI SERVIZIO CON LA REGIONE PUGLIA | » | 12 |
| IL SERVIZIO OFFERTO | » | 13 |
| I PRINCIPI FONDAMENTALI | » | 13 |
| IL SERVIZIO FERROVIARIO | » | 14 |
| IL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO | » | 16 |
| LA QUALITÀ | » | 17 |
| FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO FERROVIARIO | » | 17 |
| Sicurezza del viaggio | » | 17 |
| Sicurezza e comfort nelle stazioni | » | 18 |
| Sicurezza sul mezzo di persone e cose | » | 19 |
| Regolarità e puntualità del servizio | » | 20 |
| Pulizia | » | 21 |
| Comfort del viaggio | » | 21 |
| Servizi per viaggiatori con handicap | » | 22 |
| Informazioni alla clientela | » | 24 |
| La tutela ambientale | » | 26 |
| FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO | » | 27 |
| Sicurezza del viaggio | » | 27 |
| Sicurezza sul mezzo di persone e cose | » | 27 |
| Regolarità e puntualità del servizio | » | 28 |
| Pulizia | » | 28 |
| Comfort del viaggio | » | 29 |
| Servizi per viaggiatori con handicap | » | 29 |
| Informazioni alla clientela | » | 29 |
| La tutela ambientale | » | 30 |
| IL PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENZA | » | 31 |
| La competenza | » | 31 |
| La riconoscibilità | » | 31 |
| La presentabilità | » | 31 |
| Comportamenti, modi e linguaggio | » | 31 |
| IL MONITORAGGIO DEL SERVIZIO | » | 32 |
| LA TUTELA DEL VIAGGIATORE | » | 33 |
| RECLAMI | » | 33 |
| RIMBORSI | » | 34 |
| INDENNIZZI | » | 36 |
| OGGETTI SMARRITI | » | 38 |



| | | |
|---|----------|-----------|
| COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE E ALLE COSE..... | » | 39 |
| INTERRUZIONE TEMPORANEA DEI TRASPORTI..... | » | 39 |
| <hr/> | | |
| OBBLIGHI DI CHI USA IL SERVIZIO DI TRASPORTO | » | 40 |
| DOCUMENTI DI VIAGGIO | » | 40 |
| CONTROLLI, SANZIONI E NORME GENERALI..... | » | 41 |
| COMPORTEMENTO IN VETTURA..... | » | 42 |
| PRESCRIZIONI PER L'USO DEI LOCALI DI STAZIONE..... | » | 43 |
| <hr/> | | |
| TITOLI DI VIAGGIO - TARIFFE..... | » | 44 |
| IL BIGLIETTO UNICO PER FERROVIA E AUTOLINEE..... | » | 44 |
| Biglietto di corsa semplice..... | » | 44 |
| Biglietto di corsa A/R..... | » | 44 |
| Abbonamento mensile - settimanale..... | » | 45 |
| BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE ACQUISTATO ON LINE..... | » | 46 |
| TICKET DA/PER L'AEROPORTO..... | » | 46 |
| TARIFFE DELLA LINEA FM1..... | » | 47 |
| Abbonamento annuale..... | » | 47 |
| TITOLI DI VIAGGIO CON CODICE A BARRE..... | » | 47 |
| BIGLIETTO EMESSO A BORDO..... | » | 48 |
| AGEVOLAZIONI DI VIAGGIO..... | » | 49 |
| Trasporto ragazzi..... | » | 49 |
| Viaggi gratuiti per disabili..... | » | 49 |
| Viaggi degli appartenenti alle Forze dell'Ordine..... | » | 50 |
| Trasporto di elettori..... | » | 51 |
| TRASPORTO DI BAGAGLI, BICI E ANIMALI..... | » | 52 |
| Trasporto bagagli..... | » | 52 |
| Trasporto biciclette..... | » | 52 |
| Trasporto animali..... | » | 54 |
| EMISSIONE DEI BIGLIETTI..... | » | 54 |
| ACQUISTO DOCUMENTI DI VIAGGIO ON LINE..... | » | 55 |
| IDENTIFICAZIONE PERSONALE..... | » | 56 |
| TESSERA ABBONAMENTO "E-VIA"..... | » | 56 |
| ACCORDO COMMERCIALE FERROTRAMVIARIA - TRENITALIA..... | » | 57 |
| BIGLIETTO UNICO INTEGRATO..... | » | 58 |
| Biglietto Unico Integrato Ferrotramviaria - Ferrovie Appulo Lucane..... | » | 58 |
| Biglietto Unico Integrato Ferrotramviaria - Ferrovie Appulo Lucane - Amtab..... | » | 59 |
| ACCORDO COMMERCIALE FERROTRAMVIARIA - SCOPPIO AUTOLINEE..... | » | 59 |
| ACCORDO COMMERCIALE FERROTRAMVIARIA - AUTOSTRADALE SRL - RYANAIR..... | » | 59 |
| <hr/> | | |
| ALLEGATI..... | » | 61 |
| A - TABELLE QUALITÀ SERVIZIO FERROVIA..... | » | 62 |
| B - TABELLE QUALITÀ SERVIZIO AUTOLINEE..... | » | 66 |
| C - DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE..... | » | 69 |
| D - CARATTERISTICHE TECNICHE DELLA LINEA..... | » | 70 |
| E - MAPPA DEL SERVIZIO FERROVIARIO..... | » | 71 |
| F - MAPPA DEL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO..... | » | 72 |
| G - CARATTERISTICHE DELLE STAZIONI E DELLE FERMATE..... | » | 73 |
| H - OFFERTA SERVIZIO FERROVIARIO..... | » | 75 |
| I - OFFERTA SERVIZIO AUTOMOBILISTICO..... | » | 76 |
| L - PUNTI VENDITA TITOLI DI VIAGGIO..... | » | 77 |



FERROTRAMVIARIA SpA

DIREZIONE GENERALE TRASPORTO

Ferrovie del Nord Barese e Autolinee

Piazza Aldo Moro, 50/B - 70122 BARI

Centralino

080 5299111

Fax

080 5235480

E-mail

info@ferrovienordbarezse.it

Sito web

www.ferrovienordbarezse.it

Reclami, segnalazioni, suggerimenti

Comunicazione e Relazioni Esterne 080 5299348

giorni feriali dal lunedì al venerdì
dalle ore 9.00 alle ore 13.00

Fax

080 5235480

E-mail

reclami@ferrovienordbarezse.it

Sito web

www.ferrovienordbarezse.it/
servizi/tuteladelviaggiatore

Informazioni

È possibile ottenere informazioni sui servizi offerti:

Presso le biglietterie delle stazioni e delle fermate

Telefonando al numero 080 5299111

il servizio di Customer Care è operante tutti i giorni dalle ore 5.00 alle ore 24.00.

Collegandosi al sito web aziendale www.ferrovienordbarezse.it

dove sono pubblicate 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.

Utilizzando i social networks della Ferrotramviaria, twitter e facebook

dove sono pubblicate notizie e avvisi riguardanti il servizio.

Servendosi della App "Ferrotramviaria SpA" per dispositivi mobili

consente di acquistare on line il biglietto di corsa semplice per treno o autobus, di consultare orari, news, avvisi, mappe, punti vendita titoli di viaggio, contatti telefonici, inoltrare reclami, segnalare un oggetto smarrito, oltre che visualizzare link utili per ottenere informazioni sui luoghi di maggiore interesse turistico presenti nel territorio servito da Ferrotramviaria.

Collegandosi a Google Transit

dove è possibile cercare gli orari e pianificare i propri viaggi.

Consultando la Carta dei Servizi

che contiene notizie, informazioni, statistiche sia qualitative che quantitative sui servizi di trasporto.



LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta un importante momento di dialogo tra l'Azienda e il suo Cliente.

Questo documento, prodotto annualmente, è realizzato con lo scopo:

- ✓ di illustrare gli impegni che l'Azienda si assume per migliorare i servizi erogati, consentendo al Cliente di verificarne la qualità a fronte degli obiettivi dichiarati e di esprimere il proprio livello di soddisfazione;
- ✓ di presentare gli indicatori di qualità che misurano le principali caratteristiche del servizio per l'anno di riferimento;
- ✓ di fornire notizie e informazioni chiare ed esaurienti perché il Cliente possa fruire in modo consapevole del servizio di trasporto.

La distribuzione della Carta dei Servizi è gratuita.

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"
- **Regolamento (CE) N. 1371 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007** *"Diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario"*
- **Delibera CiVIT n° 88/2010**
"Linee guida per la definizione degli standard di qualità"
- **Decreto Legge 50 del 24 aprile 2017 - Titolo IV Capo I**
"Misure nel settore dei trasporti e delle infrastrutture"
- **Contratto di Servizio stipulato con la Regione Puglia**
Regola i rapporti tra Regione Puglia e Ferrotramviaria rispetto alla quantità e alla qualità dei servizi erogati.

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

- ✓ in formato cartaceo, versione "Estratto", 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 cartaceo, versione integrale, previa richiesta da parte dell'interessato, presso Ferrotramviaria SpA - Direzione Generale Trasporto - Piazza Aldo Moro 50/B - 70122 BARI;
- ✓ in formato elettronico, versione integrale, sul sito web aziendale www.ferrovienordbarese.it.



LA SOCIETÀ E L'AZIENDA

La Ferrotramviaria gestisce dal 1937 un servizio di Trasporto Pubblico Locale su ferrovia e su autolinee nel nord barese, inizialmente con la Tramvia Bari-Barletta (rilevata dalla Società Generale dei Tramways di Bruxelles) e dal 1965 con una nuova infrastruttura, la Ferrovia Bari Nord, denominata dal 2001 Ferrovie del Nord Barese.

Attualmente, su un territorio di 1.400 km², per un bacino di utenza di circa 700.000 abitanti, muove in media ogni giorno circa 21.000 viaggiatori (19.000 su ferrovia + 2.000 su autobus). Da gennaio 2007 opera grazie a un "Contratto di Servizio", rinnovato sino al 2021, stipulato con la Regione Puglia, che regola i servizi offerti, di seguito descritti.

Ferrovia Bari-Barletta 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).

La linea è attualmente interrotta tra Ruvo e Andria per lavori di ammodernamento. Il servizio è garantito con autobus sostitutivi.

Ferrovia Bari-Quartiere San Paolo 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 stata la prima linea ferroviaria metropolitana di Bari: 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, la nuova infrastruttura si sviluppa a doppio binario, 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 ex fermata di testa Ospedale. Infatti, il 4 luglio 2017 è entrato in esercizio il prolungamento della linea metropolitana fino alla stazione Cecilia, nuovo capolinea situato a 600 metri dalla fermata Ospedale, nell'omonimo quartiere periferico del Comune di Modugno. La nuova tratta si sviluppa interamente in galleria artificiale a doppio binario. La presenza di una comunicazione doppia tra binario pari e binario dispari, poco prima della stazione, consente di effettuare il servizio metropolitano non più a spola utilizzando uno solo dei due binari, ma gestendo l'attestamento dei convogli al capolinea.



Ferrovia Bari-Aeroporto Karol Wojtyła Il 19 luglio 2013 è stato aperto all'esercizio il passante ferroviario che collega l'Aerostazione di Bari-Palese, sia verso Bari Centrale sia verso Bitonto, con la linea ferroviaria Bari-Barletta. È una delle opere ingegneristiche più all'avanguardia realizzate in Puglia e Bari è una delle poche città in Italia ad avere un collegamento ferroviario diretto con l'Aeroporto, raggiungibile in 15 minuti dalla Stazione Centrale. La linea è elettrica: da Bari Centrale a Fesca San Girolamo 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 7,679 km lungo il quale sono attive due fermate: Europa, nel Quartiere San Paolo di Bari, e Aerostazione all'interno dello scalo di Palese, direttamente connessa attraverso un tunnel di 300 metri all'area "arrivi". Quando verranno completate le opere di interconnessione con la Rete Ferroviaria Italiana nelle stazioni RFI di Bari C.le e Barletta C.le grazie al "Grande Progetto" finanziato dalla Comunità Europea, l'Aeroporto sarà accessibile da tutte le città della Puglia e delle Regioni limitrofe.

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.

Trasporto Cargo su RFI Da dicembre 2007 Ferrotramviaria SpA si è dotata del Certificato di Sicurezza per effettuare servizio di passeggeri e merci su Rete Ferroviaria Italiana. Attualmente Ferrotramviaria SpA effettua settimanalmente, con propri locomotori e carri, 5 coppie di treni merci sulla relazione Bari-Melzo.



Convogli merci Bombardier E483



I NOSTRI NUMERI

Anno 2016

| | |
|--|-------------|
| Forza lavoro media | 466 |
| Corse ferroviarie | 66.112 |
| Corse automobilistiche | 29.841 |
| Treni/km viaggiatori | 1.692.506 |
| Autobus/km viaggiatori | 869.329 |
| Viaggiatori ferrovia e autolinee | 7424.000 |
| Viaggiatori/km ferrovia e autolinee | 145.104.505 |
| Posti/km offerti (seduti) ferrovia e autolinee | 416.808.889 |

La nostra flotta

| | |
|---|--|
| Elettrotreni CIVITY a 4 casse (M+R+R+M) | 5 |
| Elettrotreni FLIRT a 4 casse (M+R+R+M) | 3 (omologati alla circolazione su RFI) |
| Elettrotreni ELT a 3 casse (M+R+M) | 6 |
| Elettrotreni ELT a 4 casse (M+R+R+M) | 5 |
| Locomotore Bombardier E483 | 4 (trasporto merci su RFI) |
| Autobus IVECO | 28 |

CERTIFICAZIONI

- Il 6 febbraio 2004 la Ferrotramviaria S.p.A. ha ottenuto, da parte dell'Ente di certificazione DNV, la certificazione del proprio **Sistema di Gestione della Qualità**, in conformità con la norma internazionale UNI EN ISO 9001, valida per l'erogazione del servizio di Trasporto Pubblico su rotaia e su gomma. Il 5 gennaio 2006 la certificazione è stata estesa anche alle attività di progettazione e gestione delle infrastrutture ferroviarie.
- Il 12 luglio 2005, sempre da parte dell'Ente di certificazione DNV, la Ferrotramviaria S.p.A. ha conseguito la certificazione del proprio **Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale**, in conformità alla norma SA8000. Tale certificazione, che esprime il riconoscimento del rispetto dei principi dell'etica del lavoro, evidenzia all'esterno l'impegno sociale dell'Azienda, con particolare riferimento al miglioramento delle condizioni lavorative (salute e sicurezza, assenza di discriminazioni e di lavoro forzato o obbligato, libertà di associazione e contrattazione collettiva, etc.). Il rispetto dei singoli requisiti della norma si evince anche dal bilancio SA8000, redatto annualmente e a disposizione sul sito web aziendale www.ferrovienordbarese.it.
- All'inizio del 2016 la Ferrotramviaria SpA ha ottenuto il **Certificato OHSAS 18001**. Tale certificazione garantisce l'esistenza di un sistema di gestione per



la sicurezza sul lavoro efficace ed efficiente che aiuta a identificare i rischi, definisce obiettivi e responsabilità, facilitando così l'opera di prevenzione degli incidenti nei luoghi di lavoro. Consente, inoltre, di mantenere la conformità alle norme di legge in questo ambito.

- Ferrotramviaria SpA si è attivata nell'ambito del processo di liberalizzazione del trasporto su rotaia, proponendosi come impresa ferroviaria per **Trasporto merci e passeggeri** sull'infrastruttura ferroviaria nazionale. Per l'effettuazione di tali servizi ha progettato e attuato un Sistema di Gestione per la Sicurezza, ottenendo il Certificato di Sicurezza, prima da RFI (il 14 dicembre 2007) ed in seguito rinnovato da ANSF (in data 10 giugno 2009 e, l'ultimo, in data 2 agosto 2016).
- In seguito all'entrata in vigore del DM 5/8/2016, la Ferrotramviaria SpA ha inoltrato all'ANSF, in data 14 dicembre 2016, richiesta di estensione del Certificato di Sicurezza alle linee identificate nel Decreto. L'iter di certificazione è ancora in corso.
- Sempre in seguito all'entrata in vigore del DM 5/8/2016, la Ferrotramviaria SpA ha inoltrato all'ANSF, in data 14 marzo 2017, richiesta di Autorizzazione di Sicurezza come Gestore dell'infrastruttura delle linee identificate nel Decreto. L'iter di certificazione è ancora in corso.

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. Alcuni progetti sono già stati portati a termine:

- il raddoppio del binario tra Fesca e Ruvo,
- l'apertura all'esercizio del collegamento ferroviario Bari Centrale-Quartiere San Paolo e del passante ferroviario per l'Aeroporto di Bari "Karol Wojtyła",
- il completo rinnovamento del parco rotabili ferroviari, con l'acquisizione tra il 2004 e il 2016 di 21 elettrotreni a composizione bloccata, e il parziale rinnovamento del parco rotabili automobilistici con l'acquisizione di 11 nuovi autobus,
- l'attivazione di nuove e moderne Sottostazioni Elettriche,
- l'attivazione di un avanzato sistema di Dirigenza Centrale Operativa presso la stazione di Fesca San Girolamo, che consente di gestire in sicurezza un traffico giornaliero di circa 200 treni affluenti in tale nodo,
- la realizzazione della fermata SS. Medici della linea ferroviaria nella città di Bitonto,
- l'ammodernamento del segnalamento sulla tratta Bari-Ruvo.

E altri **progetti da realizzare** sono in programma.



Soppressione di passaggi a livello

È stato approvato il progetto esecutivo inerente la realizzazione di un sottopasso ferroviario finalizzato alla soppressione dell'ultimo passaggio a livello presente nell'abitato di Terlizzi in corrispondenza di Viale dei Lilium. La cantierizzazione del progetto è prevista verso la fine dell'anno in corso.

È in fase di valutazione da parte delle Amministrazioni competenti la soluzione progettuale proposta dalla Ferrotramviaria per la realizzazione di un sottopasso ferroviario finalizzato alla soppressione di un passaggio a livello sulla S.P. 91 tra Bitonto e Santo Spirito.

Raddoppio del binario sulla tratta Ruvo-Corato (8 Km)

I lavori infrastrutturali ed elettrici sono stati completati. Contestualmente al raddoppio del binario è stata realizzata la nuova Fermata Bracco in Corato e il viadotto che sovrappassa la linea ferroviaria con conseguente chiusura di un passaggio a livello. Sono in fase di implementazione le attività per l'attrezzaggio tecnologico della tratta.

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

Il "Grande Progetto" delle Ferrovie del Nord barese permetterà la prima interconnessione delle reti ferroviarie che inciderà in modo strategico sul sistema della mobilità regionale. Le opere da realizzare 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 in ambito urbano (Andria Sud e Andria Nord);
4. il raddoppio della linea ferroviaria di parte della tratta Andria-Barletta, l'interconnessione con la Rete Ferroviaria Italiana nella stazione RFI di Barletta e rifacimento della Fermata di Barletta Centrale;
5. una serie di interventi complementari finalizzati al potenziamento e alla riorganizzazione della viabilità: soppressione di passaggi a livello e realizzazione di nuovi parcheggi per l'intermodalità.

Attualmente i progetti relativi ai suddetti interventi sono in fase di definizione. Sono stati avviati i lavori per la nuova stazione di Andria Sud e per l'adeguamento della tratta Bari Centrale - Fesca San Girolamo.

A marzo 2017 sono stati aggiudicati la progettazione esecutiva e l'esecuzione dei lavori per la realizzazione del raddoppio della tratta Corato-Andria.

Interconnessione a Rete Ferroviaria Italiana nella stazione di Bari Centrale

Il 19 febbraio 2010 è stata firmata la convenzione tra Rete Ferroviaria Italiana (Gruppo FS), Ferrotramviaria e Regione Puglia, che consentirà alle Ferrovie del Nord Barese l'ingresso nella Stazione di Bari Centrale di RFI, attraverso un collegamento, con un nuovo binario di circa 400 m., tra la stazione di Fesca San



Girolamo di Ferrotramviaria e il quinto binario tronco del piazzale Ovest di RFI. Tale collegamento consentirà di incrementare il servizio ferroviario. L'opera è attualmente in fase di realizzazione.

Prolungamento della Ferrovia metropolitana Bari - Quartiere San Paolo

Gli ulteriori 1,5 km di linea, relativi al prolungamento della Ferrovia Bari Centrale - Quartiere San Paolo, si svilupperanno tutti in galleria e con il doppio binario. Saranno realizzati attraverso il territorio del Comune di Modugno, tra la Fermata Ospedale San Paolo, punto terminale del primo tratto del collegamento, e la Zona Cecilia, ai margini periferici dello stesso Quartiere San Paolo. Tale intervento ha previsto 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 20 minuti. Sono stati completati i lavori per la realizzazione del primo lotto: 0,600 km dalla Fermata Ospedale San Paolo alla Stazione Cecilia, entrata in esercizio il 4 luglio 2017.



La nuova Stazione Cecilia



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 sino al 2021, 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.



I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Ferrottramviaria 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.



Gli elettrotreni Stadler Flirt



IL SERVIZIO FERROVIARIO

Il programma di esercizio ferroviario della Ferrottramviaria SpA prevede l'effettuazione del servizio sulle linee

FR1 Bari Centrale-Barletta via Palese Macchie

FR2 Bari Centrale-Barletta via Aeroporto

FM1 Bari Centrale-Quartiere San Paolo

FM2 Bari Centrale-Bitonto via Aeroporto

N° TRENI GIORNALIERI ORARIO INVERNALE

| | Lu/Ve | Sa | Do | Fs |
|--------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| FR1 | 48 | 48 | -- * | -- * |
| FR2 | 78 | 63 | -- * | -- * |
| FM1 | 54 | 54 | 44 | -- ** |
| FM2 | 5 | 4 | 46 | 46 |
| Totale corse giornaliere | 185 | 169 | 90 | 46 |
| Arco orario del servizio | Lu/Ve | Sa | Do | Fs |
| Partenza prima corsa | ore 4.20 | ore 4.20 | ore 5.05 | ore 5.05 |
| Arrivo ultima corsa | ore 00.32 | ore 00.32 | ore 23.54 | ore 23.54 |

* La domenica e nei giorni festivi si effettua il Servizio sostitutivo automobilistico, relativamente alla tratta Bitonto-Barletta, nell'arco dalle ore 4,20 (partenza prima corsa) alle ore 23,50 (arrivo ultima corsa). Il servizio prevede l'effettuazione di 34 corse.

** Si effettua solo nella giornata festiva dell'8 dicembre.

La circolazione dei treni è interrotta nel tratto Corato-Andria.

Per garantire la circolazione è stato istituito un servizio di bus sostitutivi tra Ruvo-Andria e/o Ruvo-Barletta.

A settembre 2016 le Ferrovie del Nord Barese sono passate, come altre ferrovie locali, sotto la diretta sorveglianza dell'Agenzia Nazionale per la Sicurezza Ferroviaria (ANSF).

A partire dal 1° ottobre 2016, in ottemperanza a quanto previsto dalla nuova normativa dell'ANSF imposta a tutte le aziende ferroviarie le cui reti non sono dotate di SCMT (Sistema di Controllo Marcia Treno), la Ferrottramviaria ha disposto il limite di velocità di 50 km/h a tutte le corse in programma.

Ad oggi tutti i treni della flotta aziendale sono dotati di SCMT. Sulla rete FNB il sistema di sicurezza è stato già montato sulla tratta Bari C.le-Ruvo ed attivato da Bari Centrale a Bitonto il 24 luglio 2017. Pertanto, su detta tratta non sussiste più il limite di velocità a 50 km/h.

Sulla tratta Bitonto - Ruvo il sistema di sicurezza SCMT è in fase di collaudo ed entrerà in funzione nel corso del corrente anno.



Interazione Intermodale

Dagli esiti del sondaggio sulla soddisfazione dei viaggiatori nell'indagine conoscitiva effettuata nel 2016 si rileva che:

- oltre il 18% degli utenti della ferrovia 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 di circa l'87%.

Rispondendo alla necessità di una integrazione tra i gestori di TPL, tesa a sviluppare le potenzialità di mobilità dei cittadini e a incentivare l'utilizzo del trasporto pubblico, la Ferrotramviaria ha sottoscritto:

- nel 2013 un protocollo d'intesa con Trenitalia, con il quale si migliora la fruibilità dei servizi offerti ai rispettivi clienti (Vedi pag. 57),
- nel 2014 una convenzione con le Ferrovie Appulo Lucane, con la quale è stata attivata l'emissione del "biglietto unico integrato" che consente di viaggiare su tratti ferroviari combinati dei due gestori (Vedi pag. 58),
- nel 2015, un accordo con la Società di TPL Scoppio di Barletta grazie al quale i viaggiatori in possesso di un titolo di viaggio Ferrotramviaria in corso di validità, avente origine/destinazione Barletta, possono viaggiare gratuitamente sugli autobus dell'Azienda locale di trasporto pubblico urbano (vedi pag. 59),
- a dicembre 2015, unitamente alle FAL, un accordo con l'AMTAB, l'azienda che gestisce il servizio di trasporto urbano di Bari, con il quale è stata attivata l'emissione di biglietti di corsa semplice e di doppia corsa integrati a un titolo di viaggio AMTAB (vedi pag. 59).



Ingresso Fermata Tesoro



IL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

Il servizio automobilistico della Fertramviaria SpA si svolge su un percorso parallelo alla Ferrovia da Bari a Barletta, e prevede i seguenti servizi:

Servizio ordinario

Servizio scolastico

Servizio sostitutivo del servizio ferroviario

Servizio di intensificazione estiva

N° CORSE GIORNALIERE ORARIO INVERNALE

| | Lu/Ve | Sa | Do | Fs |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|
| SERVIZIO ORDINARIO | 64 | 50 | -- | -- |
| SERVIZIO SCOLASTICO | 32 | 34 | -- | -- |
| SERVIZIO SOSTITUTIVO DEL SERVIZIO FERROVIARIO | 3 | 3 | 34 | 34 |
| Totale corse giornaliere | 99 | 87 | 34 | 34 |
| Arco orario del servizio | Lu/Ve | Sa | Do | Fs |
| Partenza prima corsa | ore 4.50 | ore 4.50 | ore 4.20 | ore 4.20 |
| Arrivo ultima corsa | ore 20.20 | ore 19.25 | ore 23.50 | ore 23.50 |

N° CORSE GIORNALIERE INTENSIFICAZIONE ESTIVA

| | Lu/Ve | Sa | Do | Fs |
|--------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| ANDRIA - BARLETTA LIDO | 19 | 19 | 29 | 29 |
| Arco orario del servizio | Lu/Ve | Sa | Do | Fs |
| Partenza prima corsa | ore 7.35 | ore 7.35 | ore 7.35 | ore 7.35 |
| Arrivo ultima corsa | ore 19.10 | ore 19.10 | ore 19.10 | ore 19.10 |

La velocità commerciale è di 35 km/h.

Interazione intermodale

Dagli esiti del sondaggio sulla soddisfazione dei viaggiatori nell'indagine conoscitiva effettuata nel 2016 si rileva che:

- circa il 27% degli utenti delle autolinee 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 dell'82%.



FATTORI DI 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.

La sicurezza del viaggio è garantita:

- **dall'adozione di dispositivi e sistemi di controllo e di sicurezza della circolazione dei treni.** (Allegato D - Caratteristiche tecniche della linea)
- **dall'adozione di tecnologie telematiche all'avanguardia per ottimizzare l'efficacia della comunicazione interna.**
- **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. I treni di ultima generazione, serie ELT, CAF e CIVITY, dispongono di un sistema (SCMT) ad elevata protezione della marcia dei treni. Tale sistema di sicurezza, di cui è già dotata la linea da Bari C.le a Ruvo, è attivo da luglio 2017 sulla tratta Bari C.le - Bitonto. È in fase di collaudo sulla linea da Bitonto a Ruvo e sarà attivo su detta tratta nel corso del corrente anno.

- **dal miglioramento continuo della formazione e dell'aggiornamento del personale.**

A ciò si aggiunge che, per la sicurezza dell'esercizio ferroviario, 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.

- **dalla progressiva chiusura di passaggi a livello e l'utilizzo di soluzioni tecnologiche per il controllo dei passaggi a livello.**

Negli anni dal 2004 al 2011 sono stati chiusi 15 passaggi a livello e 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. Nei primi mesi del 2017, con il completamento dei lavori di raddoppio sulla tratta Ruvo-Corato, si è chiuso al traffico 1 passaggio a livello di tipo automatico. Nell'ambito dei lavori del "Grande Progetto" è prevista la chiusura di 21 passaggi a livello.

Per garantire maggiore sicurezza, presso 4 passaggi a livello con un grado di criticità più rilevante sono attivi 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.

A dicembre 2015 è stato attivato, presso un impianto PL con un significativo livello di criticità, un apparato di sicurezza denominato PAI-PL, Protezione Automatica Integrativa per Passaggi a Livello, che rileva la presenza di ostacoli sulla sede ferroviaria.



Sicurezza e comfort nelle stazioni

Tutte le stazioni e le fermate:

- **sono presenziate da personale aziendale** (tranne le stazioni Fesca San Girolamo, Bitonto - quest'ultima solo nei giorni festivi - e le fermate F. Crispi, SS Medici, Sovereto, Barletta C.le);
- **sono dotate di chiusure di sbarramento** per il controllo degli accessi durante le ore di sospensione dell'esercizio ferroviario (ad eccezione della stazione di Andria e delle fermate di Sovereto e Barletta Centrale);
- **sono dotate del sistema di videosorveglianza.**
Tale sistema, oltre a permettere il controllo in tempo reale dell'andamento del servizio, 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:

- i fabbricati delle stazioni e gli spazi attrezzati a verde sono assoggettati a manutenzione periodica;
- quasi tutte le stazioni e le fermate sono 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;
 - ✓ di impianti di diffusione della web radio;
- la Stazione di Andria è dotata di piattaforma di scambio intermodale. 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 Stazione di Bari Centrale, completamente ristrutturata nel corso del 2015, è dotata di moderni impianti tecnologici, una nuova scala mobile, "percorsi tattili" in banchina e hall viaggiatori, di un nuovo punto di ristoro ubicato all'altezza del piano dei binari.

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



Sicurezza sul mezzo di persone e cose

La Società si impegna a garantire la sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore attuando interventi mirati al raggiungimento di tale obiettivo.

- A bordo dei nuovi elettrotreni serie ELT 200, FLIRT 340 e CIVITY 452 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.
- Tutto il materiale rotabile è dotato una postazione citofonica a disposizione degli utenti per le comunicazioni di emergenza da rivolgere al personale viaggiante presente in una qualsiasi cabina di guida, finalizzata a garantire ai viaggiatori l'assistenza del personale di scorta ai treni.
- Sugli elettrotreni serie ELT 200 è attivo un sistema di collegamento terra-treno di emergenza che consente ai viaggiatori di chiedere assistenza al personale di bordo. In caso di mancata risposta, la chiamata è deviata al posto Centrale del DCC (Dirigente Coordinatore Centrale), che, a sua volta, può stabilire un collegamento bidirezionale con la cabina di guida del rotabile o direttamente con i passeggeri. Sui FLIRT 340 e CIVITY 452 il collegamento è consentito tra passeggeri e personale di bordo.
- Per gli agenti appartenenti alle Forze dell'Ordine, non in uniforme, è prevista una agevolazione del 60% sulla tariffa regionale degli abbonamenti. 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.
- L'Azienda è dotata di un Piano di Gestione delle Emergenze 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.
- Sugli smartphone ad uso del personale di scorta ai treni è attiva l'applicazione "MY SERVICE" utilizzata per segnalare le anomalie e/o avarie relative al decoro e al comfort del materiale rotabile, al fine di migliorarne il monitoraggio e la gestione e rendere i processi aziendali inerenti la qualità e la sicurezza della circolazione ferroviaria più efficaci ed efficienti.



Regolarità e puntualità del servizio

L'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.

La regolarità e la puntualità del servizio di trasporto offerto nel 2016 sono state incisivamente condizionate sia dalla chiusura al traffico ferroviario della tratta Corato-Andria, sia dalla limitazione di velocità dei convogli a 50 km/h imposta dall'Agenzia Nazionale per la Sicurezza Ferroviaria (ANSF). Pertanto, tali indicatori nel 2016 hanno registrato un andamento che si discosta dalle percentuali che l'Azienda si era posta come obiettivi da raggiungere.

Nel rispetto degli indicatori della regolarità e puntualità del servizio stabiliti dalla Regione Puglia nel Contratto di servizio 2010/2021 stipulato con Ferrotramviaria, la Società si impegna nel 2017:

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:
del 95% dei treni programmati sull'intero servizio;
dell'88% dei treni programmati su ciascuna linea ferroviaria

È opportuno precisare che il raggiungimento di tali obiettivi è comunque condizionato sia dalla su menzionata limitazione di velocità dei convogli, sia dai lavori di potenziamento e di ammodernamento della linea ferroviaria. In ogni caso, l'Azienda si impegna ad attuare tutte le misure necessarie per garantire lo svolgimento del servizio minimizzando i disagi all'utenza.

Il servizio è garantito ogni giorno nell'arco orario dalle 5.00 alle 00.30 circa, con una frequenza del traffico ferroviario più accentuata nelle ore di punta.

Con una frequenza media di circa 40 minuti dalla stazione di Bari Centrale partono, in successione, 4 treni con diverse destinazioni (Barletta, Ruvo, Bitonto, Quartiere San Paolo).

Il servizio ferroviario per l'Aeroporto prevede una offerta di 82 treni al giorno dal lunedì al venerdì, 66 treni il sabato e 46 treni la domenica e i giorni festivi.



Pulizia

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

Pulizia e igiene dei treni

- pulizia giornaliera di tutto il materiale rotabile in circolazione;
- pulizia radicale periodica di tutto il materiale rotabile, con una incidenza di 1 intervento per ciascun convoglio circa ogni 9 giorni;
- sanificazione e decontaminazione ambientale di tutto il materiale rotabile, con una incidenza di 1 intervento di igienizzazione per ciascun rotabile ogni 4 mesi;

Pulizia e igiene dei locali

- pulizia giornaliera delle stazioni, delle sale di attesa, dei marciapiedi, degli interbinari e delle ritirate lungo tutta la linea;
- pulizia radicale a scadenze prefissate (settimanali, mensili, quadrimestrali);
- disinfestazione e 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 ottimizza la qualità del servizio erogato.

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

Comfort del viaggio

I dati del servizio offerto nel 2016, posti-km a sedere offerti 371.115.116 e viaggiatori-km trasportati 133.998.112, evidenziano che l'affollamento dei mezzi per la totalità delle corse programmate è stato contenuto, garantendo comodità del viaggio.

A febbraio 2016 sono stati immessi in esercizio tre nuovi elettrotreni da quattro unità rotabili ciascuno, CIVITY della CAF serie ETR 452. Come il precedente elettrotreno della stessa serie, già in esercizio da dicembre 2014, sono in grado di viaggiare a 160 km/h e di trasportare sino a 448 persone (243 posti a sedere e 205 posti in piedi). Sono dotati, inoltre, di postazioni per biciclette nella vettura di testa e di servizi igienici ad uso disabili.

Con gli ultimi ETR 452 CIVITY sale a 19 il numero dei treni di ultima generazione della flotta Ferrottramviaria, con conseguente riduzione dell'età media del parco rotabile.

Nel 2016 il 100% dei treni-km sono stati effettuati dagli elettrotreni serie ELT, serie FLIRT e serie CIVITY immessi in esercizio negli ultimi anni.



Confortevoli e moderni, sono dotati anche:

- ✓ di impianto di climatizzazione;
 - ✓ di un impianto di informazione al pubblico e un sistema di videosorveglianza con telecamere interne e monitor di controllo;
 - ✓ di un sistema (SCMT) ad elevata protezione della marcia del treno;
 - ✓ di 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.
- Nelle stazioni e a bordo dei treni già dal 2012 è stata messa in onda la web radio Bari Nord che, oltre a intrattenere gli utenti, diffonde notizie e promozioni aziendali.
Attualmente è attiva in tutte le stazioni e le fermate della linea (esclusa la fermata di Sovereto) e su tutti i treni della flotta aziendale.

Servizi per viaggiatori con handicap

Servizi a terra

Le Stazioni e le Fermate 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 e la Stazione Cecilia della linea FM1 e le Fermate Aeroporto ed Europa della linea FM2 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 ad uso disabili di cui sono dotate, avvengono in assenza di barriere architettoniche e tramite ascensore.

L'incarozzamento e la discesa dai treni dei disabili in carrozzina nelle suddette Fermate della linea FM1 avviene a raso; nelle Fermate Aeroporto ed Europa, ad esclusione degli elettrotreni FLIRT e CIVITY, avviene mediante assistenza da parte del personale aziendale.

Presso la Fermata Aeroporto, previo avviso nei modi e nei tempi indicati nella pagina successiva, verrà messa a disposizione degli accompagnatori una carrozzina per facilitare il trasporto di viaggiatori diversamente abili all'interno della struttura.

- **La Stazione di Bari Centrale è caratterizzata da visitabilità condizionata.** I viaggiatori con difficoltà di deambulazione possono utilizzare:
 - ✓ dalle ore 5.00 alle ore 23.00 di ogni giorno feriale di calendario, l'ascensore che collega il piano binari delle stazioni di Bari Centrale delle Ferrovie del Nord Barese e delle Ferrovie Appulo Lucane al piano stradale, accessibile dal vano di ingresso delle FAL;



- ✓ di domenica e nei giorni festivi, nonché nei giorni di mancata funzionalità del sopradetto ascensore, il montascale mobile cingolato, fruibile dai disabili muniti di carrozzina non motorizzata, mediante assistenza da parte di personale specializzato incaricato da Ferrotramviaria.

Nella Stazione di Bari Centrale la salita e la discesa al/dal treno avviene mediante assistenza da parte del personale aziendale.

- **Le Stazioni di Bitonto, Terlizzi, Ruvo, Corato, Andria e Barletta Scalo e la Fermata SS. Medici sono caratterizzate da visitabilità condizionata**, ossia offrono ai viaggiatori con difficoltà di deambulazione la possibilità di accedere alla biglietteria, ai marciapiedi della stazione e agli altri servizi ferroviari. In dette stazioni l'accesso e l'uscita al/dal treno e la salita e discesa delle scale dei sottopassi, laddove presenti, avviene mediante assistenza da parte del personale aziendale.
- Per l'incarozzamento e la discesa dai treni in ogni stazione è installata 1 piattaforma di sollevamento delle carrozzine per disabili.
- Le stazioni con sottopassi sono munite di piattaforma servoscala per disabili.
- Le Stazioni di Bari Centrale, Bitonto, Terlizzi, Ruvo, Corato, Andria, Fesca S.G., Cecilia e le Fermate Tesoro, Cittadella, San Gabriele, Ospedale, Aeroporto, Europa, SS. Medici e Macchie sono dotate di servizi igienici ad uso disabili.

L'assistenza del personale aziendale, ove necessaria, deve essere richiesta per le giornate dal lunedì al sabato con un anticipo di almeno 24 ore, per le giornate cadenti di domenica con un anticipo di almeno 48 ore:

- telefonando al numero 080 5299348 - Ufficio Comunicazione e Relazioni Esterne, operante i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00
- Al fine di agevolare il servizio, occorre presentarsi in stazione 30 minuti prima della partenza del treno.

Il personale aziendale preposto a prestare assistenza ai disabili è autorizzato unicamente a predisporre l'utilizzo della piattaforma di sollevamento delle carrozzine per disabili e/o della piattaforma servoscala per disabili.

Servizi a bordo

Tutto il materiale rotabile attualmente in esercizio è attrezzato per il trasporto dei viaggiatori disabili in carrozzina. I treni sono dotati di apposite postazioni di stazionamento con aggancio, due sugli elettrotreni ELT e CIVITY, una sugli elettrotreni FLIRT. Gli elettrotreni FLIRT e CIVITY sono dotati anche di servizi igienici ad uso disabili e pedane che consentono l'entrata a raso rispetto alla banchina nelle Fermate di Aeroporto ed Europa.



Informazione

Gli orari dei treni esposti al pubblico riportano l'indicazione delle Stazioni e delle Fermate visitabili o caratterizzate da visitabilità condizionata e l'indicazione dei treni effettuati con materiale rotabile dotato di postazioni di stazionamento con aggancio destinato al trasporto dei viaggiatori disabili in carrozzina.

Le porte dei treni, in corrispondenza della postazione adibita al trasporto dei disabili in carrozzina, sono contraddistinte da apposito pittogramma dei disabili.

È possibile ottenere informazioni relative ai vari servizi per i viaggiatori disabili con le seguenti modalità:

- **presso le biglietterie delle stazioni e delle fermate della rete ferroviaria**
- **telefonando al numero 080 5299111**
il servizio di Customer Care è operante tutti i giorni dalle ore 5.00 alle ore 24.00
- **telefonando al numero 080 5299348**
Ufficio Comunicazione e Relazioni Esterne operante i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00
- **collegandosi al sito internet aziendale www.ferrovienordbarese.it**
- **consultando la Carta dei Servizi**

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.
- 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.).
- Tutte le stazioni, eccetto Barletta Scalo e Sovereto, e le fermate 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.



- Le stazioni di Bari C.le e Bitonto e le fermate di Quintino Sella, Brigata Bari, Francesco Crispi, Macchie e SS. Medici sono dotate di un ulteriore monitor di informazioni al pubblico che visualizza avvisi e news speculari a quelle pubblicate sul sito web aziendale.

Servizio Info Point

- Presso la Stazione di Bari C.le e presso la Fermata Aeroporto sono attivi due Info Point che svolgono funzione informativa e divulgativa sul collegamento ferroviario con l'Aeroporto e sui biglietti unici integrati per viaggiare su tutto il territorio regionale e dove è possibile acquistare titoli di viaggio mediante pagamento con carte bancomat e carte di credito. L'assistenza al pubblico è fornita anche in lingua inglese e, secondo gli operatori presenti, anche in altre lingue.
Oltre che fornire informazioni sul nostro servizio, il personale presente supporta i clienti anche per l'acquisto dei biglietti tramite le emittitrici automatiche installate presso gli Info Point.
- Presso la fermata Aeroporto è attivo un dispositivo telefonico di collegamento tra i varchi di accesso/uscita alle banchine e la postazione informativa dell'Info Point che consente al cliente di inoltrare richieste di assistenza.

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.

Sito web aziendale www.ferrovienordbarese.it

- Il sito web aziendale 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.
- Sul sito web della Ferrotramviaria è possibile consultare, sia da pc che da dispositivi mobili, la marcia dei treni in tempo reale, per essere sempre più aggiornati sulla puntualità dei servizi.
- Sui social networks della Ferrotramviaria, twitter e facebook, sono pubblicate notizie e avvisi riguardanti il servizio.



APP "Ferrotramviaria SpA" per dispositivi mobili

Da febbraio 2015 è disponibile la nuova applicazione per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS), che consente le seguenti funzioni:

- acquistare on line il biglietto di corsa semplice;
- consultare gli orari;
- verificare gli avvisi sulla circolazione dei treni e degli autobus;
- consultare le news riguardanti l'attività dell'Azienda;
- inoltrare reclami e segnalare un oggetto smarrito;
- consultare la mappa e l'elenco dei punti vendita;
- sfogliare i contatti telefonici delle Stazioni e Fermate;
- visualizzare link utili per ricercare tutti i punti di interesse turistico presenti nel territorio servito da Ferrotramviaria.

Sul sito aziendale sono disponibili i QR Code per il riconoscimento automatico del link attraverso lo smartphone e il collegamento diretto al relativo store.

È possibile ottenere informazioni sui servizi offerti **telefonando al numero 080 5299111**.

Il servizio di Customer Care è operante tutti i giorni dalle ore 5.00 alle ore 24.00.

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 per il servizio passeggeri sono a trazione elettrica e, quindi, non inquinanti.



Elettrotreno Civity della CAF



FATTORI DI 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.

Nel corso degli ultimi anni il parco autobus è stato rinnovato con l'acquisizione di 11 nuovi automezzi Euro 5, di cui 5 in esercizio da aprile 2012, 5 in esercizio da gennaio 2013, 1 in esercizio da aprile 2015, 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, i conducenti di autobus sono sottoposti, ogni 12 mesi, in ottemperanza ad una disposizione di legge, a sorveglianza sanitaria per rischi di assunzione di sostanze stupefacenti e alcool dipendenza.

Sicurezza sul mezzo di persone e cose

- La bassa percentuale di infortuni denunciati - nel 2016 il dato è di 0,5 infortuni denunciati su 100.000 viaggiatori - per lo più non derivanti da responsabilità dell'azienda, e l'assenza, da parte degli utenti, di segnalazioni per furti o molestie, rivela che la sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore è garantita.
- Per gli agenti appartenenti alle Forze dell'Ordine, non in uniforme, è prevista una agevolazione del 60% sulla tariffa regionale degli abbonamenti. 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 durante il viaggio.



Autobus Iveco Iribus France



Regolarità e puntualità del servizio

L'Azienda si impegna ad erogare il servizio automobilistico con continuità e regolarità.

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

Il servizio di trasporto nel 2016 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.

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 impreviste sul servizio.

Nel rispetto degli indicatori della regolarità e puntualità del servizio stabiliti dalla Regione Puglia nel Contratto di servizio 2010/2021 stipulato con Ferrotramviaria, la Società si impegna nel 2017:

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% delle corse programmate.

Pulizia

L'organizzazione della pulizia è affidata a imprese specializzate, che provvedono:

- 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.
- un intervento di sanificazione e di decontaminazione ambientale per ciascun autobus ogni 4 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.



Comfort del viaggio

I dati del servizio offerto nel 2016, posti-km a sedere offerti 45.693.773 e viaggiatori-km trasportati 11.106.393, 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. Sono 11 i nuovi autobus acquisiti da Ferrotramviaria e immessi in esercizio, 5 ad aprile 2012, 5 a gennaio 2013, 1 ad aprile 2015. Dotati di strutture interne ergonomiche e funzionali, con motorizzazione a certificazione ecologica Euro 5, hanno sostituito 11 dei più vetusti autobus in esercizio.
- 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.

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.

Attualmente, il 50% del materiale rotabile in esercizio è dotato di pedana di accesso per viaggiatori in carrozzina e di 1 apposita postazione di stationamento munita di aggancio.

È possibile ottenere informazioni sui servizi per i viaggiatori disabili attraverso i canali indicati nella locandina a pagina 24.

Informazioni alla clientela

- Nel corso dell'anno è pubblicato un orario invernale, che coincide normalmente con il periodo scolastico, e un orario estivo.
- 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.
- 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.
- Il sito web aziendale 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.
- Sui social networks della Ferrovie Emilia Romagna, twitter e facebook, sono pubblicate notizie e avvisi riguardanti il servizio.
- Da febbraio 2015 è disponibile la nuova APP "Ferrovie Emilia Romagna SpA" per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS), che consente di acquistare on line il biglietto di corsa semplice, di consultare orari, news, avvisi, mappe, punti vendita, contatti telefonici, inoltrare reclami e segnalare un oggetto smarrito, oltre che visualizzare link utili per ottenere informazioni sui luoghi di interesse turistico presenti nel territorio servito da Ferrovie Emilia Romagna.

Sul sito aziendale sono disponibili i QR Code per il riconoscimento automatico del link attraverso lo smartphone e il collegamento diretto al relativo store.

È possibile ottenere informazioni sui servizi offerti **telefonando al numero 080 5299111**
Il servizio di Customer Care è operante tutti i giorni dalle ore 5.00 alle ore 24.00.

La tutela ambientale

La Ferrovie Emilia Romagna 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.
- Attualmente, tutto il parco mezzi risulta dotato di motore a scarico controllato secondo gli standard CEE, che assicurano livelli minimi sia di inquinamento, senza necessità di dispositivi di abbattimento dei fumi, sia di rumorosità interna ed esterna.



IL PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENZA

La Ferrovie Regionali Emilia-Romagna 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 competenza

La Ferrovie Regionali Emilia-Romagna 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.



Il Personale di Ferrovie Regionali Emilia-Romagna

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.



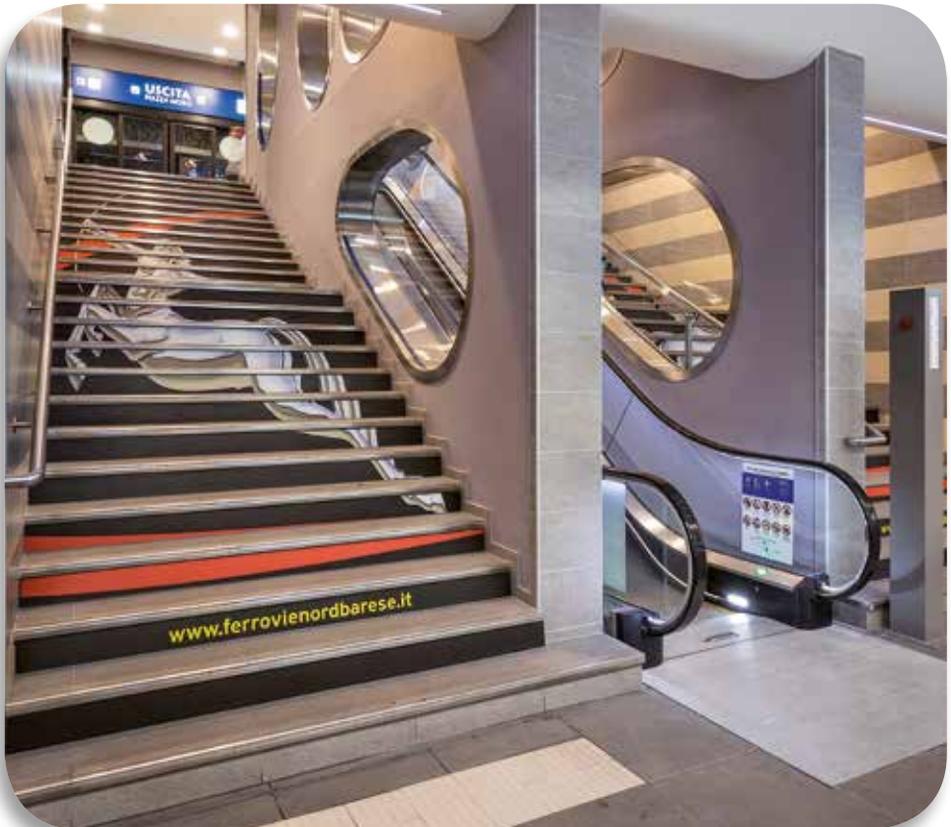
IL MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

La Ferroviamviaria 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.

L'indagine conoscitiva sulla soddisfazione dei viaggiatori si svolge con l'ausilio di hostess che provvedono sia alla distribuzione ai viaggiatori del questionario informativo sulla qualità percepita del servizio, sia al ritiro dello stesso.

In tal modo, è garantita un'alta percentuale di ritorno dei questionari, che attribuisce maggior valore rappresentativo ai risultati dell'indagine.

I risultati di tali rilevazioni sono messi annualmente a disposizione del pubblico..



Stazione di Bari Centrale



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 o di indennizzo a seguito di eventuali disservizi e irregolarità riscontrate nello svolgimento del servizio.

RECLAMI

Reclami, segnalazioni, suggerimenti possono essere inoltrati all'Azienda nei seguenti modi

- **di persona presso le stazioni presenziate della rete ferroviaria** dove è a disposizione del pubblico l'apposito REGISTRO RECLAMI
- **di persona, presso la Direzione Generale Trasporto in Piazza Aldo Moro n. 50/B - Bari** - Ufficio Comunicazione e Relazioni Esterne operante i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00
- **telefonando al numero 080 5299348**
Ufficio Comunicazione e Relazioni Esterne operante i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00
- **tramite fax al numero 080 5235480**
- **per posta ordinaria** all'indirizzo:
FERROTRAMVIARIA SpA - Ferrovie del Nord Barese e Autolinee
Ufficio Comunicazione e Relazioni Esterne
Piazza Aldo Moro n. 50/B - 70122 BARI
- **per posta elettronica** all'indirizzo reclami@ferrovienordbarese.it
- **on line** utilizzando il modulo per reclami presente nel sito web aziendale [www.ferrovienordbarese.it/servizi/tutela del viaggiatore](http://www.ferrovienordbarese.it/servizi/tutela%20del%20viaggiatore)
- **servendosi della App "Ferrotramviaria SpA"** per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS), cliccando sull'icona Contatti/Segnalazioni

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

Per tutti i reclami che richiedono una risposta, l'Azienda si rivolgerà agli interessati, per iscritto, entro un periodo di tempo non superiore a 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo, notificando loro che il reclamo è stato accolto, respinto o ancora in esame. In quest'ultimo caso, l'Azienda informerà il viaggiatore della data, nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data di ricevimento del reclamo, entro la quale sarà fornita una risposta definitiva.



Decorsi inutilmente i termini di trenta giorni o, in casi giustificati, di tre mesi previsti dalla procedura avviata a seguito del reclamo inoltrato all'Azienda, il viaggiatore può presentare il reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, direttamente o tramite le competenti strutture Regionali.

Nell'anno 2016 i reclami arrivati sono stati 227. Di questi il 99,56% è stato risolto positivamente.

| ANALISI RECLAMI | | 2016 |
|-----------------------------------|--|------|
| Regolarità e puntualità | | 44% |
| Livello del servizio | | 21% |
| Personale a contatto con l'utenza | | 14% |
| Comfort | | 2% |
| Informazioni | | 7% |
| Sicurezza | | 1% |
| Altro | | 11% |

RIMBORSI

Motivi per chiedere il rimborso

In caso di servizi irregolari, per cause di inadempienze attribuibili alla Ferrotramviaria, per cui sia prevedibile un ritardo in arrivo alla destinazione finale del viaggio superiore a 60 minuti, il viaggiatore può ottenere il rimborso del costo del biglietto acquistato:

- per la parte di viaggio non ancora effettuata;
- per l'intero viaggio qualora il viaggiatore non intenda iniziare il viaggio;
- per l'intero viaggio (compresa la parte già effettuata) se la prosecuzione del viaggio non è più utile in relazione al programma iniziale, nel qual caso il viaggiatore ha la possibilità di tornare al punto di partenza non appena possibile, prima di raggiungere la destinazione finale.

Per ottenere il rimborso il biglietto di corsa semplice deve risultare obliterato in partenza non prima di 15 minuti dall'inizio della perturbazione che ha causato il disservizio e non oltre l'orario in cui la stessa termina.

Per il biglietto A/R il rimborso, in caso di soppressione o ritardo nella tratta di andata o in quella di ritorno, è calcolato rispetto alla metà del prezzo del biglietto.

Per i titolari di abbonamento il rimborso è pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento.



Come chiedere il rimborso

Per ottenere il rimborso del biglietto acquistato e non utilizzato, per le suddette ragioni, il viaggiatore, entro le 48 ore successive all'evento che ha generato la richiesta di rimborso, nel caso di biglietti di corsa semplice e di corsa A/R, oppure entro le 48 ore successive alla scadenza di validità del titolo di viaggio, nel caso di abbonamenti settimanali e mensili, dovrà inoltrare alla Ferrotramviaria una richiesta scritta, allegando il biglietto non utilizzato in originale e copia del documento di identità.

In caso di biglietto acquistato on line o tramite App "Ferrotramviaria SpA" e abbonamento caricato sulla "tessera e-via", deve essere indicato il numero identificativo del biglietto o la data e l'ora di acquisto del titolo di viaggio.

Inoltre, il viaggiatore dovrà dichiarare: giorno, luogo, ora e linea oggetto del mancato servizio e specificare la forma di pagamento del rimborso, a scelta tra l'emissione di un biglietto sostitutivo o la corresponsione in denaro.

In caso di invio tramite Servizio Postale farà fede il timbro dell'Ufficio Postale accettante.

Riscontro alla richiesta di rimborso

Entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo, dopo aver proceduto alle ulteriori verifiche ed accettata la richiesta, l'Azienda procederà all'invio presso il domicilio o indirizzo e-mail indicato dal richiedente di un biglietto sostitutivo o di una credenziale per il ritiro del rimborso del costo del biglietto in denaro. Il rimborso è effettuato in denaro su richiesta del viaggiatore.

La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento.

Non si ha diritto al rimborso

Non è prevista alcuna forma 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;
- se il suo importo risulta inferiore ai 4 Euro;
- in caso di furto, smarrimento, deterioramento del biglietto e in caso di mancato utilizzo dipendente da fatto proprio del viaggiatore;
- per i biglietti e gli abbonamenti a tariffa promozionale.



INDENNIZZI

Motivi per chiedere l'indennizzo

In caso di servizi irregolari, per cause di inadempienze attribuibili alla Ferrovie Emilia-Romagna, per cui sia prevedibile un ritardo in arrivo alla destinazione finale del viaggio superiore a 60 minuti, ove il viaggiatore non abbia chiesto il rimborso secondo le regole riportate nello specifico capitolo e abbia proseguito il viaggio verso la destinazione finale, non appena possibile, con gli autoservizi sostitutivi messi eventualmente a disposizione o con la prima corsa utile, oppure seguendo un itinerario alternativo senza pagamento dell'eventuale differenza di prezzo, è previsto il riconoscimento di una indennità da ritardo pari:

- al 25% del prezzo del biglietto di corsa semplice per un ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
- al 50% del prezzo del biglietto di corsa semplice per un ritardo pari o superiore a 120 minuti.

Per ottenere l'indennizzo il biglietto deve essere obliterato oltre che nella località di partenza anche nella località di arrivo.

Per il biglietto A/R l'indennizzo, in caso di ritardo nella tratta di andata o in quella di ritorno, è calcolato, nelle percentuali sopra specificate, rispetto alla metà del prezzo del biglietto.

Per i titolari di abbonamento l'indennizzo è calcolato, nelle percentuali sopra specificate, rispetto alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento.

Come chiedere l'indennizzo

Per ottenere il risarcimento il viaggiatore entro le 48 ore successive all'evento che ha generato la richiesta di indennizzo, nel caso di biglietti di corsa semplice e di corsa A/R, oppure entro le 48 ore successive alla scadenza di validità del titolo di viaggio, nel caso di abbonamenti settimanali e mensili, dovrà inoltrare una richiesta scritta alla Ferrovie Emilia-Romagna, corredata da titolo di viaggio in originale e copia del documento di identità.

In caso di biglietto acquistato on line o tramite App "Ferrovie Emilia-Romagna SpA" e abbonamento caricato sulla "tessera e-via", deve essere indicato il numero identificativo del biglietto o la data e l'ora di acquisto del titolo di viaggio.

Inoltre, il viaggiatore dovrà dichiarare: giorno, luogo, ora e linea oggetto del ritardo.

In caso di invio tramite Servizio Postale farà fede il timbro dell'Ufficio Postale accettante.

Riscontro alla richiesta di indennizzo

Entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta di indennizzo, dopo aver proceduto alle ulteriori verifiche ed accettata la richiesta, l'Azienda procederà



all'invio presso il domicilio o indirizzo e-mail indicato dal richiedente di una credenziale per il ritiro dell'indennità in denaro.

La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento.

Non si ha diritto all'indennizzo

L'indennità da ritardo non è riconosciuta:

- ai possessori di biglietti gratuiti;
- ai possessori di biglietti e abbonamenti a tariffa promozionale;
- 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;
- se il viaggiatore al momento dell'acquisto del biglietto è stato adeguatamente informato del ritardo;
- se il ritardo nell'ora di arrivo prevista proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base a itinerario alternativo rimane inferiore a 60 minuti;
- se il suo importo risulta inferiore ai 4 Euro.

Le richieste di rimborso o di indennizzo possono essere inoltrate all'Azienda con le seguenti modalità

- **per posta ordinaria** all'indirizzo:
FERROTRAMVIARIA SpA - Ferrovie del Nord Barese e Autolinee
Ufficio Comunicazione e Relazioni Esterne
Piazza Aldo Moro n. 50/B - 70122 BARI
- **Personalmente** presso gli uffici di Ferrotramviaria
Piazza Aldo Moro n. 50/B - Bari
i giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00
- **Fax al numero 080 5235480 ***
- **Posta elettronica** inviando una e-mail all'indirizzo
info@ferrovienordbarese.it *
- **App "Ferrotramviaria SpA"** per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS), cliccando sull'icona Contatti/Segnalazioni *

* Solo per acquisti di biglietti effettuati on line o tramite App "Ferrotramviaria SpA" o caricati su tessera e-via. Sulla richiesta deve essere indicato il numero identificativo del biglietto o la data e l'ora di acquisto del titolo di viaggio.



OGGETTI SMARRITI

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

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

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

Per le Autolinee tali oggetti, rinvenuti dal Personale sugli autobus e/o nei pressi delle fermate, sono consegnati al Responsabile del servizio Autolinee presso l'Impianto di 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.

La segnalazione di un oggetto smarrito può essere inoltrata con le seguenti modalità

- **Telefonando al numero 080 5299342** i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 14.30 alle ore 16.00
- **On line** utilizzando l'apposito modulo presente nel sito web aziendale [www.ferrovienordbarese.it/servizi/oggetti smarriti](http://www.ferrovienordbarese.it/servizi/oggetti-smarriti)
- **Posta elettronica** inviando una e-mail all'indirizzo info@ferrovienordbarese.it
- **App "Ferrotramviaria SpA"** per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS), cliccando sull'icona Oggetti smarriti

Gli oggetti smarriti possono essere reclamati e ritirati dai proprietari:

- presso la Stazione di Bari Centrale, tutti i giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 14.00
- presso l'Impianto Autolinee di Bitonto, tutti 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 Ferrotramviaria SpA - Ferrovie del Nord Barese e Autolinee - Piazza Aldo Moro n. 50/B - 70122 Bari, 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.

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.



DOCUMENTI DI VIAGGIO

- A bordo delle vetture il viaggiatore deve essere in possesso di valido documento di viaggio, preventivamente acquistato, anche per l'eventuale bagaglio eccedente quello ammesso gratuitamente.
- Il biglietto di corsa semplice e di corsa A/R acquistato presso gli sportelli di biglietteria e presso le emittitrici self service deve essere convalidato nell'apposita macchina oblitratrice, 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.
- In caso di guasto della macchina oblitratrice o di erronea convalida del biglietto, il viaggiatore dovrà darne immediata comunicazione al personale di stazione o al capo treno all'atto della salita a bordo, 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.
- Il possesso di un titolo di viaggio non convalidato o erroneamente convalidato non abilita a viaggiare e l'utente viene considerato con titolo di viaggio non valido e passibile di sanzione amministrativa.
- Il biglietto di corsa semplice acquistato on line non necessita di essere oblitrato, è nominativo, non cedibile e deve essere esibito su richiesta del personale di controlleria accompagnato da valido documento di identità personale.
- Gli abbonamenti settimanali e mensili acquistati presso gli sportelli di biglietteria e le self service per essere validi devono essere obbligatoriamente compilati a penna a cura del viaggiatore in maniera chiara e leggibile, con i propri dati anagrafici.
- Gli abbonamenti devono essere esibiti su richiesta del personale di controlleria accompagnati da valido documento di identità personale.
- I viaggiatori delle autolinee, all'atto della salita a bordo dalla porta anteriore del mezzo, debbono esibire al conducente dell'autobus il regolare titolo di viaggio.
- Il titolo di viaggio dovrà essere conservato dall'utente integro e riconoscibile per l'intero percorso o per tutto il tempo della sua validità ed esibito su richiesta del personale incaricato.
- L'utente che inizia 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 di corsa semplice



con sovrapprezzo di 3,00 €. Per i viaggiatori del servizio ferroviario (escluse le Corse AS 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.

- I possessori dei biglietti di corsa semplice e A/R e degli abbonamenti hanno la facoltà di effettuare fermate intermedie.
- 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.
- È vietata la cessione dei titoli di viaggio nominativi e, dopo l'inizio del viaggio, di quelli non nominativi.

CONTROLLI, SANZIONI E NORME GENERALI

Il viaggiatore che, in corso di viaggio, all'atto del controllo risulti sprovvisto del titolo di viaggio o presenti un titolo di viaggio comunque non valido (non convalidato o erroneamente convalidato, scaduto di validità o non accompagnato dai documenti richiesti) è tenuto, oltre al pagamento del biglietto di corsa semplice, anche al pagamento 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.

- Il viaggiatore è tenuto a mostrare al personale aziendale in servizio il documento di viaggio, ogni qualvolta sia richiesto.
- Il viaggiatore, quando richiesto, è tenuto a fornire le proprie generalità al personale addetto al controllo di vigilanza. Detto personale nello svolgimento delle funzioni di accertamento e contestazione delle irregolarità dei titoli di viaggio acquisisce la qualifica di pubblico ufficiale ai sensi dell'art. 71 del Regolamento di Polizia Ferroviaria.
- Il viaggiatore sprovvisto di documento di identità può essere invitato a discendere dal mezzo e sottoposto a identificazione presso la competente autorità di Polizia.
- 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.



COMPORAMENTO IN VETTURA

REGOLE

In vettura il viaggiatore è tenuto a osservare le seguenti regole.

- 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.
- 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.
- Se viaggia in piedi, durante la marcia del veicolo deve reggersi agli appositi sostegni; se viaggia seduto non può occupare, salva diversa disposizione, più di un posto a sedere.
- Cedere il posto ai mutilati ed invalidi, nonché agevolare le persone anziane e le donne in stato di gravidanza e/o persone con bambini non autosufficienti al seguito.
- Informare il personale aziendale in servizio sugli eventuali oggetti smarriti rinvenuti a bordo del mezzo.
- Il viaggiatore delle autolinee è tenuto 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.

DIVIETI

I passeggeri del servizio di trasporto sono tenuti al rispetto dei seguenti divieti.

- Discendere dal treno in caso di fermate fuori stazione. Si può 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.
- Salire e scendere dall'autobus in punti diversi da quelli segnalati come fermate.
- Aprire i finestrini dei veicoli senza l'assenso di tutti i viaggiatori interessati.
- Azionare i comandi per l'apertura di emergenza delle porte nonché qualsiasi altro dispositivo di emergenza installato nel mezzo sociale e come tale evidenziato, salvo il caso di grave e incombente pericolo.
- Sporgersi o gettare oggetti dai finestrini.
- Danneggiare o insudiciare i veicoli, le pareti, gli accessori e suppellettili.



- Accedere in vettura con armi e materiali compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi o con oggetti ed involucri che per volume, forma e natura possano risultare pericolosi per i viaggiatori e/o arrecare danni alla vettura.
- Fumare in vettura.
- Esercitare attività pubblicitarie e/o commerciali, anche se a scopo benefico, senza la preventiva autorizzazione della Direzione Aziendale.
- Salire sul mezzo sociale in stato di ebbrezza o in condizioni fisiche o psicofisiche tali da arrecare danno a sé ed agli altri occupanti del mezzo, o avere comportamenti tali da recare disturbo agli altri viaggiatori. Il personale di servizio può invitare i responsabili della turbativa a scendere dal mezzo sociale anche ricorrendo all'intervento delle Forze dell'Ordine.

PRESCRIZIONI PER L'USO DEI LOCALI DI STAZIONE

- È proibito alle persone estranee al servizio introdursi, senza permesso, nel recinto e nelle dipendenze delle stazioni, salve le eccezioni stabilite dalle leggi, dai decreti e dai regolamenti in vigore.
- Per l'ingresso nelle stazioni occorre essere in possesso di biglietto di viaggio.
- Le persone sprovviste di biglietto di viaggio possono accedere ai marciapiedi interni e agli atri delle stazioni solo se in accompagnamento di viaggiatori in partenza o in arrivo e limitatamente al periodo di tempo a tale scopo necessario.
- 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.
- 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).
- 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.
- 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.
- Chi è ammesso all'interno delle stazioni deve uniformarsi alle avvertenze e agli inviti del personale ferroviario, usare la dovuta prudenza e provvedere alla incolumità propria e delle persone che sono sotto la sua custodia.
- È vietato fumare nei locali chiusi non destinati ai fumatori.
- Le riprese fotografiche, televisive e cinematografiche devono essere preventivamente autorizzate dalla Direzione Aziendale ed eseguite con le cautele atte a evitare danni agli impianti e alle persone.



IL BIGLIETTO UNICO PER FERROVIA E AUTOLINEE

Il sistema di bigliettazione adottato da Ferrovie Regionali Emilia-Romagna prevede l'emissione del "biglietto unico", una tipologia di biglietto valido sia per il servizio ferroviario che per il servizio automobilistico.

Con il "biglietto unico" 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.

Il Biglietto di corsa semplice, l'Abbonamento mensile e l'Abbonamento settimanale possono essere acquistati on line.

Il Biglietto di corsa semplice può essere acquistato utilizzando l'App "Ferrovie Regionali Emilia-Romagna SpA" per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS).

Biglietto di corsa semplice

- Può essere acquistato preventivamente rispetto alla data di utilizzo.
- **Sul servizio ferroviario** è valido nel solo giorno di acquisto o nel giorno di validità eventualmente indicato all'atto dell'acquisto 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 (corse AS), è valido anche in giornata successiva a quella di acquisto o nel solo giorno di validità eventualmente indicato all'atto dell'acquisto 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

- Può essere acquistato preventivamente rispetto alla data di utilizzo.
- **Sul servizio ferroviario** è valido nel solo giorno di acquisto o nel giorno di validità eventualmente indicato all'atto dell'acquisto 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 (corse AS), è valido anche in giornata successiva a quella di acquisto o nel solo giorno di validità eventualmente indicato all'atto dell'acquisto 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 obliteratrice o timbratura irregolare, il viaggiatore deve rivolgersi al personale di stazione o avvisare tempestivamente, all'atto della salita sul mezzo, il personale di bordo 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.
- Per i viaggi combinati autobus+treno, l'utilizzo a bordo dei treni di un biglietto di corsa semplice o di corsa A/R è possibile solo se il viaggio è effettuato nel giorno di emissione o di validità indicato sul biglietto.

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;
- l'abbonamento acquistato presso gli sportelli di biglietteria e le self service deve essere obbligatoriamente compilato a penna a cura del viaggiatore in maniera chiara e leggibile, con i propri dati anagrafici;
- gli abbonamenti acquistati on line hanno validità anche se mostrati dal titolare su apposito strumento informatico (iPad, iPhone, notebook, PC portatile) che permetta la lettura del QRcode da parte dei dispositivi elettronici portatili di cui sono dotati gli agenti di controlleria;
- deve essere esibito su richiesta del personale addetto al controllo accompagnato da valido documento di identità personale.

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



BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE ACQUISTATO ON LINE

Sia per il servizio ferroviario che per il servizio automobilistico il Biglietto di corsa semplice può essere acquistato on line sul sito web aziendale www.ferrovienordbarese.it o tramite l'App "Ferrotramviaria SpA" per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS). Tale biglietto:

- può essere acquistato preventivamente rispetto alla data di utilizzo;
- è valido per effettuare un solo viaggio sul percorso origine - destinazione e nel solo giorno indicati sul biglietto;
- la validità del biglietto è di tre ore dall'orario di partenza indicato sullo stesso per completare il viaggio;
- se acquistato tramite il sito web aziendale il biglietto è generato in formato ".pdf" e può essere stampato o mostrato dal titolare su apposito strumento informatico (iPad, iPhone, notebook, PC portatile) che permetta la lettura del QRcode da parte dei dispositivi elettronici portatili di cui sono dotati gli agenti di controlleria;
- se acquistato tramite l'App "Ferrotramviaria SpA" il biglietto non è generato in formato ".pdf" e va mostrato dal titolare su apposito dispositivo mobile. Il cliente può ottenere la ricevuta cartacea o ricevuta fiscale del biglietto acquistato richiedendola all'indirizzo info@ferrovienordbarese.it, indicando il numero del biglietto;
- è individuale, nominativo, non cedibile. Se prodotto in formato cartaceo, non necessita di alcuna oblitterazione;
- deve essere esibito su richiesta del personale addetto al controllo accompagnato da valido documento di identità personale.

TICKET DA/PER L'AEROPORTO

Per il viaggio da/per l'Aeroporto è possibile acquistare solo il biglietto di corsa semplice. Il prezzo è ottenuto aggiungendo un sovrapprezzo di 4,00 € al prezzo ricavato dalla tariffa regionale, per qualunque località di origine/destinazione.

Il Biglietto di corsa semplice da/per l'Aeroporto acquistato presso le biglietterie, le self service e i punti vendita abilitati:

- può essere acquistato preventivamente rispetto alla data di utilizzo;
- è valido per effettuare nel solo giorno di acquisto o nel giorno di validità eventualmente indicato all'atto dell'acquisto, nell'arco di tutta la giornata, un solo viaggio sul percorso origine - destinazione indicato sul biglietto.
- non necessita di alcuna oblitterazione.



Il Biglietto di corsa semplice da/per l'Aeroporto acquistato on line:

- può essere acquistato preventivamente rispetto alla data di utilizzo;
- è valido per effettuare un solo viaggio sul percorso origine - destinazione e nel solo giorno indicati sul biglietto;
- è valido per tutta la giornata indicata a prescindere dall'orario selezionato;
- è individuale, nominativo, non cedibile. Se prodotto in formato cartaceo non necessita di alcuna obliterazione;
- deve essere esibito su richiesta del personale di controlleria accompagnato da valido documento di identità personale.

Il Ticket da/per l'Aeroporto viene annullato, sia in ingresso che in uscita, al passaggio dai varchi di controllo siti presso la Fermata Aeroporto.

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 - Quartiere San Paolo nel periodo di validità dal primo all'ultimo giorno dell'anno cui si riferisce.

Detto titolo di viaggio è caricato esclusivamente sulla tessera "e-via" (vedi *Tessera abbonamento "e-via"* pag. 56), un documento personale di identificazione dotato di foto che permette all'utente di caricare l'abbonamento acquistato su internet o presso le self service e di essere riconosciuto dai dispositivi di controllo del personale di bordo incaricati alla verifica del titolo di viaggio.

TITOLI DI VIAGGIO CON CODICE A BARRE

I biglietti di viaggio emessi dalle macchine emettitrici in dotazione alle biglietterie e dalle macchine emettitrici self service sono integrati da un codice a barre la cui lettura consente alle obliterate di stabilirne la validità.

I biglietti da convalidare devono essere inseriti nell'obliteratrice 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.

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



BIGLIETTO EMESSO A BORDO

Biglietto di corsa semplice con sovrapprezzo

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

Il costo del biglietto è pari al costo del biglietto di corsa semplice maggiorato di 3,00 €.

Esenzione dal pagamento del sovrapprezzo

Gli utenti sprovvisti di regolare titolo di viaggio e che abbiano provveduto, al momento di salire a bordo, ad avvisare il personale di controlleria sono esonerati dal pagamento del sovrapprezzo di 3,00 € sul costo del biglietto di corsa semplice nei seguenti casi:

- utenti del servizio ferroviario (escluse le corse AS del servizio sostitutivo del servizio ferroviario) che partono da fermate o da stazioni con biglietteria mancante o chiusa e/o con macchine emettitrici di biglietti self service non funzionante. Detti utenti possono viaggiare pagando il solo prezzo del biglietto di corsa semplice. Può essere emesso solo a bordo del treno.
- viaggiatori diversamente abili che partono da fermate o da stazioni con biglietteria chiusa e/o attrezzate con sole macchine emettitrici di biglietti self service. Il personale aziendale in servizio emetterà il biglietto di corsa semplice gratuito per i disabili, previa esibizione della credenziale dalla quale si evince il possesso dei requisiti richiesti dalla L.R. n. 18/2002 (Art. 30). Può essere emesso solo a bordo del treno e delle corse AS del servizio sostitutivo del servizio ferroviario (Vedi *Biglietto gratuito per disabili emesso a bordo* a pag. 50).
- utenti in partenza da Bari Centrale o da Barletta Centrale in possesso di un biglietto Trenitalia, da esibire al personale di controlleria, che attesti l'utilizzo del treno Trenitalia nelle precedenti 2 ore e 30 minuti e che abbia come destinazione Bari Centrale o Barletta Centrale. Il personale aziendale in servizio emetterà il biglietto di corsa semplice, senza sovrapprezzo. Può essere emesso solo a bordo del treno (Vedi *Accordo commerciale Ferrotramviaria-Trenitalia* a pag. 57).



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 sono emessi i seguenti titoli di viaggio:

Biglietto di abbonamento settimanale o mensile gratuito per disabili

È rilasciato, gratuitamente, 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 alla Direzione Generale Trasporto delle Ferrovie del Nord Barese l'apposita dichiarazione/ richiesta (Mod. TT02), in distribuzione presso tutte le biglietterie e i punti vendita autorizzati, presso gli uffici direzionali, e disponibile sul sito web aziendale www.ferrovienordbarese.it/tariffe, compilata nelle opportune parti e corredata da idonea documentazione. La Direzione, previa verifica di quanto dichiarato e della documentazione prodotta, inserirà i dati del richiedente nell'elenco aziendale degli aventi diritto, per consentire l'emissione dell'abbonamento richiesto presso il punto vendita di riferimento.

Il biglietto riporterà la dicitura "Valido anche per un accompagnatore" qualora al beneficiario ne sia riconosciuto il diritto.



Biglietto di corsa semplice e corsa A/R gratuito per disabili

È rilasciato direttamente dagli operatori delle biglietterie delle stazioni e delle fermate delle Ferrovie del Nord Barese. I beneficiari dovranno compilare ogni volta la dichiarazione/richiesta (Mod. TT02), sulla quale dovranno annotare il proprio Codice Fiscale e gli estremi del documento di identità, che dovranno entrambi essere esibiti all'operatore della biglietteria. Questi, verificata la corrispondenza dei dati trascritti dal richiedente sul Mod. TT02 rispetto ai documenti esibiti, emetterà il biglietto richiesto. Il biglietto riporterà la dicitura "Valido anche per un accompagnatore" qualora al beneficiario ne sia riconosciuto il diritto. L'operatore della biglietteria avrà cura di compilare a penna, in maniera chiara e leggibile, negli appositi campi sul retro del biglietto, il cognome e nome del richiedente e la data di nascita.

Il viaggio dell'accompagnatore è consentito solo nell'assolvimento di tale funzione e, quindi, in presenza del beneficiario.

Biglietto gratuito per disabili emesso a bordo

I viaggiatori aventi titolo ai benefici della L.R. n. 18/2002 (Art.30) che partono da fermate o stazioni con biglietteria chiusa e/o attrezzate con sole macchine emettitrici di biglietti self service, 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.

Analogamente, sul Servizio automobilistico sostitutivo del servizio ferroviario (corse AS) può essere consentita la salita a bordo ai viaggiatori diversamente abili sprovvisti del titolo di viaggio, a causa delle circostanze innanzi dette, previa esibizione della credenziale al Conducente di linea.

I biglietti gratuiti per disabili non possono essere emessi per richieste di viaggio che abbiano come origine o destinazione la fermata Aeroporto.

Viaggi degli appartenenti alle Forze dell'Ordine

L'Azienda ha sottoscritto una convenzione con i Comandi dell'Arma dei Carabinieri, della Polizia di Stato, della Polizia Penitenziaria, della Guardia di Finanza e del Corpo Forestale di Stato, con la quale si è stabilito che gli agenti appartenenti alle suddette Forze dell'Ordine, **non in uniforme**, possano avvalersi, per viaggiare sui treni e sugli autobus delle Ferrovie del Nord Barese, di una agevolazione del 60% sugli abbonamenti settimanali, mensili e annuali, rispetto alla tariffa regionale del titolo di viaggio.

La convenzione non prevede l'acquisto di biglietti di corsa semplice o andata/ritorno.

Modalità di acquisto dell'abbonamento

I membri appartenenti alle FF.OO. su citate possono richiedere l'acquisto dell'abbonamento settimanale, mensile o annuale (ove previsto) a tariffa "FF.



OO. ridotta” presso un qualsiasi punto vendita titoli di viaggio delle Ferrovie del Nord Barese, consegnando all’operatore di sportello l’apposito modulo di “Richiesta abbonamento a tariffa agevolata agenti Forze dell’Ordine” debitamente compilato e su esibizione della tessera di riconoscimento dell’Ordine di appartenenza al fine del dovuto controllo.

Modalità di ammissione al treno o ai servizi automobilistici sostitutivi o integrativi

Prima della salita sui mezzi di trasporto gli agenti delle FF.OO., eccetto coloro che indossano la divisa di ordinanza, devono segnalare di propria iniziativa al Capo Treno/Conducente di linea la loro presenza a bordo.

Qualora il Capo Treno non fosse rintracciabile immediatamente sul marciapiede all’atto della partenza, l’agente delle FF.OO. dovrà comunque adoperarsi per rintracciarlo.

Gli appartenenti alle FF.OO. che non osserveranno le modalità di ammissione a bordo sopra indicate saranno considerati a tutti gli effetti privi di biglietto e pertanto potrà essere applicato a loro carico quanto previsto dalla normativa vigente.

Impegno degli appartenenti alle FF.OO. a bordo

Una volta a bordo, gli appartenenti alle FF.OO., oltre alla repressione dei reati in genere, all’occorrenza, su richiesta del personale di Ferrotramviaria in servizio sul treno/autobus, o di propria iniziativa se ne valutano la necessità, possono intervenire, in relazione alla tipologia del vettore, per:

- la repressione delle violazioni previste dal titolo II del D.P.R. n° 753/1980, quali, a titolo esemplificativo: lancio oggetti dal finestrino; azionamento freno di emergenza; imbrattamento vetture; vendita non autorizzata di beni a bordo treno;
- la repressione, in particolare, delle attività di richiesta di denaro o collette a bordo.

Il Capo Treno/Conducente di linea potrà richiedere l’intervento degli appartenenti delle FF.OO. presenti a bordo affinché questi provvedano a:

- identificare i viaggiatori sprovvisti di biglietto o con titolo di viaggio irregolare che rifiutino la regolarizzazione;
- far scendere dal mezzo sociale i viaggiatori a cui il personale decida di far interrompere il viaggio per ubriachezza, molestie, offesa alla pubblica decenza o altro.

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 (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.



TRASPORTO DI BAGAGLI, BICI 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, laddove presenti, non rechino disturbo o danno agli altri viaggiatori, non ostacolino le attività di servizio del personale e non danneggino il mezzo sociale.

I bagagli devono essere sempre sotto la custodia del viaggiatore. Ferrotramviaria risponde, difatti, solo dei danni derivanti da propria responsabilità.

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

Trasporto bagagli da e per la Fermata Aeroporto

Il viaggiatore che abbia come origine o destinazione del proprio viaggio la Fermata Aeroporto può portare gratuitamente a bordo del treno bagagli, per un numero massimo di tre a persona, senza limiti di dimensione e peso e senza costi aggiuntivi, purché non arrechino disturbo o danno agli altri passeggeri.

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, con o senza l'utilizzo della sacca, purché siano 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 e alle altrui biciclette, al personale, al materiale ferroviario e a terzi.

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



Disposizioni per il trasporto delle biciclette non pieghevoli

- La bicicletta può essere trasportata solo sui treni individuati dall'Azienda e indicati in orario. Il trasporto è ammesso in ragione di una bicicletta per passeggero e non oltre il numero massimo consentito.
- Il trasporto è ammesso, sui treni attrezzati, nel limite dei posti disponibili nelle rastrelliere. Per l'accesso a tali treni, con la bici al seguito, bisognerà utilizzare esclusivamente la porta contraddistinta dal pittogramma rappresentante la bici.
- Sui treni non muniti di rastrelliere la bicicletta può essere sistemata negli spazi disponibili, fino a un numero massimo di due, preferibilmente in corrispondenza della postazione adibita al trasporto dei disabili in carrozzina, se non occupata. In questo caso si dovrà accedere ai treni utilizzando la porta contraddistinta da apposito pittogramma dei disabili.
- Non è consentito il trasporto delle bici nei casi di gruppi organizzati in numero superiore alle disponibilità di posti.
- I bambini di età inferiore ai 12 anni possono salire sui treni con la bicicletta solo se accompagnati da un adulto.
- 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.
- 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.
- È opportuno raggiungere la stazione alcuni minuti prima dell'orario previsto per la partenza del treno, 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.

Nella Fermata Aeroporto è vietato salire o scendere sui/dai treni con biciclette non pieghevoli al seguito.



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

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.

EMISSIONE DEI BIGLIETTI

I titoli di viaggio validi sulla ferrovia e sulle autolinee della Ferrotramviaria sono disponibili presso le biglietterie delle stazioni e delle fermate delle Ferrovie del Nord Barese, presso le rivendite autorizzate, ubicate in genere nelle immediate vicinanze delle stazioni, delle fermate e dei capolinea, e presso le emittitrici automatiche, per un totale di

- **19 biglietterie di stazione**
- **2 Info Point (Stazione Bari C.le e Fermata Aeroporto)**
- **16 punti vendita esterni**
- **31 emittitrici automatiche**

Le macchine emittitrici di biglietti, sia quelle di cui sono dotati gli sportelli di biglietteria, sia quelle self-service, possono emettere biglietti per qualunque relazione del servizio, senza origine predefinita, e con data di validità successiva alla data di emissione, da indicare eventualmente all'atto dell'acquisto, garantendo facilità nel reperire i titoli di viaggio da parte dell'utenza.

Presso la Fermata Aeroporto, oltre alle self service Ferrotramviaria, sono pre-



senti anche emettitrici automatiche predisposte per l'emissione di titoli di viaggio validi sulla rete di Trenitalia.

Presso le biglietterie, self service, punti vendita esterni:

- 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 possibile acquistare biglietti e abbonamenti dalle macchine self service, senza costi aggiuntivi, utilizzando la Carta di Credito o la Carta Bancomat.

Presso gli Info Point istituiti nella Stazione di Bari Centrale e nel locale Transito della Fermata Aeroporto sono attive postazioni di vendita dove è possibile acquistare titoli di viaggio **solo** con pagamento mediante l'uso di Carta di Credito e Carta Bancomat.

Emissione del titolo di viaggio a bordo

È ammesso il rilascio del titolo di viaggio a bordo del treno e dell'autobus solo per il biglietto di corsa semplice, emesso con sovrapprezzo di 3,00 €, eccetto i casi di esenzione (Vedi *Biglietto emesso a bordo* pag. 48).

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.

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

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

ACQUISTO DOCUMENTI DI VIAGGIO ON LINE

I biglietti di corsa semplice e gli abbonamenti settimanali e mensili possono essere acquistati sul sito web aziendale **www.ferrovienordbarese.it**.

Per gli abbonamenti occorre essere registrati al sito di Ferrotramviaria. È necessario possedere una carta di credito o una carta prepagata e seguire il percorso di acquisto. Il file ".pdf" che costituisce il biglietto valido per il viaggio può essere stampato oppure ospitato su uno strumento informatico (iPad, iPhone, notebook, PC portatile) che permetta la lettura del QR code da parte dei dispositivi elettronici portatili di cui sono dotati gli agenti di controlleria.

Non è necessario effettuare alcuna convalida del titolo di viaggio.

Il biglietto di corsa semplice può essere acquistato on line tramite l'**App "Ferrotramviaria SpA"** per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS). Il biglietto non è generato in formato ".pdf" e va mostrato dal titolare su apposito strumento elettronico.



I titoli di viaggio acquistati on line sono nominativi e incedibili, e devono essere sempre esibiti insieme a un valido documento di riconoscimento.

È possibile acquistare il ticket da/per la Fermata Aeroporto sui siti web Autostradale.it e Ryanair.it (vedi *Accordo commerciale Ferrottramviaria - Autostradale Srl - Ryanair* a pag. 59).

L'azienda garantisce al cliente la sicurezza degli acquisti dei titoli di viaggio elettronici effettuati attraverso il canale web multimediale.

IDENTIFICAZIONE PERSONALE

In corso di viaggio, il possessore di un titolo di viaggio nominativo (abbonamento mensile, abbonamento settimanale, biglietto di corsa semplice acquistato on line) deve essere munito di un valido documento personale di identificazione, da esibire a richiesta degli agenti incaricati alla verifica del titolo di viaggio.

In mancanza, il viaggiatore è soggetto alla irrogazione di una sanzione amministrativa (vedi *Controlli, sanzioni e norme generali* a pag. 41).

TESSERA ABBONAMENTO "E-VIA"

La tessera "e-via" è un documento personale di identificazione dotato di foto che permette all'utenza fidelizzata:

- di caricare direttamente gli abbonamenti settimanali e mensili acquistati su internet o presso le biglietterie automatiche self service, senza più necessità di stampare l'abbonamento cartaceo;
- di essere riconosciuto dai dispositivi di controllo del personale di bordo;
- di giovare dell'opportunità di un rapido passaggio ai varchi di controllo del collegamento con il Quartiere San Paolo e del collegamento con l'Aeroporto Carol Wojtyła;
- di poter usufruire dei servizi, di prossima realizzazione presso le nostre stazioni, di bike-sharing e dei parcheggi integrati.



La tessera "e-via" si può ottenere presentando alla Direzione Generale Trasporto di Ferrottramviaria l'apposito modulo di richiesta, scaricabile dal sito web azien-



dale www.ferrovienordbarese.it, debitamente compilato, unitamente ad una foto formato tessera e copia di un documento d'identità in corso di validità. La tessera "e-via" ha un costo di 5,00 €, quale contributo ai costi del servizio che dovrà essere versato all'atto del ritiro presso la Direzione Generale Trasporto della Ferrotramviaria in Piazza A. Moro 50/B - Ufficio Comunicazione e Relazioni Esterne. Ai soggetti indicati nella L.R. 31/10/2002 n. 18 - art. 30 la tessera è rilasciata a titolo gratuito.

ACCORDO COMMERCIALE FERROTRAMVIARIA - TRENITALIA

Le Società Ferrotramviaria e Trenitalia hanno sottoscritto un protocollo d'intesa con l'intento di incentivare l'utilizzo del trasporto pubblico e migliorare la fruibilità dei servizi offerti ai rispettivi clienti. Tale protocollo prevede:

1. l'acquisto dei biglietti Ferrotramviaria e Trenitalia presso la nuova fermata Aeroporto, tramite postazione self service;
2. un agevole uso dei servizi delle due Società in modo combinato. Il viaggiatore, dovendo utilizzare i treni di entrambe le Società per effettuare il suo viaggio, può acquistare il secondo biglietto direttamente a bordo, senza alcun sovrapprezzo, mostrando al personale di controlleria il biglietto che attesti l'utilizzo del treno dell'altra Società nelle precedenti 2 ore e 30 minuti. Il biglietto esibito deve inoltre avere come destinazione finale Bari Centrale o Barletta Centrale.

In particolare, i viaggiatori in partenza dalle suddette località:

- ✓ se in possesso di un biglietto Trenitalia, possono proseguire il viaggio sui treni Ferrotramviaria scegliendo una qualsiasi destinazione nell'ambito delle linee gestite da Ferrotramviaria;
- ✓ se in possesso di biglietto Ferrotramviaria possono proseguire il viaggio sui treni Trenitalia classificati come "regionali".

Il Personale di controlleria deve essere avvisato al momento della salita a bordo. In mancanza dell'avviso al Personale di controlleria all'atto della salita, il viaggiatore sarà considerato sprovvisto di titolo di viaggio e quindi regolarizzato con l'applicazione delle sanzioni previste dalle vigenti norme e regolamenti.



BIGLIETTO UNICO INTEGRATO

Biglietto unico integrato Ferrotramviaria - Ferrovie Appulo Lucane

A seguito della convenzione sottoscritta tra Ferrotramviaria e Ferrovie Appulo Lucane è stata attivata l'emissione del "biglietto unico integrato" ossia il biglietto di corsa semplice valido per entrambe le società di trasporto, su tratti ferroviari combinati dei due gestori.

- Il biglietto unico integrato di corsa semplice può essere acquistato presso le biglietterie, le self service e i punti vendita dei due gestori;
- il costo del biglietto unico integrato è pari alla somma del prezzo del biglietto ordinariamente emesso per le distinte tratte da Ferrotramviaria e Ferrovie Appulo Lucane;
- può essere acquistato preventivamente rispetto alla data di utilizzo;
- è valido nel solo giorno di acquisto o nel giorno di validità eventualmente indicato all'atto dell'acquisto per effettuare, nell'arco di tutta la giornata, un solo viaggio sul percorso origine - destinazione indicato sul biglietto;
- deve essere sempre convalidato mediante obliterazione prima del viaggio;
- il biglietto unico integrato acquistato per viaggi da/per l'Aeroporto non necessita di alcuna obliterazione, in quanto il titolo di viaggio viene annullato, sia in ingresso che in uscita, al passaggio dai varchi di controllo siti presso la Fermata Aeroporto;
- il biglietto unico integrato emesso dalla rete di vendita dei due gestori ha un supporto simile per dimensioni e caratteristiche generali.

Per quanto attiene le condizioni di viaggio, riportate sul retro del biglietto, valgono su ciascuna rete le condizioni previste dal rispettivo regolamento aziendale circa la validità e i tempi di viaggio.

Ascensore di collegamento - Stazione Bari Centrale

Contestualmente alla attivazione del biglietto unico integrato, è stato aperto al pubblico esercizio l'ascensore realizzato nella stazione di Bari Centrale delle Ferrovie Appulo Lucane che collega il piano binari delle FAL con quello delle Ferrovie del Nord Barese. Grazie a tale ascensore, i passeggeri che devono cambiare treno e gestore ferroviario possono transitare da una stazione all'altra e accedere direttamente ai treni senza dover uscire all'esterno.

L'ascensore è accessibile anche dal vano di ingresso delle FAL al piano stradale, consentendo agevolmente il transito alle persone con ridotta o impedita capacità motoria.

L'uso dell'ascensore è consentito in ogni giorno feriale del calendario, dalle ore 05.00 alle ore 23.00.



Biglietto unico integrato Ferrotramviaria - Ferrovie Appulo Lucane - AMTAB

Dal 14 dicembre 2015 l'accordo di vendita integrata di biglietti di corsa semplice tra Ferrotramviaria e Ferrovie Appulo Lucane è stato ampliato inserendo anche l'AMTAB, l'Azienda che gestisce il servizio di trasporto urbano di Bari. Un unico biglietto per viaggiare tra Puglia - Basilicata - Nord Barese - Aeroporto - Area Metropolitana e città di Bari.

Il biglietto unico integrato ha validità per il giorno di emissione o per il giorno di validità scelto dal cliente per il biglietto ferroviario.

Il biglietto si può acquistare nelle 110 biglietterie ferroviarie di Ferrotramviaria e FAL, comprese quelle automatiche.

L'eventuale tratta con l'AMTAB aggiunta al biglietto unico Fal/Ferrotramviaria costerà 1,20 euro se si sceglie il biglietto Amtab a tempo (valido 90 minuti) oppure 2,50 euro se si sceglie il biglietto Amtab valido per l'intera giornata.

A breve, la vendita del biglietto unico integrato sarà estesa ai servizi Web.

ACCORDO COMMERCIALE FERROTRAMVIARIA - SCOPPIO AUTOLINEE

A seguito di convenzione stipulata dalla Ferrotramviaria con l'azienda di trasporto Scoppio Srl, i viaggiatori muniti di biglietti e/o abbonamenti rilasciati dalla Ferrotramviaria e in corso di validità, aventi origine/destinazione Barletta, potranno usufruire gratuitamente del servizio di trasporto urbano della Società Scoppio Srl nell'ambito del comune di Barletta.

I possessori di biglietti di Corsa Semplice o A/R possono beneficiare del trasporto gratuito in ambito urbano entro la giornata di validità del biglietto stesso.

ACCORDO COMMERCIALE FERROTRAMVIARIA - AUTOSTRADALE Srl - RYANAIR

La Ferrotramviaria ha stipulato un accordo con Autostradale Srl, società operante nel campo del trasporto locale, che tra l'altro presta servizi di collegamento, operati anche sotto il marchio Airport Bus Express (ABE), tra taluni aeroporti italiani e i rispettivi poli cittadini di riferimento, dotata di una consolidata rete di vendita.

Grazie a tale accordo, è possibile acquistare sul sito web autostradale.it, e/o



presso i punti vendita facenti parte della rete ABE, biglietti Ferrotramviaria con origine/destinazione Fermata Aeroporto da e per qualsiasi destinazione della linea ferroviaria.

Inoltre, è possibile l'acquisto dei biglietti con origine/destinazione Fermata Aeroporto da e per le destinazioni di Bari, Barletta, Andria e Corato sul sito web della compagnia irlandese Ryanair e a bordo degli aerei del vettore low cost. I biglietti acquistati attraverso tali canali di vendita non sono rimborsabili.



Fermata Aeroporto - Fabbriato transito



A TABELLE QUALITÀ SERVIZIO FERROVIA

B TABELLE QUALITÀ SERVIZIO AUTOLINEE

C DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

D CARATTERISTICHE TECNICHE
DELLA LINEA FERROVIARIA

E MAPPA DEL SERVIZIO FERROVIARIO

F MAPPA DEL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

G CARATTERISTICHE DELLE STAZIONI
E DELLE FERMATE

H OFFERTA SERVIZIO FERROVIARIO

I OFFERTA SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

L PUNTI VENDITA TITOLI DI VIAGGIO



TABELLE QUALITÀ SERVIZIO FERROVIA

| Fattori di qualità | Indicatori di qualità | Unità di misura | Obiettivi 2016 | Risultati 2016 | Obiettivi 2017 |
|--|---|---|-----------------------------------|--|-----------------------------------|
| Sicurezza del viaggio | Incidentalità mezzo di trasporto | n° incidenti /trenikm * 1 mln | 0 | 0,59 | 0 |
| | | n° morti /viaggiatorikm * 1 mln | 0 | 0,17 | 0 |
| | | n° feriti /viaggiatorikm * 1 mln | 0 | 0,37 | 0 |
| | Anzianità parco rotabile | Totale anzianità carrozze / n° carrozze | 8,83 anni | 7,19 anni | 9,04 anni |
| | Età media veicoli | % carrozze con anzianità < a 20 anni | 93,98% | 100% | 100% |
| Sicurezza nelle stazioni/fermate | Presenziamento personale aziendale | % stazioni e fermate presenziate | 77,27% | 77,27% | 78,26% |
| | Controllo accessi ¹ | % stazioni e fermate dotate di controllo accessi | 86,36% | 86,36% | 86,96% |
| | Sistema di videosorveglianza | % stazioni e fermate dotate di videosorveglianza | 100% | 100% | 100% |
| Sicurezza sul mezzo di persone e cose | Denunce per infortuni | n° denunce / totale viaggiatori * 100.000 | 0 | 0,15 | 0 |
| | Denunce per furti, molestie | n° denunce / totale viaggiatori | 0 | 0 | 0 |
| | Livello di soddisfazione della clientela | % Clienti soddisfatti Sondaggio 2016 | | 91,59% | |
| Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi | Regolarità del servizio | % treni effettuati /totale treni programmati | ≥98,5% | 98,08% | ≥98,5% |
| | Puntualità dei treni in arrivo sull'intero servizio | % treni in orario (tra 0 e 5 minuti) /totale treni programmati | ≥95% | 86,25% | ≥95% |
| | Puntualità dei treni in arrivo su ciascuna linea | % treni in orario (tra 0 e 5 minuti) /totale treni programmati | ≥88% | Bari-Barletta 87,21% Bari-S. Paolo 83,80% | ≥88% |
| | Livello di soddisfazione della clientela | % Clienti soddisfatti Sondaggio 2016 | | 85,85% | |
| | 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) | 4 treni in successione ogni 40' ~ | 4 treni in successione ogni 40' ~ | 4 treni in successione ogni 40' ~ |
| | Livello di soddisfazione della clientela | % Clienti soddisfatti Sondaggio 2016 | | 85,73% | |

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



| Fattori di qualità | Indicatori di qualità | Unità di misura | Obiettivi 2016 | Risultati 2016 | Obiettivi 2017 |
|---------------------|--|--|--|------------------------------------|------------------------------------|
| Pulizia dei treni | Pulizia ordinaria dei treni | Periodicità dell'intervento per tutti i treni in circolazione | giornaliera | giornaliera | giornaliera |
| | Pulizia radicale dei treni | Periodicità dell'intervento per convoglio | 9 giorni | 9 giorni | Potenziamento in caso di necessità |
| | Sanificazione dei treni | Periodicità dell'intervento di sanificazione per rotabile | quadrimestrale | quadrimestrale | quadrimestrale |
| | Livello di soddisfazione della clientela | % Clienti soddisfatti Sondaggio 2016 | | 87,13% | |
| Pulizia stazioni | Pulizia ordinaria dei locali | Periodicità dell'intervento di pulizia per tutti i locali della linea (stazioni, sale di attesa, marciapiedi, interbinari, ritirate) | giornaliera | giornaliera | giornaliera |
| | Pulizia radicale dei locali | | Settimanale mensile quadrimestrale | Settimanale mensile quadrimestrale | Settimanale mensile quadrimestrale |
| | Livello di soddisfazione della clientela | % Clienti soddisfatti Sondaggio 2016 | | 88,43% | |
| | Funzionamento e pulizia bagni di stazione | | | | |
| | Livello di soddisfazione della clientela | % Clienti soddisfatti Sondaggio 2016 | | 79,91% | |
| Comfort del viaggio | Accessibilità facilitata | % carrozze dotate di pianale ribassato | 43% | 46% | 46% |
| | Utilizzo nuovi elettrotreni ELT - FLIRT - CIVITY | % treni-km effettuati da ELT - FLIRT - CIVITY/treni-km totali | ≥97% | 100% | 100% |
| | Impianti igienici | % treni dotati di impianti igienici | 54% | 42% | 42% |
| | Climatizzazione dei mezzi | % carrozze dotate di impianto di condizionamento dell'aria | 94% | 100% | 100% |
| | | | % treni-km effettuati da mezzi dotati di impianto AC/treni-km totali | 97% | 100% |
| | Livello di soddisfazione della clientela | % Clienti soddisfatti Sondaggio 2016 | | 78,58% | |



TABELLE QUALITÀ SERVIZIO FERROVIA

| Fattori di qualità | Indicatori di qualità | Unità di misura | Obiettivi 2016 | Risultati 2016 | Obiettivi 2017 |
|--|---|--------------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Facilità di informazioni sugli orari | Fascia oraria per contatto telefonico | | 5.00/24.00 Tutti i giorni | 5.00/24.00 Tutti i giorni | 5.00/24.00 Tutti i giorni |
| | Tempo medio di attesa per contatto telefonico | | 30" | 30" | 30" |
| Informazioni alle stazioni e fermate | % stazioni e fermate dotate di tabellone orario e impianto per annunci sonori | | 100% | 100% | 100% |
| | % stazioni e fermate dotate di monitor per informazioni sul servizio ¹ | | 91% | 91% | 91% |
| | % stazioni e fermate dotate di monitor per informazioni su avvisi e news ² | | 18% | 18% | 30% |
| Livello di soddisfazione della clientela | % Clienti soddisfatti Sondaggio 2016 | | | 85,81% | |
| Diffusione orari e tariffe alle stazioni e fermate | % stazioni e fermate dotate di tabellone per informazioni su orari | | 100% | 100% | 100% |
| | % stazioni e fermate dove è possibile informarsi sulle tariffe | | 95% | 95% | 96% |
| Informazioni alla clientela | Livello di soddisfazione della clientela | % Clienti soddisfatti Sondaggio 2016 | | 93,00% | |
| Informazioni via web (sito, carta servizi, etc.) | Livello di soddisfazione della clientela | % Clienti soddisfatti Sondaggio 2016 | | 90,37% | |
| Informazioni a bordo del mezzo | % treni circolanti dotati di impianti per annunci sonori di destinazione e successiva fermata e per informazioni sul servizio | | 100% | 100% | 100% |
| Livello di soddisfazione della clientela | % Clienti soddisfatti Sondaggio 2016 | | | 87,02% | |
| Rapidità nel fornire informazioni in caso di disservizio | % stazioni e fermate collegate con sistema informatico di localizzazione mezzi | | 95% | 95% | 96% |
| | Presenza in servizio del DCC (Dirigente Coordinatore Centrale) rispetto all'arco orario dell'esercizio ferroviario | | 67% | 67% | 67% |
| Livello di soddisfazione della clientela | % Clienti soddisfatti Sondaggio 2016 | | | 73,41% | |

¹ Visualizzano gli orari di partenza dei treni dalla stazione/fermata nell'arco delle 2 ore e informazioni sul servizio.

² Visualizzano informazioni e news speculari a quelli pubblicati sul sito aziendale.



| Fattori di qualità | Indicatori di qualità | Unità di misura | Obiettivi 2016 | Risultati 2016 | Obiettivi 2017 |
|--|--|--|----------------|----------------|----------------|
| Servizi per viaggiatori con handicap | Fruibilità dei servizi a terra | % stazioni e fermate visitabili o con visitabilità condizionata | 64% | 64% | 65% |
| | Impianti igienici ad uso disabili nelle stazioni e fermate | % stazioni e fermate dotate | 68% | 68% | 70% |
| | Mezzi con postazioni per disabili in carrozzina | % treni dotati | 81% | 100% | 100% |
| | Mezzi muniti di pedana e di impianti igienici ad uso disabili | % carrozze dotate | 43% | 46% | 46% |
| | Treni-km effettuati con mezzi che permettono l'accesso ai disabili | % treni-km effettuati da treni dotati di postazioni per disabili in carrozzina | ≥97% | 100% | 100% |
| Livello di servizio allo sportello | Disponibilità punti vendita | n° punti vendita/popolazione residente * 10.000 | 0,57 | 0,56 | 0,56 |
| | Disponibilità self service in stazioni e fermate | % stazioni e fermate dotate di self service | 86% | 86% | 87% |
| | | % stazioni e fermate dotate di 2 self service | 36% | 36% | 35% |
| | Livello di soddisfazione della clientela | % Clienti soddisfatti Sondaggio 2016 | | 93,10% | |
| | | N. di reclami pervenuto nell'anno | ≤ 167 | 227 | ≤227 |
| | Riscontro reclami ¹ | Tempo medio di risposta ai reclami | ≤ 30 giorni | 4752 giorni | ≤30 giorni |
| | | % reclami chiusi con esito positivo | 100% | 99,56% | 100% |
| Aspetti relazionali e comportamentali del personale a contatto con il pubblico | Cortesia/disponibilità del personale | | | | |
| | Livello di soddisfazione della clientela | % Clienti soddisfatti Sondaggio 2016 | | 94,24% | |
| | Competenza del personale | | | | |
| | Livello di soddisfazione della clientela | % Clienti soddisfatti Sondaggio 2016 | | 95,30% | |
| | Riconoscibilità del personale | | | | |
| | Livello di soddisfazione della clientela | % Clienti soddisfatti Sondaggio 2016 | | 96,59% | |
| Grado di interazione intermodale | % utenti che prosegue il viaggio con altro mezzo di trasporto pubblico | Rilevazione 2016 | | 18,27% | |
| | Coincidenze con altri mezzi di trasporto | | | | |
| | Livello di soddisfazione della clientela | % Clienti soddisfatti Sondaggio 2016 | | 86,85% | |
| Tutela ambientale | Treni a trazione elettrica | % treni a trazione elettrica/totale | 100% | 100% | 100% |
| Monitoraggio del servizio | Soddisfazione media complessiva | % Clienti soddisfatti Sondaggio 2016 | | 87,48% | |

¹ Dati unificati per ferrovia e autolinee.



TABELLE QUALITÀ SERVIZIO AUTOLINEE

| Fattori di qualità | Indicatori di qualità | Unità di misura | Obiettivi 2016 | Risultati 2016 | Obiettivi 2017 |
|--|--|--|------------------------|------------------------|------------------------------------|
| Sicurezza del viaggio | Incidentalità mezzo di trasporto | n° sinistri ogni 10.000 km | 0 | 0,07 | 0 |
| | Incidentalità passiva mezzo di trasporto | n° sinistri da errore autista ogni 10.000 km | 0 | 0,034 | 0 |
| | Anzianità parco rotabile | Totale anzianità autobus / n° autobus | 11,32 anni | 11,32 anni | 12,32 anni |
| | Anzianità massima parco rotabile | % autobus con anzianità > a 15 anni | 35,71% | 35,71% | 42,86% |
| | Livello di sicurezza | % autobus dotati di ABS | 96,43% | 96,43% | 96,43% |
| Sicurezza sul mezzo di persone e cose | Denunce per infortuni | n° denunce/totale viaggiatori * 100.000 | 0 | 0,5 | 0 |
| | Denunce per furti, molestie | n° denunce / totale viaggiatori | 0 | 0 | 0 |
| | Livello di soddisfazione della clientela | % Clienti soddisfatti Sondaggio 2016 | | 73,65% | |
| Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi | Regolarità del servizio | % corse effettuate /totale corse programmate | ≥99% | 99,98% | ≥99% |
| | Puntualità delle corse in partenza | % corse in orario (tra 0 e 5 minuti) / totale corse programmate | ≥98,5% | 100% | ≥98,5% |
| | Livello di soddisfazione della clientela | % Clienti soddisfatti Sondaggio 2016 | | 81,27% | |
| | Frequenza delle corse | Media arco orario del servizio /n° corse in partenza da Bari per Bitonto da Bari Sud per Bitonto | 34 minuti 57 minuti | 34 minuti 57 minuti | mantenimento |
| | Livello di soddisfazione della clientela | % Clienti soddisfatti Sondaggio 2016 | | 79,18% | |
| Pulizia degli autobus | Pulizia ordinaria | Periodicità dell'intervento per tutti gli autobus in circolazione | giornaliera | giornaliera | giornaliera |
| | Pulizia radicale | Periodicità dell'intervento per ciascun autobus | 14 giorni | 14 giorni | Potenziamento in caso di necessità |
| | Sanificazione | Periodicità dell'intervento per ciascun autobus | quadrimestrale | quadrimestrale | quadrimestrale |
| | Livello di soddisfazione della clientela | % Clienti soddisfatti Sondaggio 2016 | | 71,22% | |



| Fattori di qualità | Indicatori di qualità | Unità di misura | Obiettivi 2016 | Risultati 2016 | Obiettivi 2017 | |
|--------------------------------------|--|---|--|----------------|----------------|------------|
| Comfort del viaggio | Comfort dei punti fermata | % fermate dotate di seduta con pensilina | ≥4,04% | 4,04% | ≥4,04% | |
| | Livello di soddisfazione della clientela | % Clienti soddisfatti Sondaggio 2016 | | 53,54% | | |
| | Accessibilità facilitata | % autobus dotati di pianale ribassato | 85,71% | 85,71% | 85,71% | |
| | Riscaldamento dei mezzi | % autobus dotati di riscaldamento | 100% | 100% | 100% | |
| | Climatizzazione dei mezzi | % autobus dotati di impianto di condizionamento dell'aria | % autobus dotati di impianto di condizionamento dell'aria | ≥93% | 93% | ≥93% |
| | | | % autobus-km effettuati da mezzi dotati di impianto AC / totale autobus-km | ≥96% | 98% | ≥98% |
| | Livello di soddisfazione della clientela | % Clienti soddisfatti Sondaggio 2016 | | 77,84% | | |
| Servizi per viaggiatori con handicap | Autobus dotati di scivolo estraibile e postazione per disabili in carrozzina | % autobus dotati / totale parco rotabile | 50% | 50% | 50% | |
| | Corse effettuate con mezzi che permettono l'accesso ai disabili | % autobus-km effettuati da mezzi che consentono il trasporto dei disabili / totale autobus-km | ≥ 69,51% | 71,85% | ≥71,85% | |
| Livello di servizio allo sportello | Disponibilità punti vendita | n° punti vendita/popolazione residente * 10.000 | 0,57 | 0,56 | 0,57 | |
| | Disponibilità self service in stazioni e fermate | % stazioni e fermate dotate di self service | 86% | 86% | 87% | |
| | | % stazioni e fermate dotate di 2 self service | 36% | 36% | 35% | |
| | Livello di soddisfazione della clientela | % Clienti soddisfatti Sondaggio 2016 | | 82,89% | | |
| | Riscontro reclami ¹ | N. di reclami pervenuto nell'anno | | ≤ 167 | 227 | ≤227 |
| | | Tempo medio di risposta ai reclami | | ≤ 30 giorni | 47,52 giorni | ≤30 giorni |
| | % reclami chiusi con esito positivo | | 100% | 99,56% | 100% | |

¹ Dati unificati per ferrovia e autolinee.



TABELLE QUALITÀ SERVIZIO AUTOLINEE

| Fattori di qualità | Indicatori di qualità | Unità di misura | Obiettivi 2016 | Risultati 2016 | Obiettivi 2017 |
|-----------------------------|--|---|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Informazioni alla clientela | Facilità di informazioni sugli orari | Fascia oraria per contatto telefonico | 5.00/24.00 Tutti i giorni | 5.00/24.00 Tutti i giorni | 5.00/24.00 Tutti i giorni |
| | | Tempo medio di attesa per contatto telefonico | 30* | 30* | 30* |
| | Reperibilità orari e tariffe | % Punti vendita con informazioni su orari e tariffe | 100% | 100% | 100% |
| | Livello di soddisfazione della clientela | % Clienti soddisfatti Sondaggio 2016 | | 84,40% | |
| | Informazioni sugli autobus | % autobus dotati di display frontale indicante numero linea e percorso | 100% | 100% | 100% |
| | Livello di soddisfazione della clientela | % Clienti soddisfatti Sondaggio 2016 | | 76,09% | |
| | Informazioni alle fermate | % fermate dotate di paline con orario e altre informazioni/totale fermate (escluse fermate di sola discesa) | 84% | 84% | 84% |
| | Segnalazione delle fermate | % fermate segnalate con palina | 73% | 73% | 73% |
| | Livello di soddisfazione della clientela | % Clienti soddisfatti Sondaggio 2016 | | 77,53% | |
| | Rapidità nel fornire informazioni in caso di disservizio | % autobus dotati di dispositivo di localizzazione satellitare | 100% | 100% | 100% |
| | Livello di soddisfazione della clientela | % Clienti soddisfatti Sondaggio 2016 | | 71,22% | |
| | Informazioni via web (sito, carta servizi, etc.) | | | | |
| | Livello di soddisfazione della clientela | % Clienti soddisfatti Sondaggio 2016 | | 83,13% | |



| Fattori di qualità | Indicatori di qualità | Unità di misura | Obiettivi 2016 | Risultati 2016 | Obiettivi 2017 |
|--|--|---|----------------|----------------|----------------|
| Aspetti relazionali e comportamentali del personale a contatto con il pubblico | Cortesia/disponibilità del personale | | | | |
| | Livello di soddisfazione della clientela | % Clienti soddisfatti Sondaggio 2016 | | 83,29% | |
| | Competenza del personale | | | | |
| | Livello di soddisfazione della clientela | % Clienti soddisfatti Sondaggio 2016 | | 88,09% | |
| | Riconoscibilità del personale | | | | |
| | Livello di soddisfazione della clientela | % Clienti soddisfatti Sondaggio 2016 | | 90,51% | |
| Grado di interazione intermodale | % utenti che prosegue il viaggio con altro mezzo di trasporto pubblico | Rilevazione 2016 | | 27,08% | |
| | Adeguatezza coincidenze | | | | |
| | Livello di soddisfazione della clientela | % Clienti soddisfatti Sondaggio 2016 | | 81,82% | |
| Tutela ambientale | Autobus con motore a scarico controllato | % autobus con motore a scarico controllato/totale mezzi | 100% | 100% | 100% |
| | | % km percorsi da autobus con motore a scarico controllato | 100% | 100% | 100% |
| | Carburanti impiegati | % utilizzo gasolio a basso tenore di zolfo | 100% | 100% | 100% |
| Monitoraggio del servizio | Soddisfazione media complessiva | % Clienti soddisfatti Sondaggio 2016 | | 78,04% | |



I DIRITTI DEI VIAGGIATORI

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

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

I DOVERI DEI VIAGGIATORI

Il cittadino che viaggia ha i seguenti doveri:

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



CARATTERISTICHE TECNICHE DELLA LINEA FERROVIARIA

LUNGHEZZA LINEA

| | | |
|---|----|--------|
| BARI - BARLETTA | Km | 70,009 |
| FESCA SAN GIROLAMO - CECILIA | Km | 5,724 |
| FESCA SAN GIROLAMO - BIVIO BITONTO/S. SPIRITO | Km | 7,679 |

SEMPLICE BINARIO

| | | |
|---|----|--------|
| da Bari a Fesca San Girolamo e da Corato a Barletta | Km | 25,732 |
|---|----|--------|

DOPPIO BINARIO

| | | |
|--|----|--------|
| da Fesca San Girolamo a Corato | Km | 44,277 |
| da Fesca San Girolamo a Cecilia | Km | 5,724 |
| da Fesca San Girolamo a Bivio Bitonto/S. Spirito | Km | 7,679 |

TIPO DI ARMAMENTO

Rotaie 50 UNI
Traverse in CAP
Piattaforme prefabbricate in c.a. (Viadotto e Galleria FM1)
Scartamento normale

VELOCITÀ COMMERCIALE

60 KM/ora

STAZIONI E FERMATE

| | |
|---|------------------------|
| Linea Bari- Fesca San Girolamo-Barletta | 9 Stazioni - 7 FERMATE |
| Linea Fesca San Girolamo-Cecilia | 1 Stazione - 4 FERMATE |
| Linea Fesca San Girolamo-Bivio Bitonto/S. Spirito | 2 FERMATE |

TIPO DI TRAZIONE

Elettrica 3KVcc

ALIMENTAZIONE

Control Room Fesca San Girolamo

N. 4 Sottostazioni Elettriche di conversione

Controllo delle Sottostazioni in telecomando

| | |
|---------------------|-------------------|
| Ospedale San Paolo: | 2 gruppi x 3600KW |
| S. Cataldo: | 3 gruppi x 1000KW |
| Ruvo: | 3 gruppi x 1000KW |
| Andria: | 2 gruppi x 1000KW |

IMPIANTI DI SEGNALAMENTO

N. 5 ACEI
N. 1 ACC-M
N. 1 ACC
N. 2 ASCV

Bari Centrale, Palese, Corato, Andria, Barletta
DCO Fesca San Girolamo
Bivio Bitonto/S. Spirito, Bitonto, Cecilia
Terlizzi, Ruvo

REGIME CIRCOLAZIONE TRENI

Blocco automatico bidirezionale 3 aspetti

| | |
|-----------|---|
| Km 36,735 | da Bari a Ruvo |
| Km 7,679 | da Fesca San Girolamo al Bivio Bitonto S. Spirito |
| Km 5,724 | da Fesca San Girolamo a Cecilia |
| Km 33,274 | da Ruvo a Barletta |

Blocco telefonico

PASSAGGI A LIVELLO ¹

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

23 da Fesca San Girolamo a Barletta

MATERIALE ROTABILE

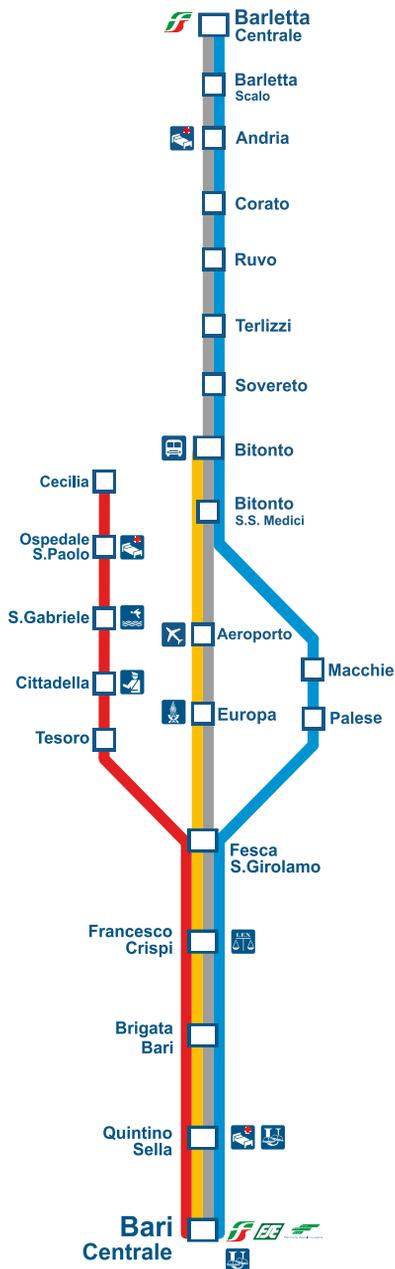
Elettrotreno Caf CIVITY a 4 casse (M+R+R+M) 2080 KW
Elettrotreno Stadler FLIRT a 4 casse (M+R+R+M) 2600 KW
Elettrotreno Alstom ELT a 4 casse (M+R+R+M) 1280 KW
Elettrotreno Alstom ELT a 3 casse (M+R+M) 1280 KW
Locomotore Bombardier E483

5
3 omologati alla circolazione su RFI
5
6
4 trasporto merci su RFI

¹ Da Fesca San Girolamo a Cecilia (Linea FM1) e da Fesca San Girolamo al Bivio Bitonto/S. Spirito (Passante per l'Aeroporto) non sono presenti Passaggi a Livello.

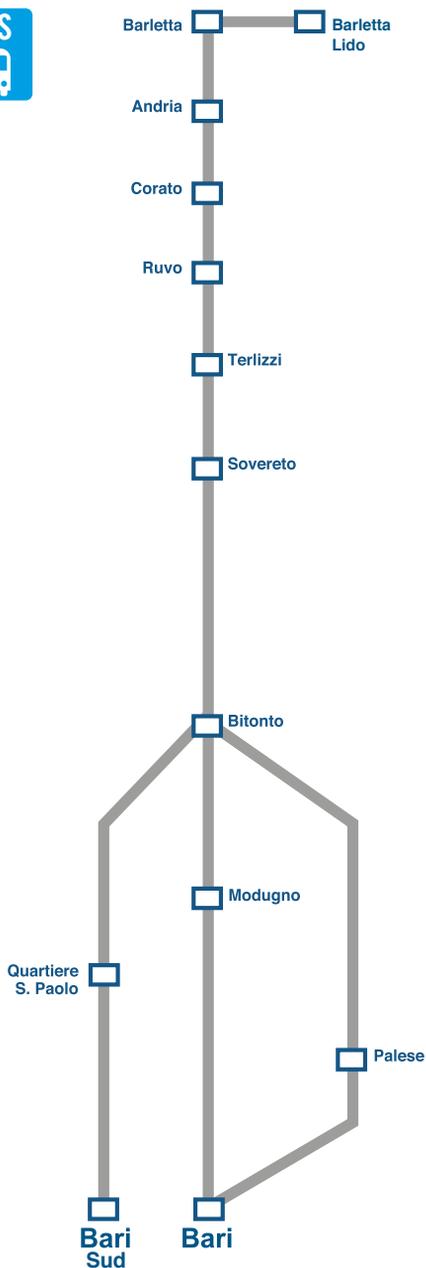


MAPPA DEL SERVIZIO FERROVIARIO





MAPPA DEL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO





CARATTERISTICHE DELLE STAZIONI E DELLE FERMATE

| LINEA BARI-BARLETTA | BARI CENTRALE | QUINTINO SELLA | BRIGATA BARI | FRANCESCO CRISPI | FESCA SAN GIROLAMO | EUROPA | AEROPORTO | PALESE | MACCHIE | BITONTO SS MEDICI | BITONTO | SOVERETO | TERLIZZI | RUVO | COPATO | ANDRIA | BARLETTA SCALO | BARLETTA CENTRALE |
|--|------------------------|----------------|--------------|------------------|--------------------|--------|-----------|--------|---------|-------------------|---------|----------|----------|------|--------|--------|----------------|-------------------|
| | Categoria ¹ | S | F | F | F | S | F | F | S | F | F | S | F | S | S | S | S | S |
| Stazioni presenziate da personale aziendale ² | ● | ● | ● | | | ● | ● | | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Impianti di telesorveglianza | ● | ● | ● | ● | | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Controllo accessi ³ | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Impianti a diffusione sonora per info al pubblico | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Tabellone orari treni | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Monitor per informazioni su orari ⁴ | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Monitor per informazioni su avvisi e news ⁵ | ● | ● | ● | ● | | | | | ● | ● | ● | | | | | | | |
| Impianti di diffusione web radio | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Biglietterie | ● | ● | ● | | | ● | ● | | ● | ● | ● | | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Emettitrici automatiche ⁶ | ● | ● | ● | ● | | ● | ● | ● | ● | ● | | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Obliteratrici | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Scala mobile | ● | - | - | - | | | ● | | | | | | | | | - | - | - |
| Ascensore | ● | - | - | - | | ● | ● | | | | | | | | | - | - | - |
| Sottopassi per attraversamento binari | - | - | - | - | ● | - | - | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | | | | ● |
| Piattaforma servoscale per disabili | ● | - | - | - | ● | - | - | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | - | - | - | |
| Accesso assistito ai disabili ⁷ | ● | | | | | ● | ● | | | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Servizi igienici ⁸ | ● | | | | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Servizi igienici ad uso disabili ⁸ | ● | | | | ● | ● | ● | | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Sale di attesa ⁸ | | | | | ● | | | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Aree di attesa con panchine | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Pensiline | ● | - | ● | ● | ● | - | - | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Orologio | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Cestini porta rifiuti | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Servizi e attività commerciali (bar, tabacchi, edicola, distributori automatici) | ● | | | | | | ● | ● | | | | | | ● | ● | ● | | |
| Parcheggio auto ⁹ | | | | | | ● | ● | ● | | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Rastrelliere porta bici | | | ● | | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |

- Caratteristica non congruente con la tipologia della Stazione/Fermata.

¹ S = Stazione F = Fermata

² La Stazione di Bitonto non è presenziata di domenica e nei giorni festivi.

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

⁴ Visualizzano l'orario di partenza dei treni dalla Stazione/Fermata nell'arco di due ore e informazioni sul servizio.

⁵ Visualizzano informazioni e news speculari a quelli pubblicati sul sito web aziendale.

⁶ Presso la Fermata Aeroporto sono presenti 3 postazioni self service Ferrotramviaria e 1 emettitrice automatica utilizzabile per l'acquisto di biglietti Trenitalia.

⁷ Accesso ai disabili assistito dal personale FNB.

⁸ Servizi igienici e sale di attesa fruibili solo nei periodi di presenziamento con personale FNB e/o nei periodi di presenziamento delle biglietterie.

⁹ Ad Andria Piattaforma di scambio intermodale.



CARATTERISTICHE DELLE STAZIONI E DELLE FERMATE

| LINEA BARI - QUARTIERE SAN PAOLO | TESORO | CITTADELLA | SAN GABRIELE | SAN PAOLO OSPEDALE | CECILIA |
|--|--------|------------|--------------|-----------------------|---------|
| | F | F | F | F | S |
| Categoria ¹ | F | F | F | F | S |
| Stazioni presenziate da personale aziendale | ● | ● | ● | ● | ● |
| Impianti di telesorveglianza | ● | ● | ● | ● | ● |
| Controllo accessi ² | ● | ● | ● | ● | ● |
| Impianti a diffusione sonora per info al pubblico | ● | ● | ● | ● | ● |
| Tabellone orari treni | ● | ● | ● | ● | ● |
| Monitor per informazioni su orari ³ | ● | ● | ● | ● | ● |
| Monitor per informazioni su avvisi e news | | | | | |
| Impianti di diffusione web radio | ● | ● | ● | ● | |
| Biglietterie | ● | ● | ● | ● | ● |
| Emettitori automatiche | ● | ● | ● | ● | ● |
| Obliteratrici | ● | ● | ● | ● | ● |
| Scala mobile | - | - | - | - | - |
| Ascensore | ● | ● | ● | ● | ● |
| Sottopassi per attraversamento binari | - | - | - | - | - |
| Piattaforma servoscale per disabili | - | - | - | - | - |
| Accesso autonomo ai disabili | ● | ● | ● | ● | ● |
| Servizi igienici | ● | ● | ● | ● | ● |
| Servizi igienici ad uso disabili | ● | ● | ● | ● | ● |
| Sale di attesa | - | - | - | - | - |
| Aree di attesa con panchine | ● | ● | ● | ● | ● |
| Pensiline | - | - | - | - | - |
| Orologio | ● | ● | ● | ● | ● |
| Cestini porta rifiuti | ● | ● | ● | ● | ● |
| Servizi e attività commerciali . (bar, tabacchi, edicola, distributori automatici) | | | | | |
| Parcheggio auto | ● | | ● | ● | ● |
| Rastrelliere porta bici | ● | ● | ● | ● | |

- Caratteristica non congruente con la tipologia della Stazione/Fermata.

¹ S = Stazione F = Fermata

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

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



OFFERTA SERVIZIO FERROVIARIO

| LINEA BARI - BARLETTA | | | | |
|--|--|-------|----|-------|
| N° TRENI GIORNALIERI PERIODO INVERNALE | | Lu/Ve | Sa | Do/Fs |
| FR1 BARI - BARLETTA Via Palese Macchie | Bari - Bitonto | 18 | 18 | -- |
| | Bitonto - Bari | 19 | 22 | -- |
| | Bari - Ruvo | 6 | 6 | -- |
| | Ruvo - Bari | 5 | 1 | -- |
| | Barletta-Andria/Andria-Ruvo/Ruvo-Bari ¹ | -- | 1 | -- |
| FR2 BARI - BARLETTA Via Aeroporto | Bari - Ruvo / Ruvo - Barletta ² | 15 | 15 | -- |
| | Bari - Ruvo/Ruvo - Andria/Andria - Barletta ³ | 12 | 12 | -- |
| | Barletta - Ruvo / Ruvo - Bari ⁴ | 18 | 18 | -- |
| | Barletta-Andria/Andria-Ruvo/Ruvo-Bari ¹ | 13 | 12 | -- |
| | Andria - Barletta | 1 | 1 | -- |
| | Bari - Ruvo | 11 | 2 | -- |
| | Ruvo - Bari | 8 | 3 | -- |
| FM2 BARI - BITONTO Via Aeroporto | Bari - Bitonto | 3 | 4 | 23 |
| | Bitonto - Bari | 2 | -- | 23 |

| LINEA BARI - QUARTIERE SAN PAOLO | | | | |
|--|------------------|-------|----|-----------------|
| N° TRENI GIORNALIERI PERIODO INVERNALE | | Lu/Ve | Sa | Do |
| FM1 | Bari - San Paolo | 27 | 27 | 22 ⁵ |
| | San Paolo - Bari | 27 | 27 | 22 ⁵ |

| SERVIZIO SOSTITUTIVO DEL SERVIZIO FERROVIARIO | | | | |
|---|--------------------|-------|----|-------|
| N° CORSE GIORNALIERE PERIODO INVERNALE | | Lu/Ve | Sa | Do/Fs |
| Corse AS | Bitonto - Barletta | 1 | 1 | 13 |
| | Barletta - Bitonto | -- | -- | 13 |
| | Corato - Barletta | 1 | 1 | 2 |
| | Barletta - Corato | -- | -- | 2 |
| | Barletta - Andria | 1 | 1 | -- |
| | Bitonto - Ruvo | -- | -- | 1 |
| | Ruvo - Bitonto | -- | -- | 1 |
| | Bitonto - Corato | -- | -- | 1 |
| | Corato - Bitonto | -- | -- | 1 |

- ¹ Sulla tratta Andria - Ruvo si effettua servizio automobilistico sostitutivo con vettore privato.
- ² Sulla tratta Ruvo - Barletta si effettua servizio automobilistico sostitutivo con vettore privato.
- ³ Sulla tratta Ruvo - Andria si effettua servizio automobilistico sostitutivo con vettore privato.
- ⁴ Sulla tratta Barletta - Ruvo si effettua servizio automobilistico sostitutivo con vettore privato.
- ⁵ Si effettua il servizio anche nella giornata festiva dell'8 dicembre.



OFFERTA SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

| SERVIZIO ORDINARIO | | | | |
|--|--------------------------|-------|----|-------|
| N° CORSE GIORNALIERE PERIODO INVERNALE | | Lu/Ve | Sa | Do/Fs |
| BARI-BARLETTA | Bari - Barletta | 1 | 1 | -- |
| | Bitonto - Barletta | 1 | 1 | -- |
| | Barletta - Terlizzi | 1 | -- | -- |
| | Barletta - Bari | 2 | 3 | -- |
| | Bari - Modugno - Andria | 1 | 1 | -- |
| | Bari - Andria | 1 | 1 | -- |
| | Andria - Bari | 1 | 1 | -- |
| | Andria - Bitonto | 1 | 1 | -- |
| | Bari - Corato | 5 | 4 | -- |
| | Corato - Bari | 3 | 3 | -- |
| | Bari - Ruvo | 1 | 1 | -- |
| | Ruvo - Bari | 1 | -- | -- |
| | Bitonto - Terlizzi | 1 | 1 | -- |
| | Bitonto - Ruvo | 1 | 1 | -- |
| | Ruvo - Bitonto | 2 | 2 | -- |
| | Bari - Bitonto | 4 | 4 | -- |
| | Bitonto - Bari | 6 | 5 | -- |
| | Bari - Modugno - Bitonto | 1 | 1 | -- |
| | Bitonto - Modugno - Bari | 1 | 1 | -- |
| | Bari - Palese - Bitonto | 1 | -- | -- |
| | Bitonto - Palese - Bari | 1 | 1 | -- |
| | Andria - Corato | 1 | 1 | -- |
| | Corato - Andria | 1 | 1 | -- |
| | Ruvo - Andria | 1 | 1 | -- |
| BARI SUD | Bari Sud - Bitonto | 12 | 8 | -- |
| | Bitonto - Bari Sud | 12 | 6 | -- |

| SERVIZIO SCOLASTICO | | | | |
|--|-------------------|-------|----|-------|
| N° CORSE GIORNALIERE | | Lu/Ve | Sa | Do/Fs |
| Periodo scolastico da settembre a giugno | Bitonto - Ruvo | 1 | 3 | -- |
| | Ruvo - Bitonto | 1 | 2 | -- |
| | Ruvo - Terlizzi | 1 | 1 | -- |
| | Terlizzi - Ruvo | 5 | 4 | -- |
| | Terlizzi - Corato | 4 | 4 | -- |
| | Corato - Terlizzi | 5 | 5 | -- |
| | Corato - Ruvo | 1 | 1 | -- |
| | Ruvo - Corato | 2 | 2 | -- |
| | Bitonto - Corato | 2 | 2 | -- |
| | Corato - Bitonto | 4 | 4 | -- |
| | Andria - Corato | 2 | 2 | -- |
| | Andria - Bitonto | 1 | 1 | -- |
| | Ruvo - Andria | 3 | 3 | -- |

| INTENSIFICAZIONE ESTIVA | | | | |
|--|------------------------|-------|----|-------|
| N° CORSE GIORNALIERE | | Lu/Ve | Sa | Do/Fs |
| Periodo estivo da metà giugno a metà settembre | Andria - Barletta Lido | 10 | 10 | 15 |
| | Barletta Lido - Andria | 9 | 9 | 14 |



PUNTI VENDITA TITOLI DI VIAGGIO - BIGLIETTERIE DI STAZIONE

| LOCALITÀ | Indirizzo | Tipo | n° | Orari di apertura | Giorni di chiusura | Telefono |
|---------------------------|--|------------|----|--------------------------|---------------------------|-------------|
| BARI | | | | | | |
| STAZIONE BARI Centrale | Piazza Aldo Moro, 50 | PVT | 1 | 00.00 - 24.00 | -- | 080 5214714 |
| | | SELF | 4 | 4.50 - 24.10 | -- | -- |
| | | Info Point | 1 | 6.30 - 20.30 | Domenica - Festivi | 080 5299390 |
| FERMATA Quintino Sella | Sottovia Q. Sella | PVT | 1 | 7.10 - 19.50 | Domenica - Festivi | 080 5299612 |
| FERMATA Brigata Bari | Via Brigata Bari, 76 | SELF | 1 | 4.50 - 24.10 | -- | 080 5299612 |
| | | PVT | 1 | 7.50 - 19.50 | Domenica - Festivi | 080 5299613 |
| FERMATA Francesco Crispi | Via Ascianghi, 5 -9 | SELF | 1 | 4.50 - 24.10 | -- | -- |
| | | SELF | 1 | 4.50 - 24.10 | -- | -- |
| BARI AEROPORTO | | | | | | |
| FERMATA Europa | Viale Europa | PVT | 1 | 4.50 - 24.10 | -- | 080 5299632 |
| | | SELF | 1 | | | |
| FERMATA Aeroporto | S.P.210 Perimetrale Aeroporto | PVT | 1 | 4.50 - 24.10 | -- | 080 5299633 |
| | | SELF | 3 | 4.50 - 24.10 | -- | -- |
| | | Info Point | 1 | 7.30 - 22.30 | -- | 080 5299634 |
| BARI SAN PAOLO | | | | | | |
| FERMATA Tesoro | Via S. Tramonte | PVT | 1 | 4.50 - 24.10 | Festivi eccetto 08/12 | 080 5299622 |
| | | SELF | 1 | | | |
| FERMATA Cittadella | Via Nicola Cacudi | PVT | 1 | 4.50 - 24.10 | Festivi eccetto 08/12 | 080 5299623 |
| | | SELF | 1 | | | |
| FERMATA San Gabriele | Via F. P. Troccoli | PVT | 1 | 4.50 - 24.10 | Festivi eccetto 08/12 | 080 5299624 |
| | | SELF | 1 | | | |
| FERMATA Ospedale | Via Capo Scardicchio | PVT | 1 | 4.50 - 24.10 | Festivi eccetto 08/12 | 080 5299625 |
| | | SELF | 1 | | | |
| STAZIONE CECILIA | Via Molise - Modugno | PVT | 1 | 4.50 - 24.10 | Festivi eccetto 08/12 | 080 5299629 |
| | | SELF | 1 | | | |
| PALESE | | | | | | |
| STAZIONE PALESE | Via G. D'Annunzio, 4 | SELF | 1 | 4.50 - 24.10 | Domenica - Festivi | -- |
| FERMATA Macchie | Via Macchie, 1 | PVT | 1 | 7.10 - 19.50 | Domenica - Festivi | 080 5299635 |
| | | SELF | 1 | 4.50 - 24.10 | | |
| BITONTO | | | | | | |
| FERMATA SS Medici | Via G. La Pira | PVT | 1 | 6.00/12.00 - 13.00/19.00 | Domenica - Festivi ..1 | 080 5299638 |
| | | SELF | 1 | | | |
| STAZIONE BITONTO | Piazza Ferdinando I D'Aragona | PVT | 1 | 6.00/11.00 - 12.30/19.30 | Domenica - Festivi ..2 | 080 5299641 |
| | | SELF | 2 | 4.50 - 24.10 | | |
| TERLIZZI | | | | | | |
| STAZIONE TERLIZZI | Piazza Europa | PVT | 1 | 6.00/11.00 - 12.30/19.30 | Domenica - Festivi ..3 | 080 5299651 |
| | | SELF | 2 | 4.50 - 24.10 | | |
| RUVO DI PUGLIA | | | | | | |
| STAZIONE RUVO | Via Scarlatti | PVT | 1 | 6.00/11.00 - 12.30/19.30 | Domenica - Festivi ..3 | 080 5299661 |
| | | SELF | 2 | 4.50 - 24.10 | | |
| CORATO | | | | | | |
| STAZIONE CORATO | Via Paolucci, 24 | PVT | 1 | 6.15/11.15 - 12.45/19.45 | Domenica - Festivi ..4 | 080 5299671 |
| | | SELF | 2 | 4.50 - 24.10 | | |
| ANDRIA | | | | | | |
| STAZIONE ANDRIA | Piazza Bersaglieri d'Italia | PVT | 1 | 6.00/11.00 - 12.30/19.30 | Domenica - Festivi ..5 | 080 5299681 |
| | | SELF | 2 | 4.50 - 24.10 | | |
| BARLETTA | | | | | | |
| STAZIONE BARLETTA Scalo | Via Andria, 152 | PVT | 1 | 4.50 - 24.10 | Domenica - Festivi | 080 5299691 |
| FERMATA Barletta Centrale | Tabacchi Stazione FS Piazza Conte-duca, 1 Via Andria, 49 | PVT | 1 | 6.30/14.00 - 16.30/22.00 | Domenica - Festivi | 0883 519075 |
| | | SELF | 2 | 4.50 - 24.10 | --6 | -- |

PVT = Punto vendita titoli di viaggio **SELF** = Emittitrice automatica di biglietti

- 1 La Domenica e nei giorni Festivi l'orario di apertura della SELF è 7.30/20.00
- 2 La Domenica e nei giorni Festivi l'orario di apertura del PVT è 7.30/12.30 - 15.00/19.45
- 3 La Domenica e nei giorni Festivi l'orario di apertura del PVT è 7.00/12.45 - 14.00/19.15
- 4 La Domenica e nei giorni Festivi l'orario di apertura del PVT è 7.30/12.30 - 15.45/20.15
- 5 La Domenica e nei giorni Festivi l'orario di apertura del PVT è 7.00/12.00 - 15.00/19.45
- 6 La Domenica e nei giorni Festivi l'orario di apertura delle SELF è 5.30/23.00



PUNTI VENDITA TITOLI DI VIAGGIO - AGENZIE ESTERNE

| LOCALITÀ | Indirizzo | Orari di apertura | Giorni di chiusura | Telefono |
|------------------------------------|-----------------------------|--|-----------------------|-------------|
| BARI | | | | |
| Caffetteria Marconi - Barletta 5 C | Viale Imperatore Traiano, 2 | Lu/Ve 6.30/19.30 Sa/Do 6.30/13.00 | Festivi | 080 5538982 |
| Edicola - Buonamassa | Via Camillo Rosalba,46 | Lu/Ve 6.30/14.00 - 16.30/20.00 Sa/Do/Fs 6.30/14.00 | -- | 080 5612814 |
| Tabacchi - Armenise | Via F. Crispi, 207 | Lu/Sa 7.00/13.30 - 16.00/20.30 Fs 8.30/13.00 | Domenica | 080 5278243 |
| Edicola - Marzulli | Viale Europa SP/75 | Lu/Sa 7.30/13.30 - 17.00/20.30 Do/Fs 7.30/13.30 | -- | 080 5308896 |
| MODUGNO | | | | |
| Tabacchi - Rutigliano | Via Palese, 20 | 7.30/13.30 - 16.30/20.30 | Domenica - Festivi | 080 5355687 |
| BITONTO | | | | |
| Tabacchi - Lorusso | Via Amm. Vacca, 54 | Lu/Sa 6.00/13.00 - 17.00/20.30 Fs 8.00/12.30 | Domenica ¹ | 080 3749342 |
| Bar Luna - Castellano | Piazza Marconi, 16 | Lu/Sa 4.00 - 23.00 Do/Fs 4.00/13.00 | -- | 080 3743551 |
| Cartoleria Levante - Berardi | Via Gen. Planelli, 48 | Lu/Sa 6.00/14.30 - 17.00/22.30 Do/Fs 6.00/15.00 | -- | 080 3740091 |
| TERLIZZI | | | | |
| Tabacchi - De Astis | Via Roma, 106 | Lu/Sa 5.30/13.30 - 15.00/21.00 Do/Fs 7.00/13.00 | -- | 080 3511388 |
| Bar Snack - Giangregorio | Via Marconi, 9/a | Lu/Do 4.30/13.00 - 15.00/21.00 | Giovedì pomeriggio | -- |
| RUVO DI PUGLIA | | | | |
| Tabacchi - Amenduni | Via Bovio, 41 | Lu/Ve 5.00/21.30 Sa 5.00/13.00 - 16.00/21.30 Fs 5.00/13.00 | Domenica ² | 080 3603171 |
| Tabacchi - La Fortezza | Corso Cotugno, 1/b | Lu/Sa 7.30 - 22.00 Do 9.00/13.00 | Festivi | 080 3613410 |
| Tabacchi - Giangaspero | Via Aldo Moro, 59/61 | Lu/Sa 7.00/13.30 - 15.30/23.00 Do 8.00/13.00 | Festivi | 080 9680691 |
| CORATO | | | | |
| Bar K2 - Olivieri | Viale V. Veneto, 155 | 6.00/13.20 - 16.00/21.30 | Lunedì pomeriggio | 080 8721190 |
| Edicola degli Amici - Mazzilli | Via Ruvo, 6 | Lu/Sa 6.45/13.30 - 17.00/21.00 Fs 6.45/13.30 | Domenica ³ | 080 8723986 |
| ANDRIA | | | | |
| Bar Cin Cin - Massaro | Via Pisani, 13 | 4.00/13.00 - 14.00/22.30 | Domenica - Festivi | 0883 381751 |

N.B. Le Agenzie esterne non emettono biglietti da/per la fermata Aeroporto

- ¹ È aperto a domeniche alterne dalle ore 8.00 alle ore 12.30.
- ² È aperto a domeniche alterne dalle ore 5.00 alle ore 13.00.
- ³ È aperto a domeniche alterne dalle ore 6.45 alle ore 13.30.

In osservanza dell'art. 13 comma 1 del Contratto di Servizio per la gestione del Trasporto Pubblico Regionale e Locale sottoscritto per il periodo 2010/2021 tra la Regione Puglia e Ferrotramviaria SpA, la Carta dei Servizi 2017 è stata inviata, per la preventiva consultazione prima della pubblicazione, oltre che alla Regione Puglia, alle seguenti associazioni dei consumatori.

| ASSOCIAZIONE | INDIRIZZO |
|------------------------------|---|
| ADOC Puglia | Corso Alcide De Gasperi, 270 - 70125 BARI |
| ACU Puglia | Via Lorenzo Bonomo, 49 - 76123 ANDRIA |
| CODACONS Puglia | Via Quintino Sella, 241 - 70123 BARI |
| ADICONSUM Puglia | Via Giulio Petroni, 15/F - 70124 BARI |
| MOVIMENTO CONSUMATORI Puglia | Via E. Dandolo, 27 - 76123 ANDRIA |
| CONFCONSUMATORI Puglia | Via Savona, 85 - 70127 BARI |
| FEDERCONSUMATORI Puglia | Via F.S. Kennedy, 56 - 70124 BARI |

FERROTRAMVIARIA SPA



DIREZIONE GENERALE TRASPORTO
 Ferrovie del Nord Barese e Autolinee
 Piazza Aldo Moro, 50 B - 70122 BARI - ITALY
 Tel +39 080 5299111 - Fax +39 080 5235480
www.ferrovienordbarese.it
info@ferrovienordbarese.it