

2017

Relazione sulla qualità dei servizi della FERROTRAMVIARIA

FERROTRAMVIARIA S.P.A.

Sommario

PREMESSA	3
MISSIONE DELLA SOCIETA'	3

GESTIONE DELLE INFORMAZIONI IN STAZIONE: ORARI DEI TRENI, TARIFFE E BINARI

INFORMAZIONI GENERALI	4
SISTEMI DI ACQUISTO DEI BIGLIETTI	4
INFORMAZIONI E VENDITA DI BIGLIETTI	5
INFORMAZIONI ALLE PERSONE DISABILI E A MOBILITA' RIDOTTA	5

QUALITA' DEL SERVIZIO

PULIZIA DEL MATERIALE ROTABILE E DELLE STAZIONI	6
INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA	7
TRATTAMENTO DEI RECLAMI, RIMBORSI E INDENNITA' PER IL MANCATO RISPETTO DELLE NORME DI QUALITA' DEL SERVIZIO	18
INFORMAZIONI SUI DIRITTI E OBBLIGHI DEI PASSEGGERI AI SENSI DEL REGOLAMENTO N. 1371/2007	18

PREMESSA

In applicazione dell'art. 28.2 del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, le imprese ferroviarie sono tenute a pubblicare annualmente una relazione sulle prestazioni in materia di qualità del servizio ("Relazione sulla qualità dei servizi").

Con il presente documento Ferrotramviaria S.p.A. ha l'obiettivo di fornire informazioni sugli standard di qualità offerti ai propri viaggiatori, con particolare riferimento ai seguenti elementi:

- ✓ informazioni e biglietti;
- ✓ puntualità dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico;
- ✓ soppressione di treni;
- ✓ pulizia del materiale rotabile e delle stazioni;
- ✓ indagine sul grado di soddisfazione della clientela;
- ✓ trattamento dei reclami;
- ✓ rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio, comfort del viaggio;
- ✓ assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta.

Ferrotramviaria S.p.A., inoltre, è in possesso di un certificato di sicurezza, per i servizi passeggeri e merci, rilasciato dall'Agenzia nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie su alcune linee dell'infrastruttura ferroviaria nazionale e ha richiesto l'estensione dello stesso Certificato sulla propria rete sociale; è anche in possesso della licenza ferroviaria nazionale n. 3 e della licenza ferroviaria internazionale n. 34. Ha ottenuto le certificazioni del proprio Sistema di Gestione Qualità SA8000, OHSAS 18001 e ISO9001.

MISSIONE DELLA SOCIETA'

Ferrotramviaria S.p.A. opera nel settore dei servizi per la mobilità di viaggiatori in ambito regionale e in quello delle merci in ambito nazionale.

Il servizio di trasporto passeggeri è regolato da un Contratto di Servizio stipulato con la Regione Puglia per il quale Ferrotramviaria S.p.A. svolge servizio di trasporto ferroviario ed automobilistico.

GESTIONE DELLE INFORMAZIONI IN STAZIONE: ORARI DEI TRENI, TARIFFE E BINARI

INFORMAZIONI GENERALI

Ferrotramviaria S.p.A. offre alla clientela una puntuale informazione sul servizio offerto.

Per una migliore e più facile utilizzazione del servizio stesso, in ogni stazione è esposto l'orario di partenza dei treni.

Nel corso dell'anno è pubblicato un orario invernale, che coincide normalmente con il periodo scolastico, e 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 attraverso il sito web della Società ed attraverso i social network.

Per quanto riguarda il servizio bus, tutti i capolinea sono forniti di quadri orario.

Le variazioni del servizio e dell'orario delle corse vengono rese pubbliche con l'affissione degli avvisi, almeno 24 ore prima delle modifiche.

E' possibile ottenere informazioni sugli orari telefonando al servizio di Customer Care, al numero 080.5299111.

Il servizio è operante tutti i giorni, festivi compresi, dalle ore 05.00 alle ore 24.00.

SISTEMI DI ACQUISTO 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 generalmente nelle immediate vicinanze delle stazioni, delle fermate, dei capolinea; presso le emettitrici automatiche per un totale di n. 19 biglietterie di stazione, 2 info-point; 16 punti vendita esterni e 32 emettitrici automatiche.

Ferrotramviaria S.p.A. ha in attivo un nuovo sistema di bigliettazione che prevede l'emissione del biglietto unico, una nuova tipologia di biglietto valido sia per il servizio ferroviario che per il servizio bus. Il biglietto unico è emesso nelle seguenti tipologie: Biglietto di corsa semplice, Biglietto di corsa andata e ritorno A/R, abbonamento settimanale, abbonamento mensile. Tali biglietti possono essere acquistati sia presso gli sportelli di biglietteria, sul sito web o mediante l'APP aziendale e presso le emettitrici automatiche con

pagamento in contanti, bancomat o carta di credito. I biglietti elettronici acquistati via web o mediante l'APP aziendale sono nominativi e non cedibili e devono essere accompagnati da un valido documento di riconoscimento del viaggiatore indicato all'atto dell'acquisto.

INFORMAZIONI E VENDITA DI BIGLIETTI

Nell'ottica del miglioramento del servizio offerto alla Clientela, sono stati istituiti dei punti informativi sempre presenziati, presso l'Aeroporto e la stazione di Bari Centrale, per l'assistenza ai Clienti.

Presso gli info-point sono installate biglietterie automatiche, predisposte per il rilascio di biglietti giornalieri o abbonamenti, possono essere fornite al cliente informazioni sugli orari, sui binari di partenza, sui servizi di collegamento Aeroportuale oltre che biglietti unici integrati, per viaggiare su tutto il territorio regionale. Sono anche acquistabili, inoltre, i biglietti validi su tutta la rete di Trenitalia presso l'info-point della fermata Aeroporto.

L'assistenza al pubblico viene effettuata anche in lingua inglese e, secondo degli operatori presenti, anche in altre lingue.

Il personale presente è autorizzato, oltre al rilascio di informazioni riguardanti il nostro servizio, anche all'assistenza per l'acquisto dei biglietti tramite le emittitrici self presenti presso gli info-point.

INFORMAZIONI ALLE PERSONE DISABILI E A MOBILITA' RIDOTTA

Particolare attenzione si mostra per le soluzioni tecnologicamente avanzate, azioni atte ad agevolare sia la sosta che i trasferimenti dei viaggiatori disabili.

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 della linea FM1 e Aeroporto ed Europa della linea FM2 sono visitabili, ossia offrono alla clientela con disabilità la possibilità di accedere autonomamente alla biglietteria e ai marciapiedi. L'incarozzamento e la discesa dai treni delle persone con necessità speciali 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, inoltre, previo avviso di almeno 24 ore, viene messa a disposizione degli accompagnatori una carrozzina per facilitare il trasporto dei viaggiatori con disabilità all'interno della struttura.

Le Stazioni di Bitonto, Terlizzi, Ruvo, Corato, Andria e Barletta Scalo sono caratterizzate da visitabilità condizionata, ossia offrono ai viaggiatori con difficoltà di deambulazione la possibilità di accedere alla biglietteria, ai marciapiedi della stazione e a bordo treni, nonché nella fase di discesa dagli stessi, mediante assistenza da parte del personale aziendale che è autorizzato unicamente all'uso della piattaforma di sollevamento e non al trasporto su essa.

- La Stazione di Bari Centrale:

è caratterizzata da visitabilità condizionata dalle ore 5.00 alle ore 23.00 di ogni giorno feriale del calendario. Il nuovo ascensore che collega il piano binari delle stazioni di Bari Centrale delle Ferrovie Appulo Lucane e delle Ferrovie del Nord Barese, infatti, è utilizzabile unicamente ed in modo autonomo dai viaggiatori con difficoltà di deambulazione solo nella suddetta fascia oraria di tali giorni. L'ascensore, inoltre, è accessibile anche dal vano di ingresso delle FAL al piano stradale;

- La salita e la discesa dai treni dei viaggiatori disabili in carrozzina nella suddetta stazione, avviene mediante l'assistenza da parte del personale aziendale che è autorizzato unicamente all'utilizzo della piattaforma di sollevamento delle carrozzine.

- Le stazioni con sottopassi sono munite di piattaforma servoscala per clienti con disabilità.

- Per la salita e la discesa dai treni in ogni stazione è installata 1 piattaforma di sollevamento delle carrozzine per disabili.

- Le Stazioni di Bari centrale, Bitonto, Terlizzi, Ruvo, Corato, Andria, Fesca S.G. e le Fermate Tesoro, Cittadella, San Gabriele, Ospedale, Aeroporto, Europa, SS. Medici e Macchie sono dotate di servizi igienici ad uso disabili.

QUALITA' DEL SERVIZIO

PULIZIA DEL MATERIALE ROTABILE E DELLE STAZIONI

L'organizzazione della pulizia e dell'igiene dei mezzi ferroviari e degli impianti è affidata a ditte specializzate.

Il programma degli interventi prevede, a cadenza periodica, i servizi di pulizia e igiene dei treni; pulizia di tutto il materiale rotabile in circolazione; pulizia radicale di tutto il materiale rotabile; la sanificazione e la decontaminazione ambientale di tutto il materiale rotabile.

Al fine di fornire un servizio sempre più adeguato al livello di pulizia e comfort richiesto dall'utenza, i poggiatesta dei treni serie ELT sono stati dotati di fodere intercambiabili, personalizzate con il logo aziendale.

La pulizia delle stazioni, delle sale di attesa, dei marciapiedi, degli interbinari e delle ritirate lungo tutta la linea avviene tutti i giorni.

INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA

Le indagini di Customer Satisfaction previste da Contratto di Servizio per il primo e secondo semestre 2017 sono state rinviate, previa regolare richiesta alla Regione Puglia, ai primi mesi del 2018.

Permanendo le emergenze innescate dal cambiamento della normativa di settore, la Società è infatti al lavoro per mettersi al passo con le norme imposte dall'ANSF, l'Associazione Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie. Cosicché nell'arco del 2017 sono stati eseguiti diversi interventi di carattere tecnico con l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio offerto.

In particolare nella seconda metà di dicembre sono stati effettuati test propedeutici all'attivazione e l'entrata in esercizio del Sistema di Controllo Marcia Treni (SCMT) anche sulla tratta che collega Bitonto a Ruvo di Puglia, dopo che lo stesso sistema è divenuto operativo sulla tratta Bari-Bitonto a partire dallo scorso 24 luglio.

Ricordiamo che la circolazione ferroviaria è tuttora interrotta a Ruvo di Puglia ed il collegamento fino ad Andria è garantito da un servizio automobilistico sostitutivo; così come tra i Comuni di Andria e Barletta si viaggia col collegamento ferroviario, ma anche questo soggetto alle regole imposte dall'ANSF. Per quanto riguarda la tratta tra Ruvo e Corato, i lavori di raddoppio sono completati ma l'entrata in esercizio, nell'attesa del rilascio di tutte le autorizzazioni, non sarà possibile prima dell'estate 2018, ancorché con possibili e comunque temporanee limitazioni di velocità.

Pertanto, alla luce delle situazioni sopra descritte l'effettuazione di una rilevazione di Customer Satisfaction tra i viaggiatori in questa fase certamente non avrebbe consentito di ottenere un riscontro oggettivo.

La scelta di rinviare la Customer Satisfaction ai primi mesi del 2018 mira dunque a di rilevare in modo più preciso e puntuale il grado di soddisfazione del cliente, che certamente – sulla scorta delle esperienze maturate in questi mesi – potrà mettere a disposizione della Società suggerimenti ed indicazioni finalizzate al miglioramento ulteriore del servizio, inquadrando le esigenze di quanti utilizzano i nostri treni ed i nostri autobus.

Non va infatti messo in secondo piano il fatto che negli anni, in particolare nel triennio 2014/2016, l'interesse e l'attenzione per la qualità del servizio offerto e la sua efficienza sono stati ripetutamente confermati proprio dalle indagini conoscitive effettuate costantemente su un campione di viaggiatori Ferrotramviaria S.p.A.; una ricerca costante che ha visto l'Azienda muoversi accanto al proprio passeggero, per dare tutto il supporto necessario.

Quanto affermato è peraltro riscontrabile attraverso la lettura dei grafici seguenti, che fanno riferimento ai tre anni in questione:

Indagine conoscitiva sulla soddisfazione dei viaggiatori

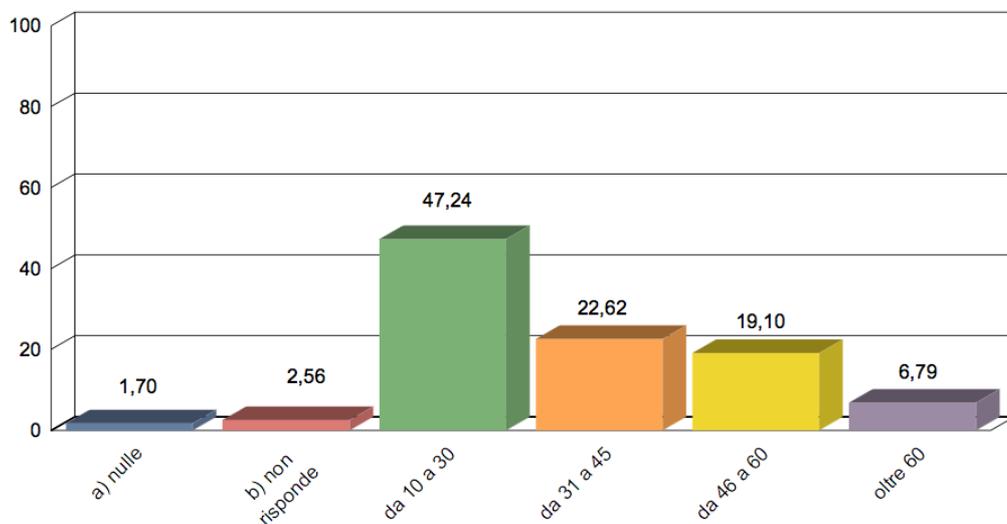
Linea: FERROVIA

2014-2015-2016

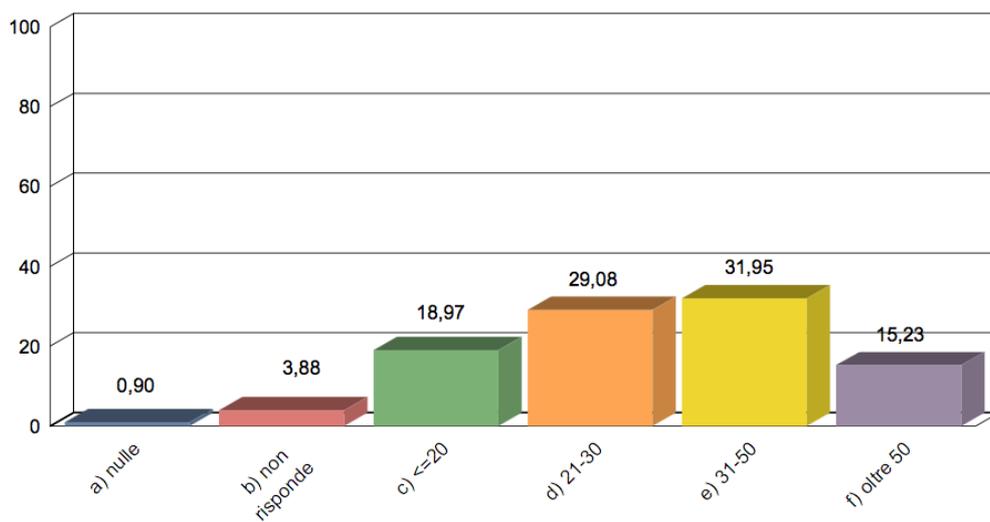


Età

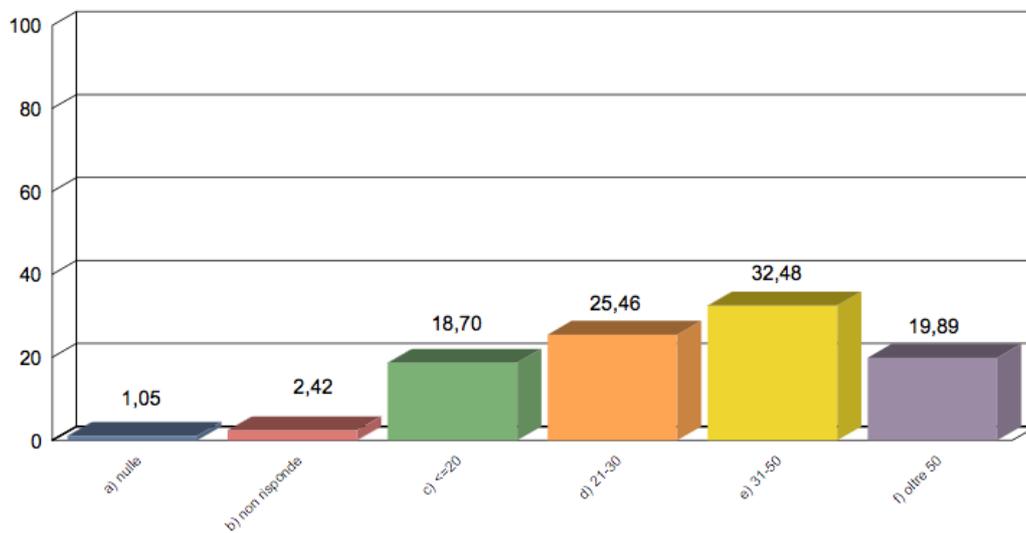
2014



2015



2016



Indagine conoscitiva sulla soddisfazione dei viaggiatori

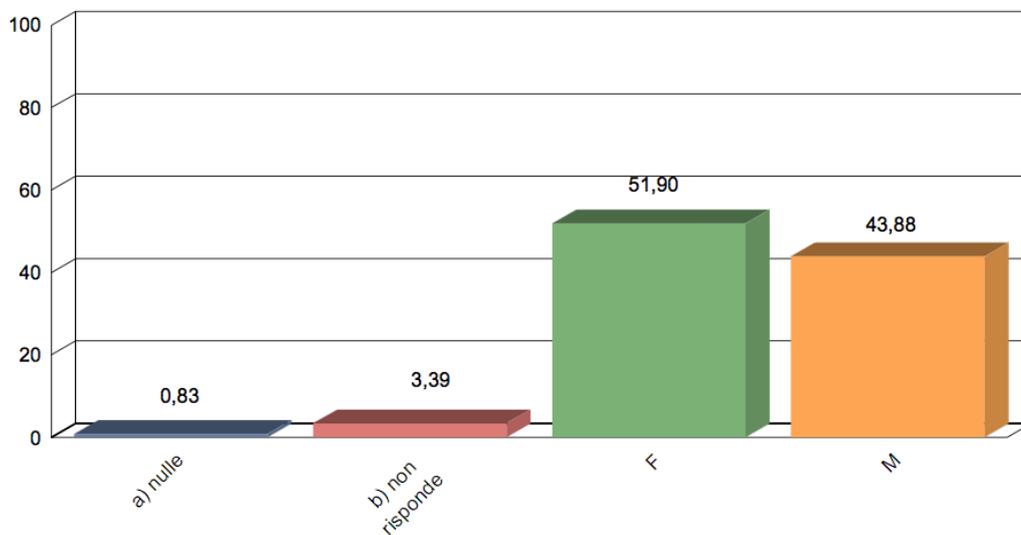
Linea: FERROVIA

2014-2015-2016

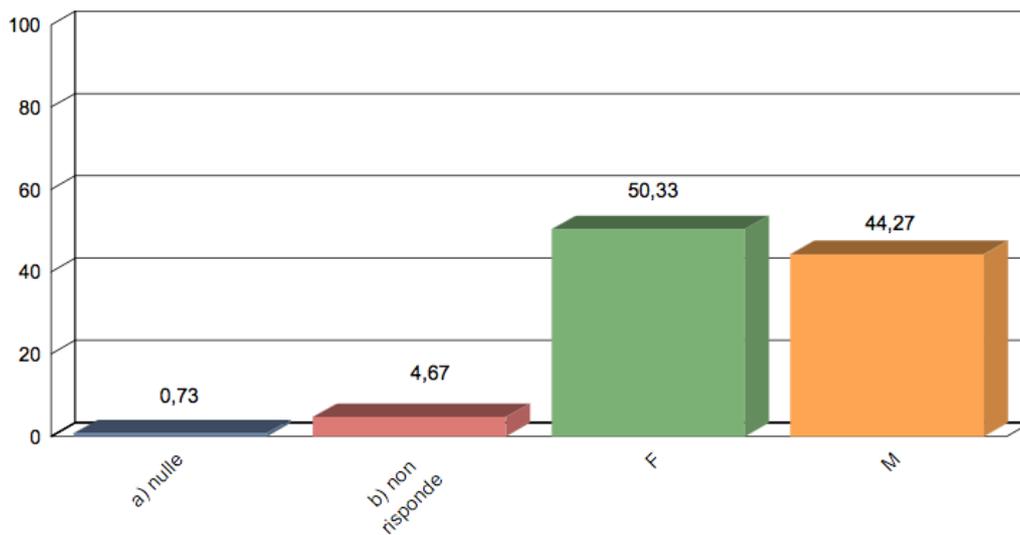


Sesso

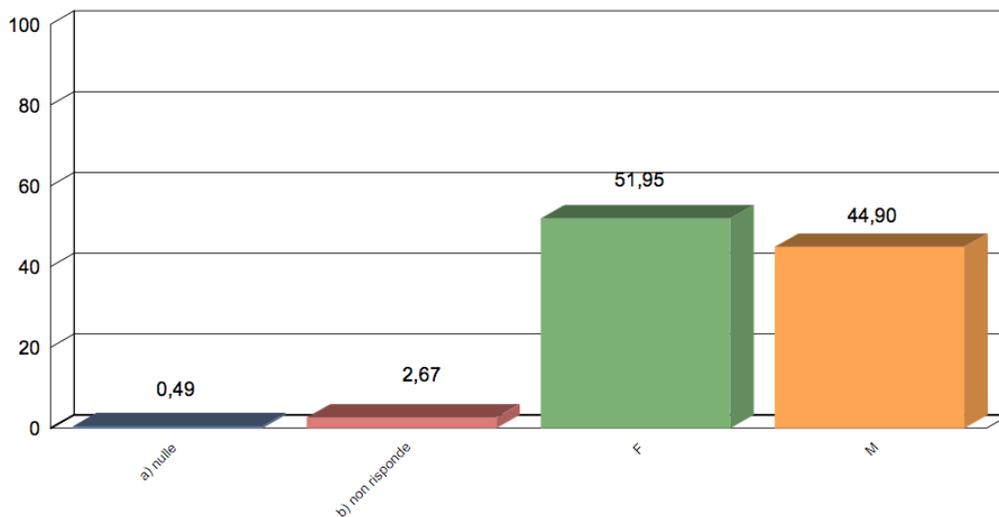
2014



2015



2016



Indagine conoscitiva sulla soddisfazione dei viaggiatori

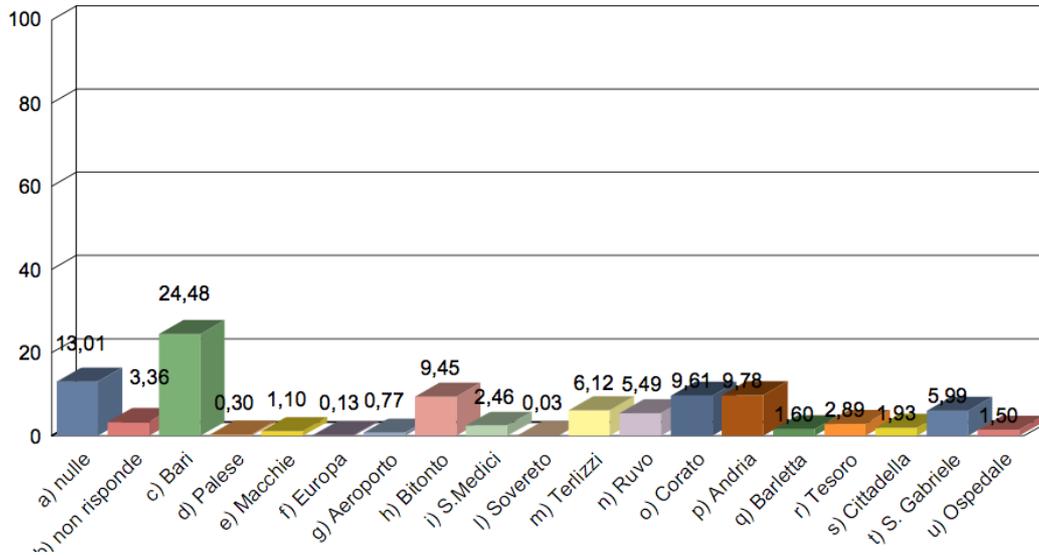
Linea: FERROVIA

2014-2015-2016

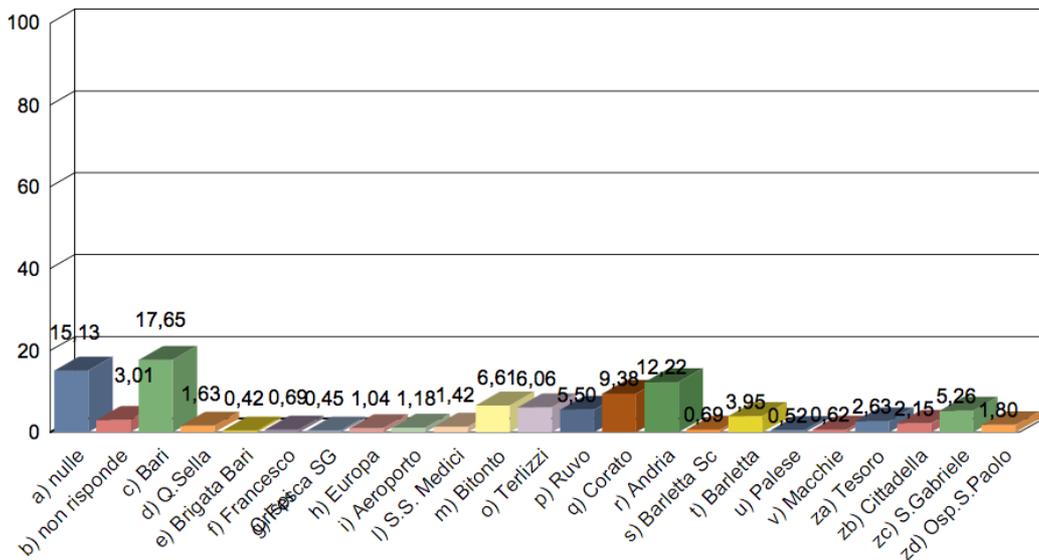


Città di partenza di questo viaggio

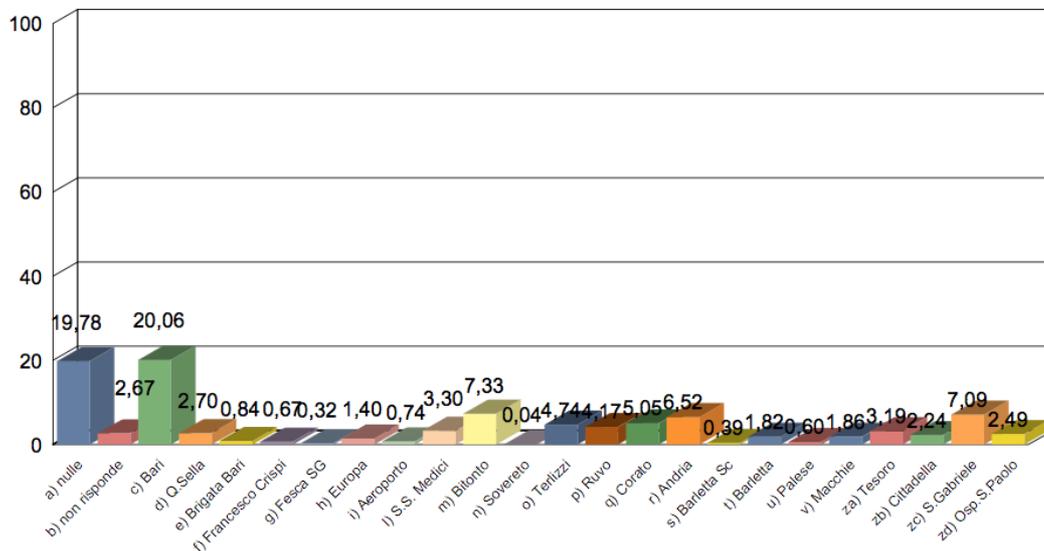
2014



2015



2016



Indagine conoscitiva sulla soddisfazione dei viaggiatori

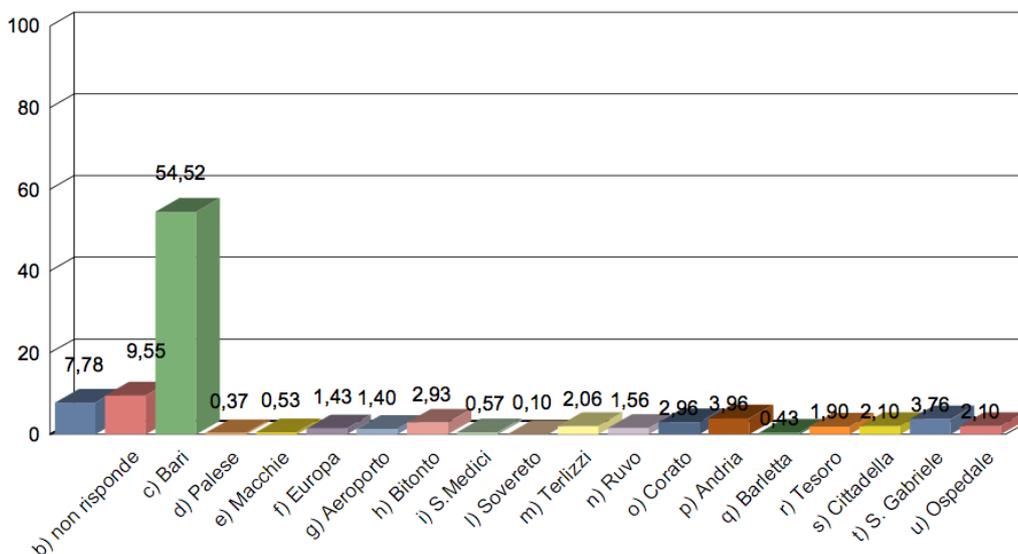
Linea: FERROVIA

2014-2015-2016

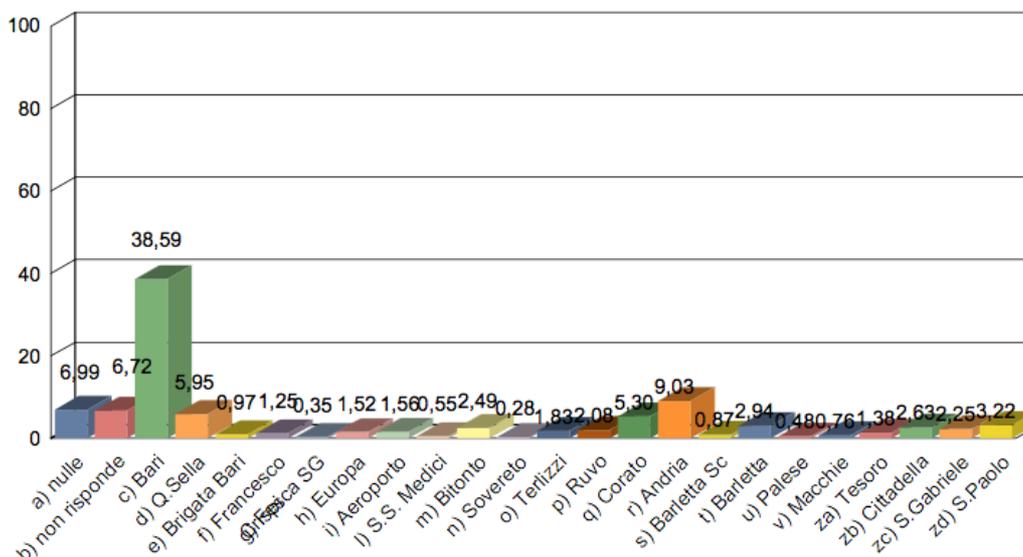


Città di arrivo di questo viaggio

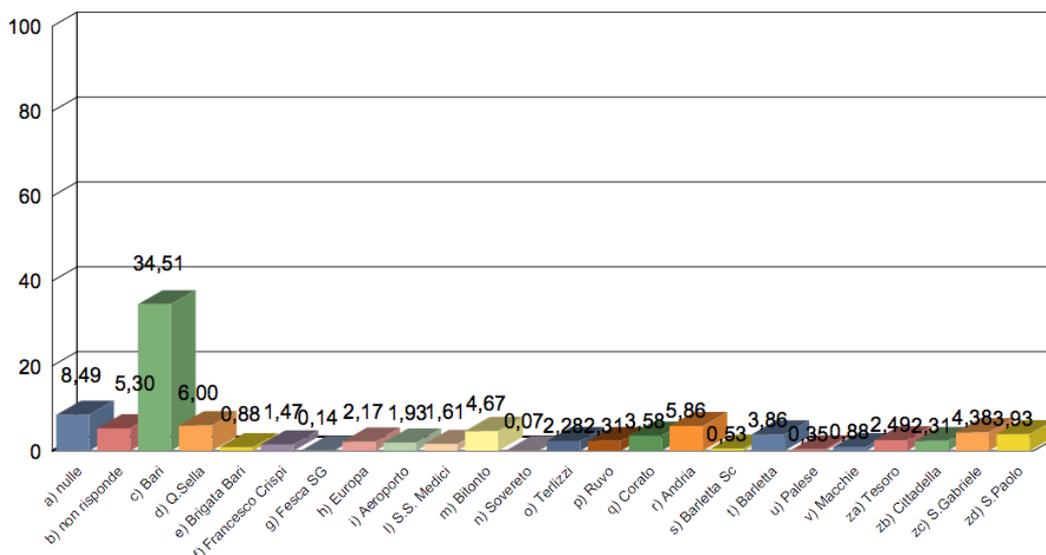
2014



2015



2016



Indagine conoscitiva sulla soddisfazione dei viaggiatori

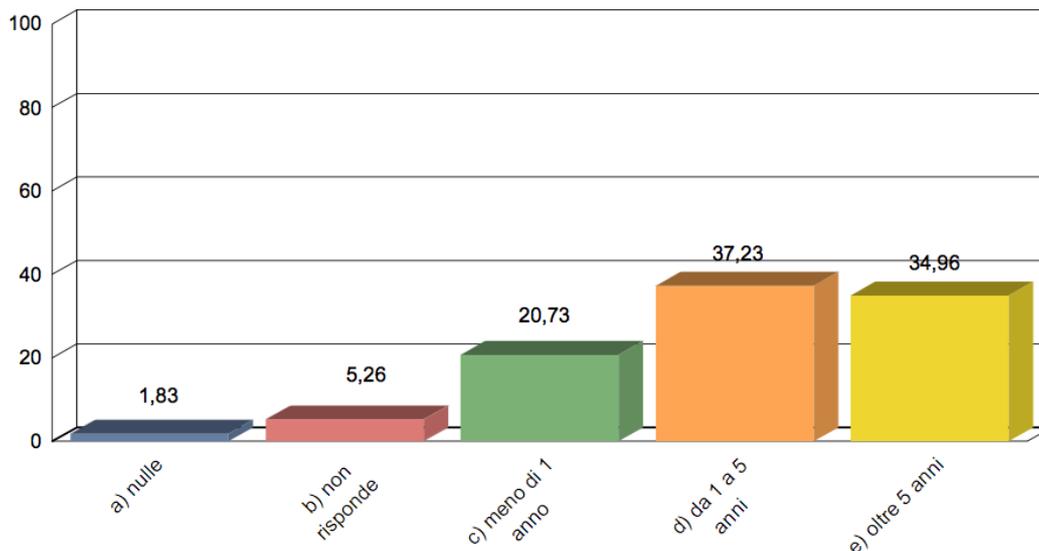
Linea: FERROVIA

2014-2015-2016

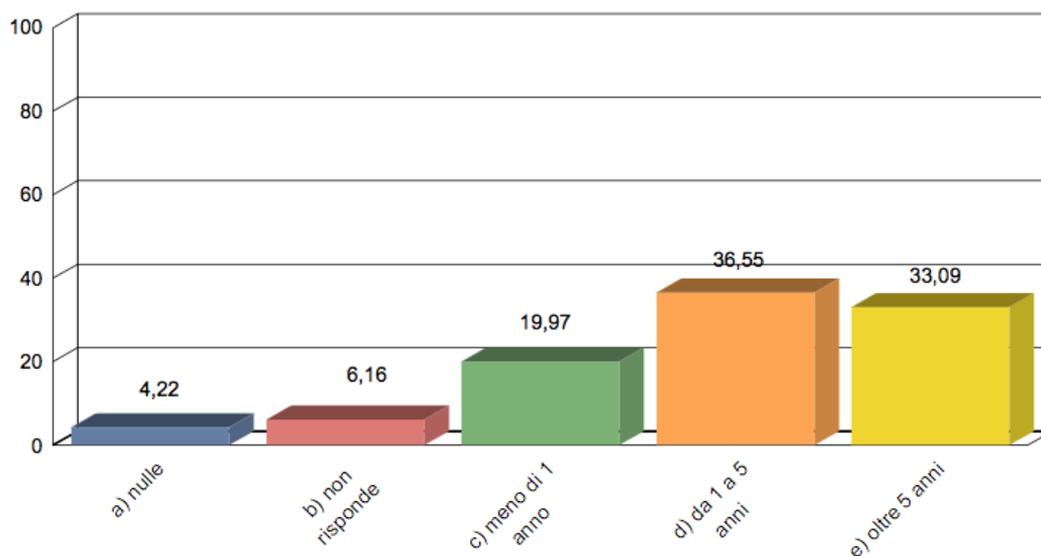


Da quanto tempo utilizza il treno

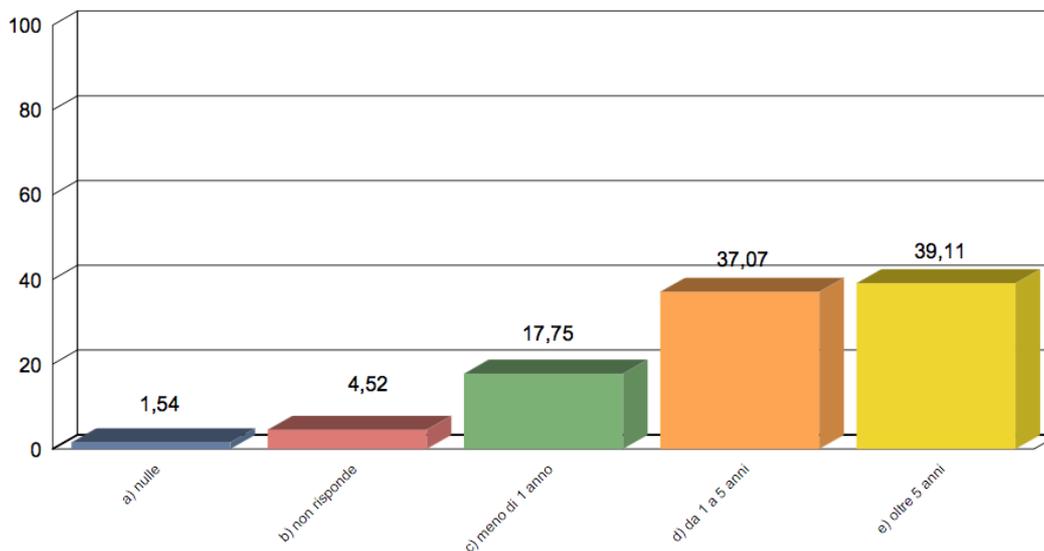
2014



2015



2016



Indagine conoscitiva sulla soddisfazione dei viaggiatori

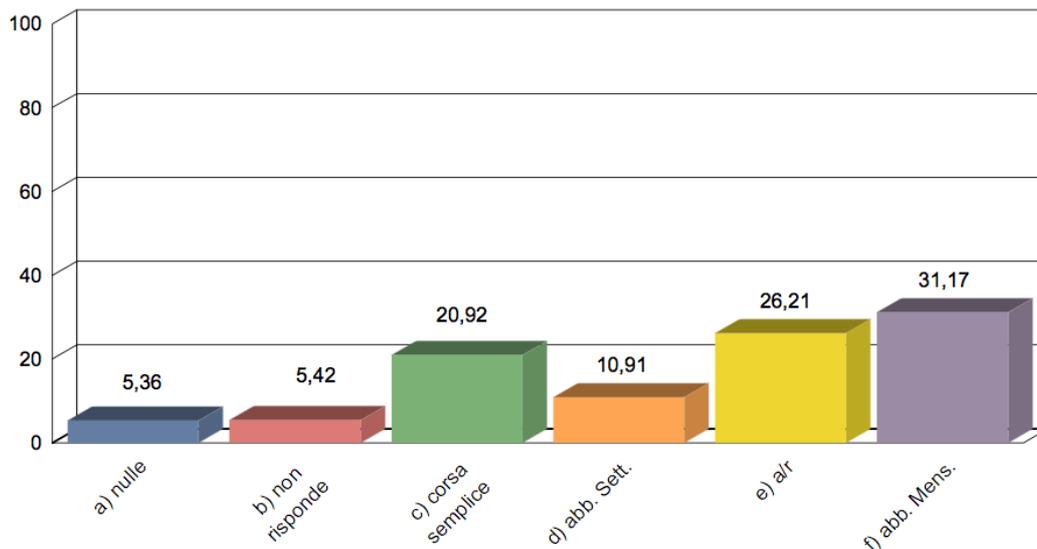
Linea: FERROVIA

2014-2015-2016

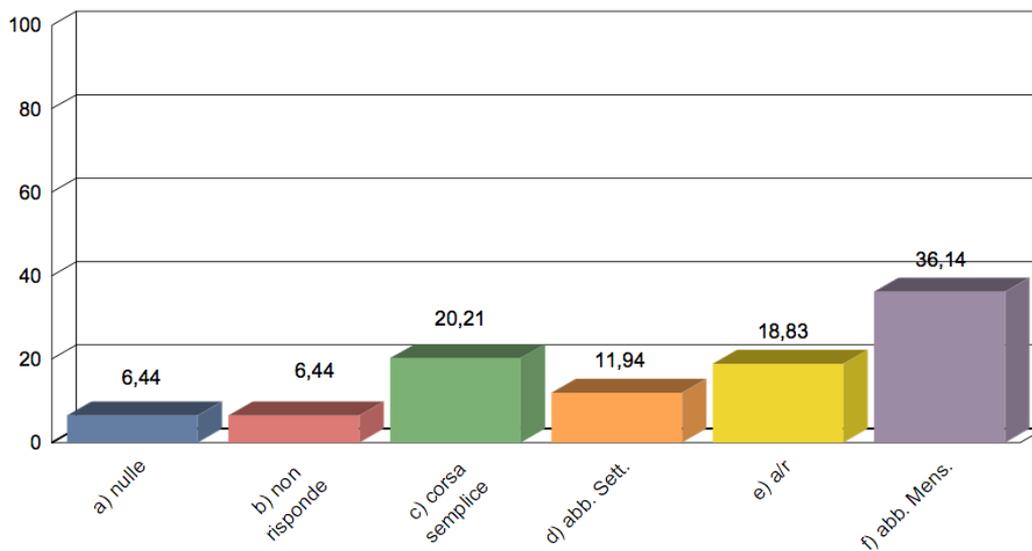


Tipo di biglietto utilizzato

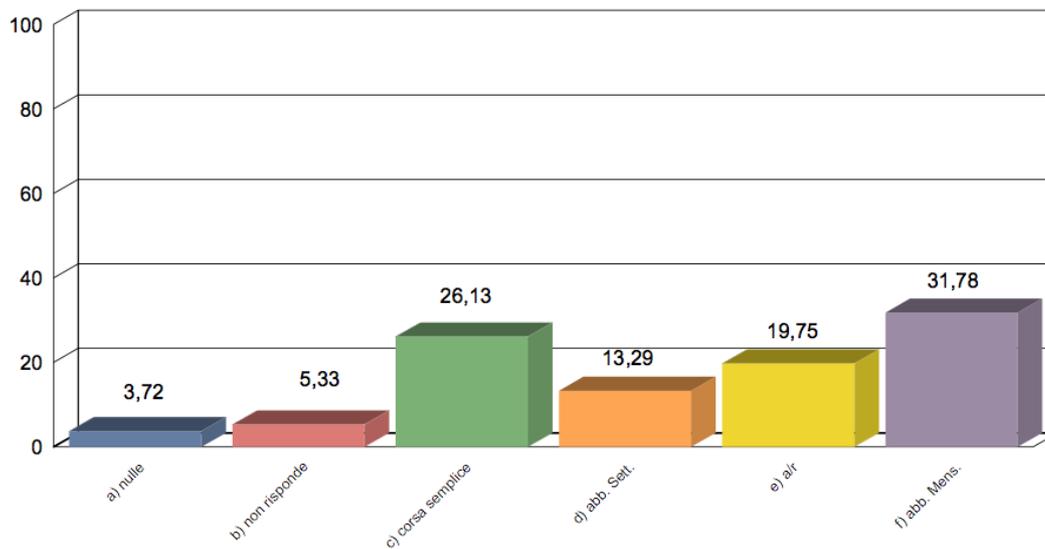
2014



2015



2016



Indagine conoscitiva sulla soddisfazione dei viaggiatori

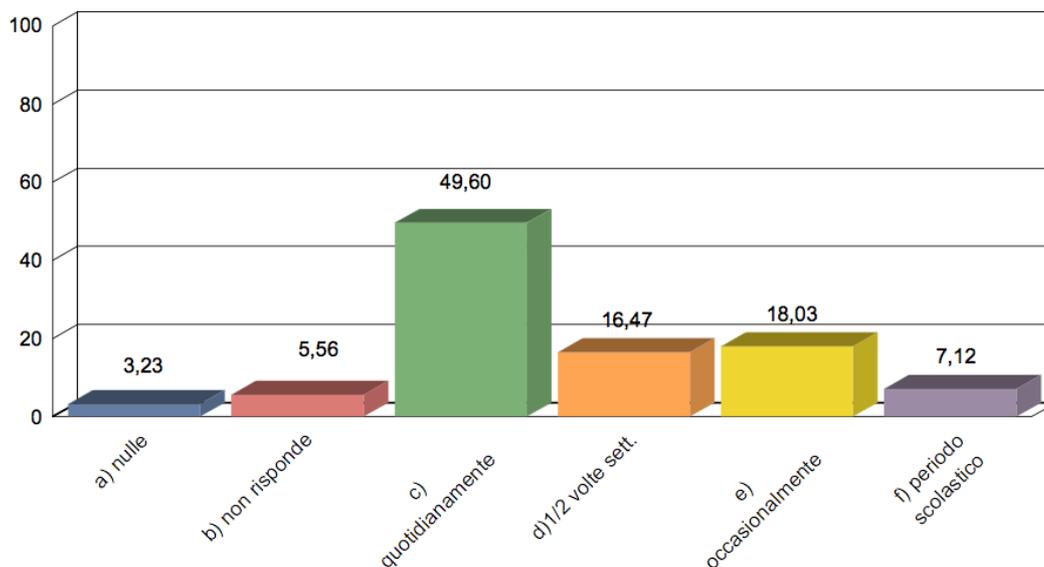
Linea: FERROVIA

2014-2015-2016

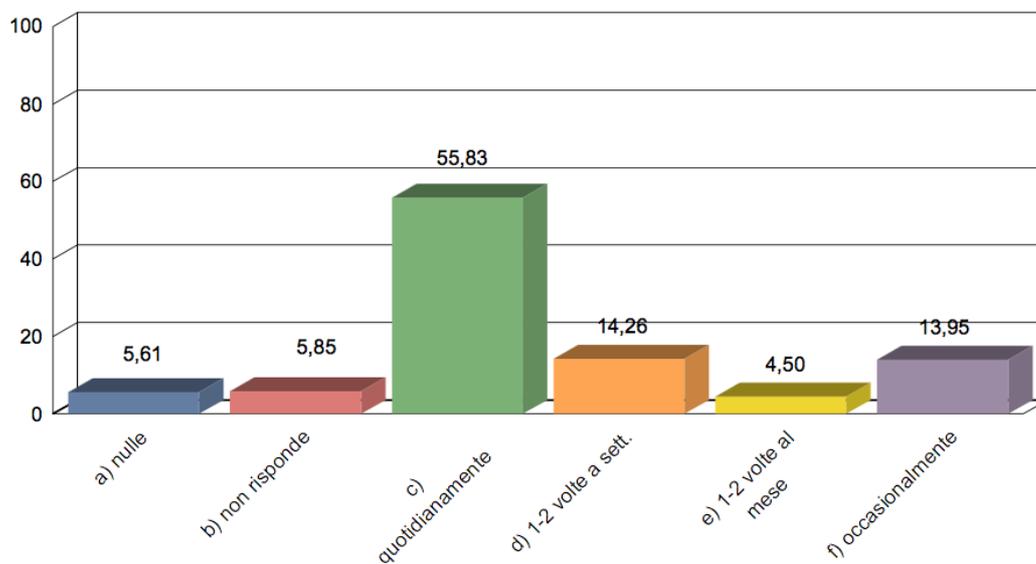


Frequenza di utilizzo

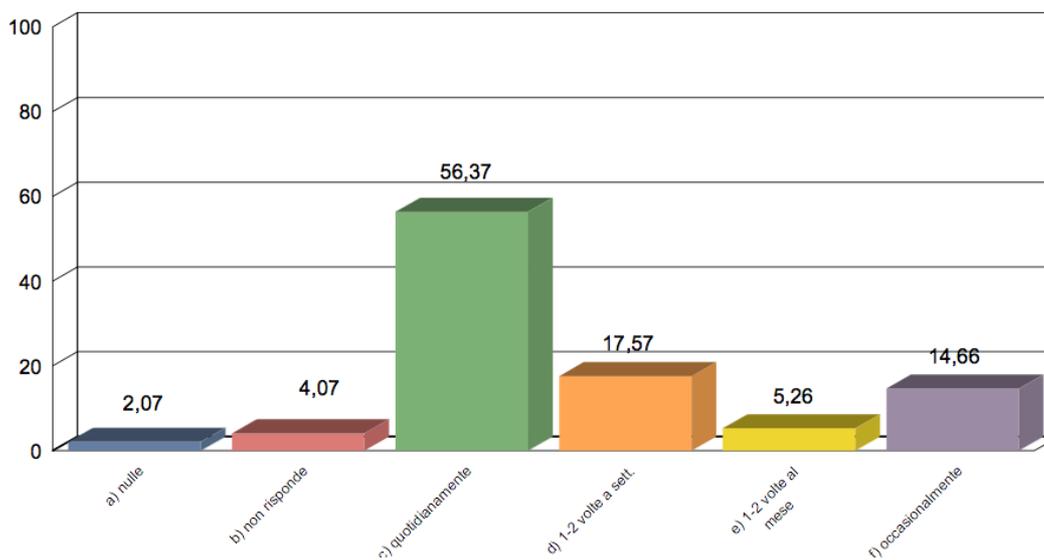
2014



2015



2016



Indagine conoscitiva sulla soddisfazione dei viaggiatori

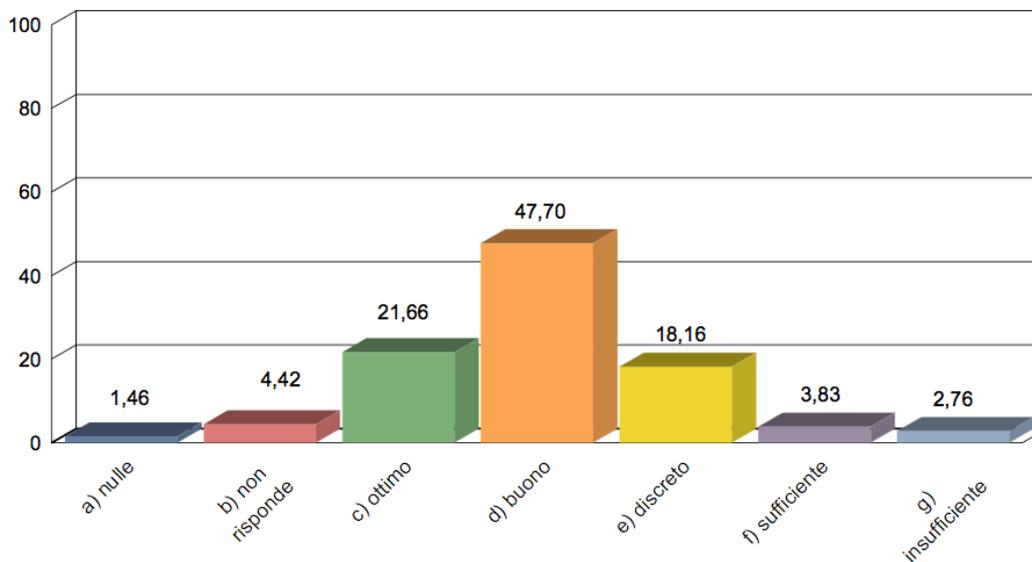
Linea: FERROVIA

2014-2015-2016

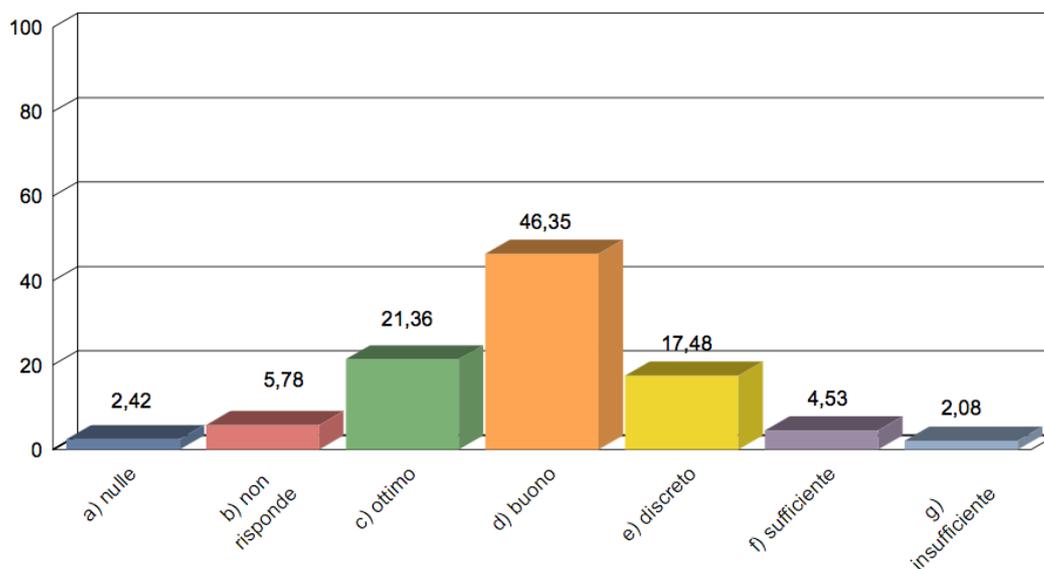


Puntualità delle corse

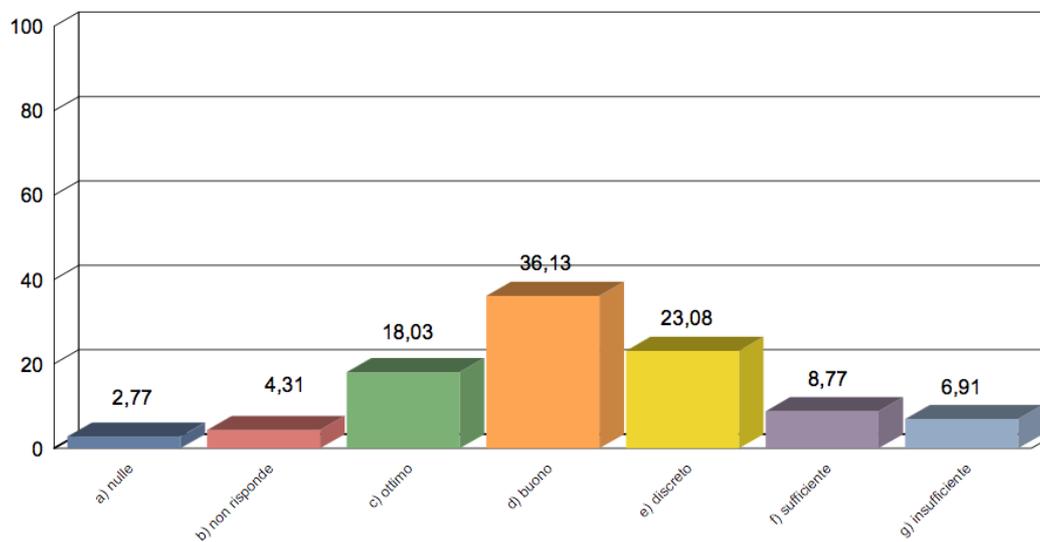
2014



2015



2016



Indagine conoscitiva sulla soddisfazione dei viaggiatori

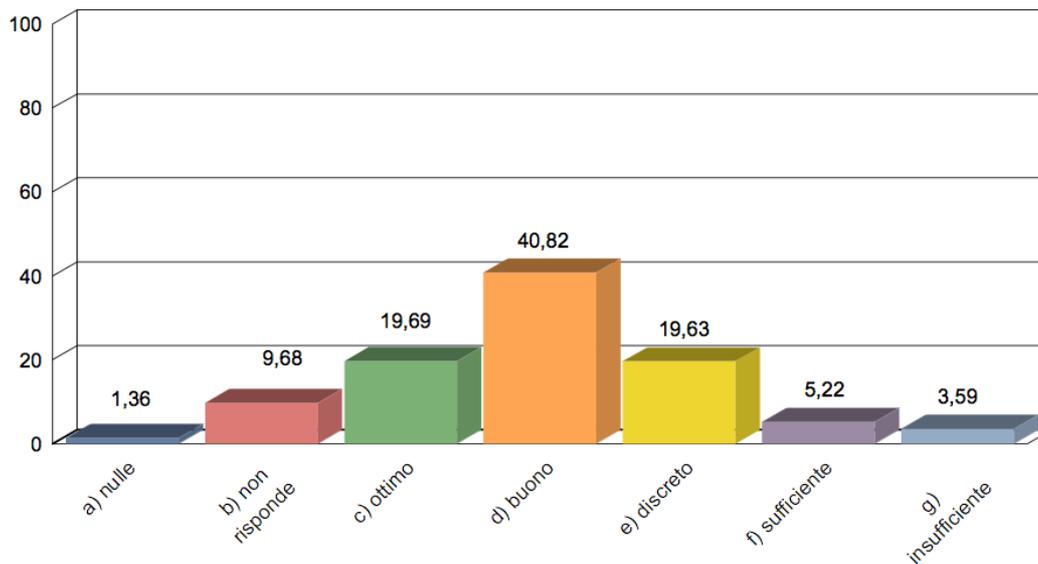
Linea: FERROVIA

2014-2015-2016

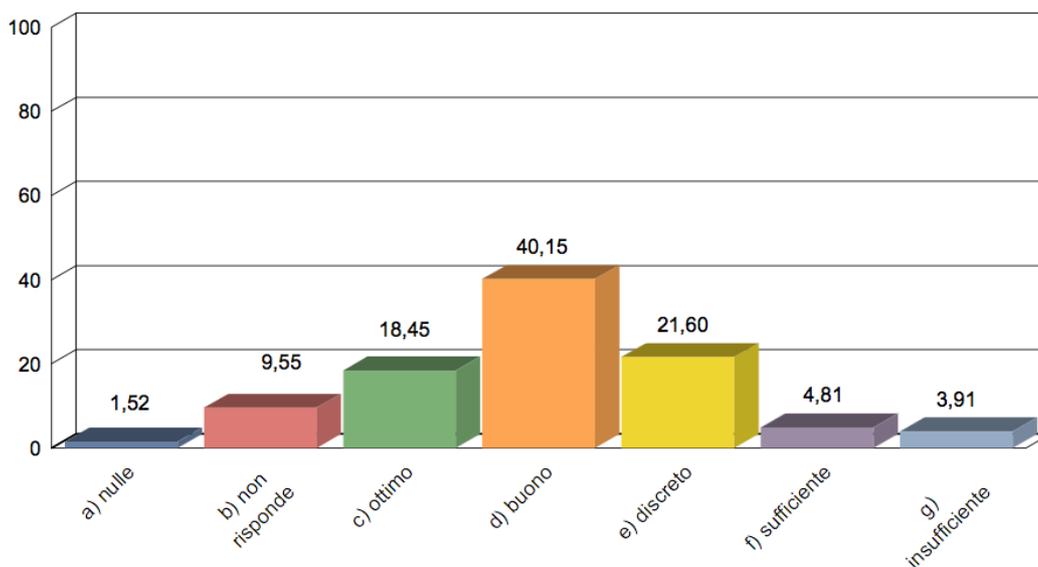


Informazioni a bordo

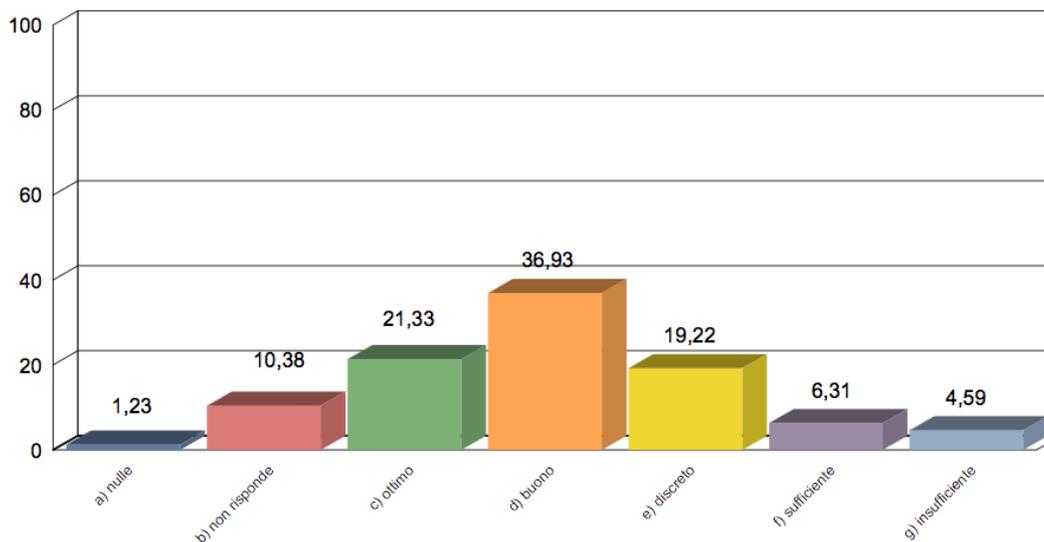
2014



2015



2016



Indagine conoscitiva sulla soddisfazione dei viaggiatori

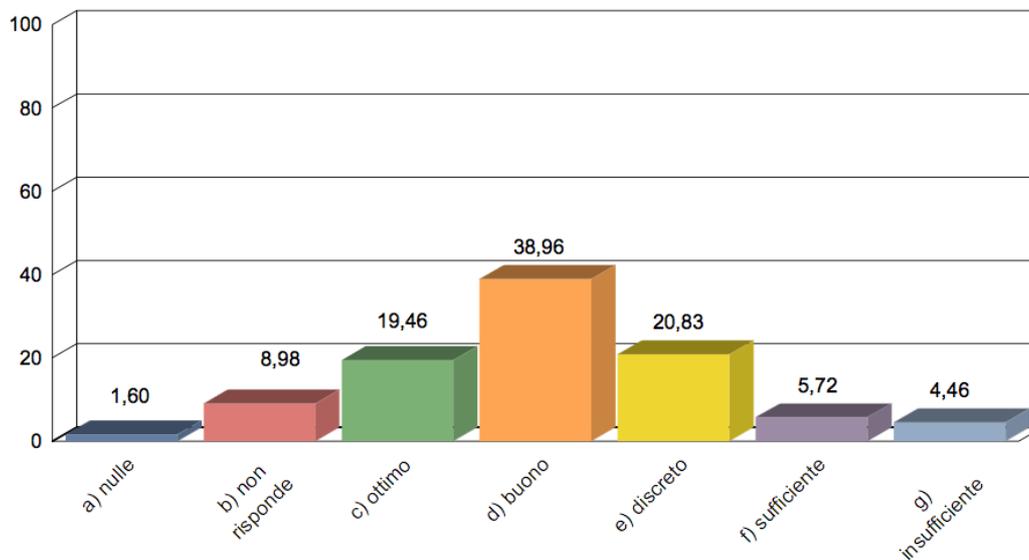
Linea: FERROVIA

2014-2015-2016

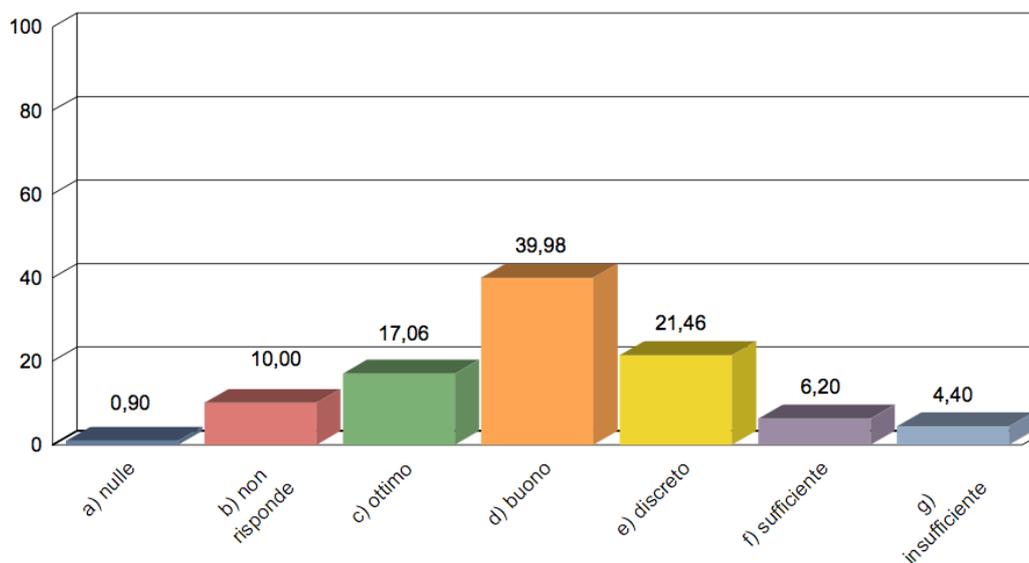


Informazioni nelle stazioni

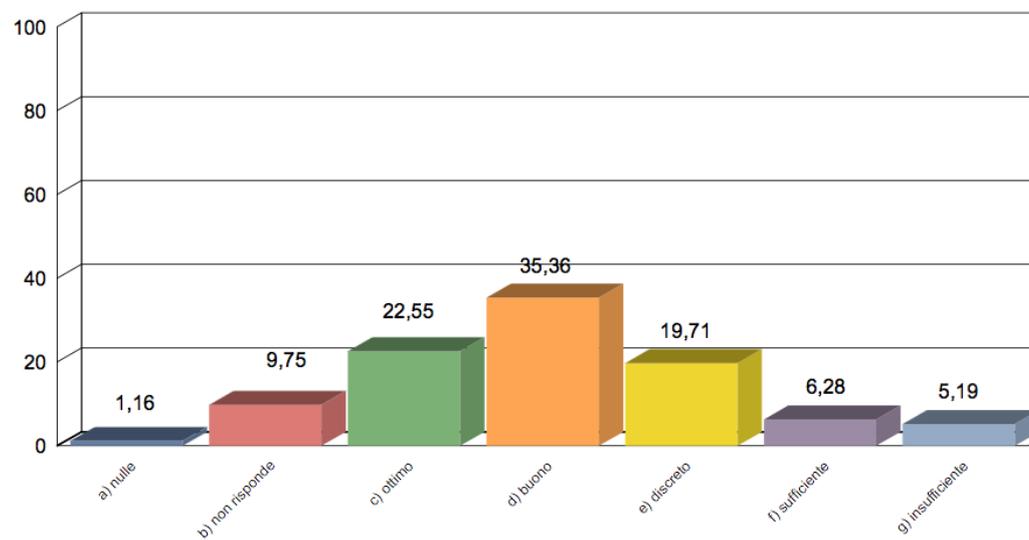
2014



2015



2016



Indagine conoscitiva sulla soddisfazione dei viaggiatori

Linea:

FERROVIA

2014-2015-2016



TRATTAMENTO DEI RECLAMI, RIMBORSI E INDENNITA' PER IL MANCATO RISPETTO DELLE NORME DI QUALITA' DEL SERVIZIO

In caso di servizi irregolari o soppressione dei treni, per cause di inadempienze attribuibili a Ferrotramviaria S.p.A., al Cliente è previsto il riconoscimento di una indennità di ritardo. Questa è calcolata in percentuale in relazione al calcolo del ritardo in minuti e comunque superiore ai 60.

Ciò è valido sia per i biglietti di corsa A/R, sia nel caso di un abbonamento settimanale o mensile. Per il caso degli abbonamenti si tiene conto di un susseguirsi di ritardi o soppressioni di servizio per cause di inadempienze attribuibili a Ferrotramviaria S.p.A. durante il periodo di validità dello stesso. L'indennizzo è calcolato anche in questa evenienza in percentuale in relazione ai minuti di ritardo, a partire da un minimo di 60.

Anche per l'ottenimento del rimborso del titolo di viaggio acquistato si deve trattare di servizi irregolari o soppressione dei treni per cause di inadempienze attribuibili alla Ferrotramviaria S.p.A., in cui è previsto un ritardo alla destinazione finale superiore ai 60 minuti. In tal caso, il rimborso va calcolato in relazione all'evento.

Per quanto riguarda l'abbonamento settimanale, si può ottenere rimborso integrale nel caso di interruzione di linea di durata prevista pari alla durata dell'abbonamento, senza l'effettuazione di un servizio di trasporto alternativo.

Per l'abbonamento mensile, e nel caso di interruzione di linea prevista superiore a 10 giorni senza l'effettuazione di un servizio di trasporto alternativo, il viaggiatore può ottenere il rimborso integrale proporzionalmente al periodo di mancato utilizzo, calcolato in trentesimi dell'importo pagato per i giorni di validità residua dal giorno dell'interruzione.

Per ottenere il riconoscimento dell'indennizzo o del rimborso, il viaggiatore deve farne richiesta entro le 48 ore successive all'evento che ha generato la richiesta secondo le procedure previste dalla Carta dei Servizi

INFORMAZIONI SU DIRITTI E OBBLIGHI DEI PASSEGGERI AI SENSI DEL REGOLAMENTO N. 1371/2007

Nell'ottica del miglioramento del servizio offerto alla Clientela, sono stati istituiti dei punti informativi sempre presenziati, presso l'Aeroporto e Bari Centrale, per l'assistenza ai Clienti. Presso gli info-point sono installate biglietterie automatiche, predisposte per il rilascio di biglietti giornalieri o abbonamenti; possono essere fornite al cliente informazioni sui servizi di collegamento Aeroportuale oltre che biglietti unici integrati, per viaggiare su tutto il territorio regionale. Sono anche acquistabili, inoltre, i biglietti validi su tutta la rete di

Trenitalia presso l'info-point della fermata Aeroporto. Sono presenti: nella hall di ingresso alla stazione di Bari Centrale della Ferrotramviaria S.p.A., in piazza A. Moro; hall di ingresso alla Stazione di Transito dell'Aeroporto di Bari Karol Wojtyła. L'assistenza al pubblico viene effettuata anche in lingua inglese e, in relazione agli operatori presenti, anche in altre lingue. Oltre al rilascio di informazioni riguardanti il servizio, il personale presente è autorizzato anche all'assistenza per l'acquisto dei biglietti tramite le emettitrici self presenti presso gli info-point.