



Ferrovie
del Gargano srl

CARTA DEI SERVIZI

20 23

DIVISIONE
TRASPORTO

CARTA DEI SERVIZI
24^a EDIZIONE - ANNO 2023
DIVISIONE TRASPORTO

INDICE

Presentazione	7
Principi fondamentali	8
Profilo e servizi	10
Gli impegni	11
Diritti ed obblighi del passeggero	12
Tutela dei diritti del passeggero	13
Modalità di invio di un reclamo/segnalazione	14
 <u>Condizioni generali di trasporto per il servizio ferroviario</u>	 15
- Trasparenza – Obiettivi e risultati – Condizioni Minime di Qualità	27
- Rendicontazione reclami	32
- Customer satisfaction	32
 <u>Condizioni generali di trasporto per le autolinee di interesse extraurbano</u>	 33
- Trasparenza – Obiettivi e risultati – Condizioni Minime di Qualità	38
- Rendicontazione reclami	41
- Customer satisfaction	41
 <u>Condizioni generali di trasporto per le autolinee di interesse urbano</u>	 42
- Trasparenza – Obiettivi e risultati – Condizioni Minime di Qualità	47
- Rendicontazione reclami	50
- Customer satisfaction	50
 <u>Condizioni generali di trasporto per le autolinee di interesse nazionale</u>	 51
- Trasparenza – Obiettivi e risultati – Condizioni Minime di Qualità	57
- Rendicontazione reclami	59
- Customer satisfaction	60
 RESPONSABILITÀ E COPERTURA ASSICURATIVA	 61
Responsabilità da disservizio o per mancata prestazione del servizio	61
Responsabilità del cliente	61

<i>Responsabilità del conducente e degli altri dipendenti aziendali</i>	62
<i>Esimenti della responsabilità</i>	62
<i>Copertura assicurativa per i danni alle persone e alle cose</i>	62
 CONSULTAZIONE, RILEVAZIONE E MIGLIORAMENTO	62
<i>Attività di consultazione e rilevazione</i>	62

Presentazione

Ferrovie del Gargano S.r.l. è una società che opera attraverso:

- ✓ la Divisione Trasporto, a cui fanno capo le attività di trasporto ferroviario (passeggeri ambito regionale), automobilistico locale (passeggeri ambito urbano ed extraurbano con il Consorzio Trasporti Aziende Pugliesi - Co.Tr.A.P.) ed automobilistico interregionale di competenza statale;
- ✓ la Divisione Gestore Infrastruttura, a cui fanno riferimento le funzioni di Gestore Infrastruttura, unitamente a quelle devolute in favore del Consorzio Ferrovie Pugliesi, per le linee ferroviarie interconnesse San Severo-Rodi G.co-Peschici C. e Foggia-Lucera, costituenti la rete ferroviaria di competenza.

La presente Carta dei Servizi di Ferrovie del Gargano è il documento con cui, con riferimento unicamente alla Divisione Trasporto, sono esposte performance ed impegni relativi alla qualità dei servizi di pubblico interesse, presentati unitamente agli obiettivi prefissati in riferimento a fattori di qualità indicati dalla normativa, entro gli standard delle carte dei servizi del settore trasporti, coniugati in funzione delle specifiche responsabilità della predetta Divisione e valutati sulla base di indicatori di qualità e di offerta percepita, costantemente monitorati.

La Carta dei Servizi è disponibile presso le Direzioni aziendali, presso le stazioni e i punti vendita convenzionati nonché, in formato .pdf, consultabile sul sito <http://www.ferroviadelgargano.com/it-it/Informazioni/Carta-Servizi>.

Gli impegni della Società sono determinati con riguardo a specificità focalizzate in sede di consultazione degli stakeholders, di monitoraggio dei risultati, dell'interazione con gli Organismi di regolazione del settore e con il confronto quotidiano con la clientela.

Gli obiettivi, dichiarati nel presente Documento e relativi alla sostenibilità ambientale e sociale delle attività, si riferiscono all'attuazione della politica ambientale-societaria dell'intera società Ferrovie del Gargano S.r.l.

Anche gli impegni relativi alla qualità offerta alle persone a mobilità ridotta e diversamente abili sono periodicamente aggiornati.

La Società è in possesso dei certificati ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 ed SA 8000:2014.

Le indagini di customer satisfaction, svolte da società terza ed enunciate sinteticamente nel presente Documento sono state realizzate tra i clienti nelle località servite e durante il viaggio.

Principi fondamentali

La Divisione Trasporto, nello svolgimento di attività e nell'offerta di servizi, applica i seguenti principi comuni:

Uguaglianza ed imparzialità

Sono escluse tutte le forme di ingiustificata discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.

L'Azienda si impegna, altresì, a garantire parità di trattamento ed accessibilità tra le diverse categorie o fasce di clienti ai servizi erogati, adottando le necessarie iniziative.

Continuità del servizio

L'erogazione dei servizi sarà continua, regolare e senza interruzioni nel rispetto dei programmi di esercizio, fatta eccezione per le interruzioni dovute a calamità naturali, causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto di terzi, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'azienda e, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore.

Nei casi di scioperi saranno divulgate con tempestività le notizie relative alla predisposizione dei servizi minimi garantiti.

Nei casi di necessità o di interruzioni programmate, l'Azienda s'impegna ad adottare le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte a limitare il disagio per la clientela.

Partecipazione

L'Azienda si impegna a garantire e favorire la partecipazione dei clienti anche attraverso la consultazione degli Organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio.

In particolare, è riconosciuto al cliente il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, inoltrare reclami. La partecipazione dei clienti è garantita anche dagli appositi contatti del sito internet aziendale ed in occasione delle rilevazioni semestrali sulla soddisfazione della clientela.

Efficienza ed efficacia

L'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia e, a tal fine, adotta il monitoraggio continuo della qualità dei servizi erogati. Inoltre,

l'Azienda si impegna ad addestrare e formare il personale di bordo sugli aspetti professionali del servizio offerto.

Libertà di scelta

L'Azienda garantisce, per la sua parte ed unitamente a tutti gli altri Enti preposti al governo dell'ampio fenomeno della mobilità, il diritto alla mobilità dei cittadini assumendo le iniziative atte a facilitare la fruibilità del territorio nella piena libertà di scelta da parte degli stessi.

Sostenibilità

In conformità con la propria mission aziendale, la Divisione orienta le proprie attività verso lo sviluppo di un sistema di mobilità più sostenibile per l'ambiente e la collettività, facendo propri gli obiettivi globali di medio-lungo periodo per lo sviluppo sostenibile improntando il proprio approccio ad essi verso tutte le dimensioni aziendali, promuovendo e sviluppando l'innovazione di prodotti e processi ispirati all'uso efficiente delle risorse naturali, alla minimizzazione dell'impatto ambientale e sociale, alla definizione di un ambiente di lavoro sicuro e inclusivo, alla creazione di valore condiviso.

Qualità del servizio

Ferrovie del Gargano ha implementato Sistemi di Gestione della Qualità (ISO 9001), Ambientale (ISO 14001) e Responsabilità Sociale (SA 8000), allo scopo di tendere a valori nulli di incidentalità, migliorare costantemente le proprie prestazioni nei confronti dei clienti e degli stakeholders, valorizzare e tutelare l'ambiente, la salute e la sicurezza dei lavoratori, mettendo a disposizione le risorse necessarie. Attraverso società terze, effettua indagini di customer satisfaction per il monitoraggio della qualità percepita. Per migliorare la qualità e la quantità del servizio erogato, definisce, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità, obiettivi prestazionali (target) che si impegna a rispettare. Gli indicatori di qualità sono costituiti da variabili quantitative e/o da parametri qualitativi che sono in grado di misurare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli di prestazione dei servizi erogati.

È considerato obiettivo prestazionale il corrispondente valore dell'indicatore di qualità che l'Azienda si propone di raggiungere sulla base delle proprie potenzialità e delle aspettative della clientela.

Profilo e servizi

La Divisione Trasporto diversifica il suo impegno nei settori strategici del trasporto passeggeri. In particolare, per quanto concerne il trasporto con modalità ferroviaria:

Trasporto Ferroviario¹ regionale nell'ambito del contratto di servizio sottoscritto con la Regione Puglia per gli anni 2022 – 2033 che comprende:

- la linea *Foggia - San Severo – Apricena Città – Rodi – Peschici (Calenella)* che si sviluppa, tra Foggia e San Severo su Rete Ferroviaria Italiana;
- la linea *Foggia – Lucera*.

Autoservizi sostitutivi ferroviari *Foggia – Manfredonia, Cagnano Varano – San Nicandro G.co – Portone Perrone e Foggia – Peschici, quest'ultimo limitatamente nel periodo di validità dell'orario ferroviario c.d. invernale.*

Trasporto Automobilistico extraurbano in ambito provinciale (provincia di Foggia) e regionale (Regione Puglia) in qualità di consorziata Co.Tr.A.P., affidataria dei servizi.

Trasporto Automobilistico Urbano nelle città di Manfredonia (FG), su affidamento del consorzio Co.Tr.A.P., nonché nella città di San Severo (FG), a seguito di aggiudicazione di gara.

Trasporto Automobilistico di interesse nazionale finalizzate al collegamento del promontorio garganico e dell'alto Tavoliere con alcune delle principali città italiane (Roma, Milano, Torino, Bologna, Ancona, Pescara).

¹ Ferrovie del Gargano, in qualità di Impresa Ferroviaria, già titolare sin da ottobre 2008 del titolo abilitativo (Certificato di Sicurezza) rilasciato dall'ANSF (Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie), oggi ANSFISA (Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie e delle Infrastrutture Stradali e Autostradali); da ottobre 2020 è in possesso del Certificato di Sicurezza Unico, valido per le aree di esercizio: RFI – intera rete e FDG/GI – intera rete, con il quale è confermata l'accettazione del sistema di gestione della sicurezza (SGS) dell'impresa ferroviaria, comprese le disposizioni adottate dalla stessa per soddisfare i requisiti specifici necessari per il funzionamento sicuro delle suddette aree di esercizio, conformemente alla direttiva (UE) 2016/798 ed alla legislazione nazionale applicabile.

Gli impegni

L'Azienda si impegna a garantire e monitorare:

- i servizi di trasporto nel rispetto del Contratto di Servizio sottoscritto;
- la tutela dei diritti del passeggero secondo gli standard declinati dai Regolamenti UE vigenti;
- un'adeguata accessibilità ai mezzi ed ai servizi offerti, assicurando ogni sforzo possibile, compatibilmente con le necessità ed i limiti tecnici ed organizzativi delle condizioni operative di esercizio, per i viaggi delle persone a mobilità ridotta;
- la sicurezza durante il viaggio (*security*);
- la sicurezza personale del passeggero (*safety*);
- la pulizia ed il decoro a bordo e negli spazi a disposizione della clientela con programmi di intervento specifici;
- la puntualità e la regolarità del servizio, attraverso i sistemi di monitoraggio in uso e gestendo gli eventuali disservizi con tempestività ed efficacia, attraverso tutti i canali informativi a propria disposizione;
- la riconoscibilità e la cortesia del personale a contatto con la clientela durante lo svolgimento del servizio;
- il comfort del viaggio con un'offerta di posti a sedere adeguata alle esigenze di mobilità;
- informazioni tempestive attraverso tutti i canali a disposizione: personale di servizio, biglietterie, punti vendita esterni convenzionati, telefoniche, sito web, piattaforme social;
- l'integrazione modale, ove ragionevolmente e tecnicamente possibile, con altre tipologie di trasporto al fine di offrire ai clienti la più ampia possibilità di spostamento sul Territorio;
- l'attenzione all'ambiente ed al sociale, favorendo ogni iniziativa che favorisca la sostenibilità, la capacità di aggregazione e l'utilizzo del trasporto pubblico.

Diritti ed obblighi del passeggero

Norme di carattere generale per tutti i servizi offerti.

Al passeggero sono riconosciuti i seguenti diritti:

- conoscenza delle condizioni generali applicabili al contratto di trasporto;
- sicurezza e tranquillità del viaggio (*security e safety*);
- continuità e certezza del servizio anche mediante una razionale integrazione tra le diverse modalità di trasporto;
- pubblicazione e reperibilità degli orari;
- accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe applicabili;
- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, compatibilmente con la situazione generale delle condizioni di circolabilità;
- igiene e pulizia;
- efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui veicoli e nei locali aperti al pubblico;
- accesso alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

Il passeggero è tenuto a rispettare i seguenti obblighi:

- controllare all'atto dell'acquisto i dati indicati sul biglietto (data di viaggio, tariffa, luogo di partenza e arrivo);
- non viaggiare se sprovvisto del titolo di viaggio regolarmente vidimato;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non sporcare e non danneggiare i veicoli nonché pareti, accessori e suppellettili delle stazioni;
- accedere nelle stazioni o nelle sale d'attesa munito di biglietto di viaggio. Le persone non munite 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;
- agevolare le operazioni di controllo dei titoli di viaggio ed esibire un documento di identità valido ai fini dell'accertamento dei dati presenti sul titolo di viaggio medesimo;

- rispettare il divieto di fumare all'interno dei veicoli e nei locali pubblici ove sia prescritto;
- agevolare, durante il viaggio, le persone anziane, le persone a mobilità ridotta e quelle diversamente abili nonché a rispettare le disposizioni relative ai posti riservati alle persone anziane, alle persone a mobilità ridotta ed a quelle diversamente abili;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le indicazioni/limitazioni stabilite dall'Azienda;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di reale, grave ed imminente pericolo;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'Azienda nonché le indicazioni ricevute dal personale di bordo;
- adoperare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate, unitamente a quelle del vivere civile, non compromettendo in alcun modo la sicurezza del trasporto ed i livelli del servizio per sé stesso e per tutti gli altri viaggiatori.

Tutela dei diritti del passeggero

Trasporto Ferroviario

La normativa europea disciplina diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario con il Regolamento (CE) n. 1371/2007, così come novellato dal Regolamento (UE) n. 782/2021.

Trasporto Automobilistico

La normativa europea disciplina i diritti dei passeggeri trasportati con autobus con il Regolamento (UE) n. 181/2011.

Ferrovie del Gargano, in attuazione della Delibera ART n. 21/2023 dell'8.02.2023, *"Disciplina, in prima attuazione, delle modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti o i consumatori, ai sensi dell'articolo 10 della legge 5.08.2022, n. 118"*, promuove l'istituto della conciliazione per le insorgenti controversie con il patrocinio della predetta Autorità.

Modalità di invio di un reclamo/segnalazione

I passeggeri, che intendono presentare un reclamo/segnalazione a Ferrovie del Gargano, possono compilare uno dei modelli presenti all'interno della sezione del sito internet <http://www.ferroviedelgargano.com/it-it/Contattaci/Reclami>. La presentazione dell'istanza può avvenire con le seguenti modalità:

- inviando una mail all'indirizzo reclamiweb@fergargano.it;
- consegnando il modulo alle biglietterie di stazione;
- trasmettendo a mezzo posta ordinaria a Ferrovie del Gargano – Via S. Severo n. 96 – 71121 Foggia.

In ogni caso, il passeggero, oltre ad indicare tutti gli elementi necessari ai fini dell'individuazione delle circostanze che avrebbero determinato l'inadempimento, dovrà necessariamente allegare copia del documento di riconoscimento e del titolo di viaggio adoperato.

I reclami carenti di uno solo dei predetti requisiti non saranno gestiti.

Entro trenta giorni dal ricevimento del reclamo/segnalazione, l'Azienda risponderà in maniera motivata ovvero, in casi giustificati, informerà il passeggero della data (non oltre i novanta giorni dal ricevimento del reclamo/segnalazione) entro cui potrà attendersi una risposta.

Nel caso in cui, il passeggero, insoddisfatto della risposta o non l'abbia ricevuta nei trenta giorni previsti, potrà chiedere a Ferrovie del Gargano l'avvio della procedura conciliativa gratuita. L'Azienda esperirà tale procedura con un rappresentante di una delle Associazioni dei consumatori maggiormente rappresentative della provincia di Foggia, al fine di verificare una proposta di composizione amichevole del reclamo/segnalazione presentato.

Il passeggero ha, altresì, la facoltà di formulare reclami/segnalazioni, in seconda istanza ed avverso la risposta al reclamo/segnalazione ricevuta da Ferrovie del Gargano ovvero nel caso di mancata risposta nel termine di 90 giorni dal ricevimento del reclamo/segnalazione, all'Autorità di Regolazione dei Trasporti – Via Nizza n. 230 – 10126 Torino – www.autorita-trasporti.it.

Condizioni generali di trasporto per il servizio ferroviario

Ambito di applicazione

Le presenti Condizioni Generali di trasporto dei passeggeri si applicano ai servizi di trasporto ferroviario passeggeri effettuati da Ferrovie del Gargano nell'ambito del Contratto di Servizio in essere con la Regione Puglia, per il periodo 2022-2033.

Normativa di riferimento

Regolamento CE n. 1371/2007, modificato dal Regolamento UE n. 782/2021 - D.P.R. n. 753/1980 - Legge Regionale Puglia 31 ottobre 2002, n. 18 - Codice Civile.

Il contratto di trasporto

Con la conclusione del contratto di trasporto, Ferrovie del Gargano si impegna a trasportare il viaggiatore da una stazione di origine ad una di destinazione.

Il contratto di trasporto si conclude con l'acquisto di un titolo di viaggio sul percorso origine – destinazione prescelto, senza acquisire un qualsivoglia diritto ad utilizzare uno specifico treno ovvero servizio sostitutivo, salvo il caso in cui la scelta sia obbligatoriamente prevista, in fase di acquisto.

Il viaggiatore che ha acquistato il titolo di viaggio deve assicurarsi della corrispondenza tra quanto richiesto e quanto ricevuto.

Titoli di viaggio

Ai clienti sono rilasciati:

- biglietti di corsa semplice, validi per effettuare una sola corsa;
- biglietti di corsa semplice a tariffa speciale valida per alcuni periodi dell'anno e su alcuni treni;
- abbonamenti settimanali, validi dal lunedì alla domenica;
- abbonamenti mensili, validi dal 1° all'ultimo giorno del mese solare riportato;
- abbonamenti settimanali e mensili a tariffa agevolata per gli appartenenti alle Forze dell'Ordine ed al Comando Forze Operative Sud esercito;
- biglietti di corsa semplice e di abbonamento per le speciali categorie d'utenti previste dall'art. 30 della Legge Regionale n. 18/2002.

Le tariffe applicate sono quelle previste nel Contratto di Servizio 2022-2033 sottoscritto con la Regione Puglia, in coerenza con i "principi generali in materia tariffaria" di cui all'art. 26 della Legge Regionale n. 18/2002.

Le tariffe sono consultabili presso le biglietterie, i punti vendita esterni convenzionati, sul sito internet www.ferroviedelgargano.com.

I titoli di viaggio possono essere acquistati presso le stazioni abilitate, i punti vendita autorizzati, le emettitrici self service, il sito www.ferroviedelgargano.com, il sito www.trenitalia.com e l'App di Trenitalia (vendita combinata delle ferrovie pugliesi).

I biglietti di corsa semplice possono essere acquistati in anticipo e danno diritto ad effettuare una sola corsa e, nei casi previsti, nella sola giornata di validità indicata.

È consentito l'acquisto di abbonamenti con un documento di identità valido a tutti gli effetti di legge, da esibire all'atto del controllo. L'abbonamento è valido solo se accompagnato dal documento di riconoscimento. In tutti gli altri casi, il viaggiatore è considerato sprovvisto di titolo di viaggio.

I clienti sono tenuti a validare i titoli di viaggio appena saliti a bordo del veicolo ovvero nelle apparecchiature di terra immediatamente prima della salita. Eventuali guasti alle apparecchiature di convalida devono essere tempestivamente segnalati al personale di bordo. In tal caso, il viaggiatore dovrà apporre la data e l'ora del viaggio a penna sul titolo di viaggio adoperato. A bordo è previsto il controllo elettronico di veridicità da parte del personale in servizio.

Biglietti, abbonamenti ed ogni altro documento di viaggio devono essere esibiti a richiesta del personale dipendente dell'Azienda incaricato del controllo o dell'Ente di vigilanza o controllo.

A bordo dei veicoli è consentito l'acquisto del biglietto di corsa semplice con la maggiorazione del prezzo nella misura di € 1.00.

La maggiorazione a bordo non è dovuta in caso di biglietteria di stazione non funzionante. Non è mai dovuta per l'acquisto a bordo delle persone diversamente abili od a mobilità ridotta.

Per l'acquisto, gli interessati devono rivolgersi, all'atto della salita, al personale in servizio. In caso di mancato avviso, il passeggero è considerato sprovvisto di titolo di viaggio.

A bordo è vietata la cessione di titoli di viaggio non nominativi; è sempre vietata la cessione dei titoli di viaggio nominativi.

È consentito il rilascio della fattura per l'acquisto del titolo di viaggio, a condizione che la richiesta sia presentata nella giornata di acquisto/emissione, a mezzo posta elettronica all'indirizzo ufficio.cp@fergargano.it, corredata della copia del titolo medesimo indicando il codice univoco o la P.E.C. di riferimento per la fattura elettronica. Non si rilasciano attestati generici di pagamento dei titoli di viaggio.

L'elenco dei punti vendita è disponibile sul sito www.ferroviedelgargano.com.

È vietata la vendita di titoli di viaggio delle Ferrovie del Gargano senza le dovute autorizzazioni.

Sanzioni amministrative

Ferme restando le norme di cui al D.P.R. n. 753/80, la sanzione amministrativa pecuniaria a carico dei clienti, trovati sprovvisti del valido titolo di viaggio o di titolo di viaggio non regolarmente convalidato o non conforme, è fissata secondo quanto stabilito dalla Legge Regionale n. 18/2022, così come modificata dalla Legge Regionale n. 13 del 7.4.2014.

Il mancato rispetto da parte dei clienti delle norme contenute nel regolamento aziendale di vettura comporta l'applicazione di sanzioni amministrative secondo quanto stabilito dalla Legge Regionale richiamata.

Può essere precluso l'inizio del viaggio ovvero la sua prosecuzione, senza diritto a rimborsi, a chi:

- risulta sprovvisto di un valido titolo di viaggio e si rifiuta di regolarizzare;
- rappresenta un pericolo per la sicurezza ed il buon funzionamento dell'esercizio ferroviario o per la sicurezza degli altri viaggiatori;
- disturba in modo intollerabile gli altri viaggiatori;
- svolge a bordo attività non direttamente autorizzate dalle Ferrovie del Gargano.

Entro 30 giorni dalla data di notifica del sommario processo verbale di accertamento della violazione, a mente dell'art. 18 della legge 24 novembre 1981 n. 689, il trasgressore può far pervenire memorie difensive in merito alla contestazione, direttamente all'indirizzo di posta elettronica *controllo.sanzioni@fergargano.it* ovvero per posta ordinaria alle Ferrovie del Gargano – Via S. Severo n. 96 – 71121 Foggia.

Il viaggiatore che adopera titoli di viaggio alterati o contraffatti, oltre alla sanzione prevista dalla normativa regionale, è passibile di denuncia all'Autorità Giudiziaria competente.

Servizi per passeggeri diversamente abili od a mobilità ridotta

Le stazioni di Peschici Calenella, Vico San Menaio, Rodi G.co, Ischitella, Carpino e Cagnano Varano risultano impresenziate (non effettuano servizio di biglietteria); le prime tre effettuano servizio di biglietteria nei mesi di luglio ed agosto. Offrono la possibilità di accesso al primo binario in maniera autonoma, in assenza di barriere architettoniche. Nelle stazioni di Ischitella, Carpino e Cagnano Varano sono state installate, dall'1.06.2022, emettitrici automatiche di titoli di viaggio con pagamento elettronico (carta di credito e bancomat).

Nelle stazioni di San Nicandro G.co, Apricena Città e Lucera, è possibile accedere autonomamente ai servizi di biglietteria, ai servizi igienici ed ai marciapiedi, in totale assenza di barriere architettoniche.

Tutte le stazioni sono dotate di informazione visiva e sonora.

Nelle stazioni di Foggia e San Severo, gestite da Rete Ferroviaria Italiana – gruppo FS, le condizioni di accesso sono quelle garantite dal gestore nazionale.

Le composizioni bloccate FLIRT sono dotate di idonei dispositivi di accesso alle persone a mobilità ridotta: pedana ribassata con scivolo di appoggio, wc adeguato, pulsanti di apertura porte ed alloggiamento riservato.

Per tutti le persone diversamente abili od a mobilità ridotta è previsto il servizio di assistenza su chiamata, telefonando al numero 0882.228960 (info) almeno 48 ore prima della partenza prevista, i giorni feriali dalle ore 7:00 alle ore 19:00 o, sempre almeno 48 ore prima, a mezzo mail, a dar@fergargano.it.

È possibile acquistare i titoli di viaggio presso le stazioni abilitate ed i punti vendita convenzionati.

Alle persone diversamente abili od a mobilità ridotta è consentito l'acquisto a bordo del biglietto di corsa semplice senza alcuna maggiorazione.

Alle persone diversamente abili od a mobilità ridotta, che rientrano fra le categorie di clienti di cui alla Legge Regionale 31 ottobre 2002 n. 18 - art. 30, comma 3 -, sono riconosciute gratuità nei limiti disposti dalla predetta norma.

Apposita sezione è contestualmente presente sul sito internet www.ferroviedelgargano.com.

In caso di variazioni della condizione di accesso o di fruibilità delle stazioni e dei servizi di trasporto, le Ferrovie del Gargano si impegnano a fornire con la più ampia diffusione possibile (avvisi a bordo dei veicoli, nelle stazioni, sul sito internet, ufficio informazioni):

- le informazioni relative all'eventuale utilizzo di veicoli diversi da quelli previsti che comporti limitazioni di utilizzo alle persone diversamente abili ed a mobilità ridotta;
- le informazioni relative all'eventuale indisponibilità delle infrastrutture, contrariamente a quanto previsto, che limitino la fruibilità o l'accessibilità delle persone diversamente abili od a mobilità ridotta nonché l'indicazione dell'impianto accessibile più vicino;
- le informazioni relative alle tempistiche per il ripristino.

Nel caso in cui il ripristino delle condizioni di accessibilità non avvenga nei termini previsti, è riconosciuto alla persona diversamente abile od a mobilità ridotta un indennizzo pari al costo:

- di un abbonamento mensile per la tratta di origine – destinazione del viaggio.

Nel caso in cui una corsa indicata come fruibile dalle persone diversamente abili od a mobilità ridotta sia effettuata con veicolo inadatto al trasporto dei medesimi, il passeggero avrà diritto al rimborso del titolo di viaggio oltre ad un indennizzo pari al costo:

- di un abbonamento mensile per la tratta di origine – destinazione del viaggio. La richiesta di rimborso e/o indennizzo dovrà essere inoltrata entro e non oltre trenta giorni dal verificarsi dell'evento:
- compilando apposito form sul sito internet;
- a mezzo posta elettronica all'indirizzo *dar@fergargano.it*;
- a mezzo posta ordinaria alle Ferrovie del Gargano – Direzione di Foggia - 71121 – Via S. Severo n. 96.

A pena di decadenza, la richiesta dovrà essere corredata del titolo di viaggio non adoperato.

Sia in caso di riconoscimento del rimborso o dell'indennizzo sia in caso di mancato riconoscimento degli stessi, la Direzione invierà al richiedente una comunicazione entro trenta giorni dalla presentazione della domanda.

In caso di accoglimento della richiesta, il risarcimento/indennizzo sarà erogato entro il termine di 10 giorni dalla comunicazione dell'Azienda.

In caso di mancato accoglimento, il cliente potrà presentare un reclamo di seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti – Via Nizza n. 230 – 10126 Torino.

Agevolazioni di viaggio

Sono rilasciati biglietti di corsa semplice e abbonamenti per le speciali categorie di clienti, di cui all'art. 30 della Legge Regionale n. 18 del 31 ottobre 2002.

Per il rilascio, i clienti devono munirsi di apposita tessera di riconoscimento gratuita che è emessa dagli uffici delle Ferrovie del Gargano su presentazione di opportuna istanza, corredata da due fotografie formato tessera e da certificazione attestante l'appartenenza alle categorie previste dalla legge. L'emissione dei titoli di viaggio gratuiti avviene sino ad esaurimento delle compensazioni economiche regionali previste.

È stata sottoscritta una convenzione tra la Regione Puglia, le Ferrovie del Gargano e le Forze dell'Ordine riconosciute ai sensi dell'art. 16 della Legge 1.04.1981 n. 121 (Polizia di Stato, Arma dei Carabinieri, Arma dei Carabinieri - Corpo Forestale dello Stato, Guardia di Finanza e Polizia Penitenziaria) nonché con il Comando Forze Operative Sud Esercito, finalizzato a garantire una maggiore sicurezza per i passeggeri a bordo dei servizi ferroviari regionali. La convenzione consente la

possibilità di fruire di abbonamenti (settimanali e mensili) scontati rispetto a quelli ordinari.

Tariffa integrata Trenobus

D'intesa con la Regione Puglia, per tutto il 2023, salvo successivo e/o diverso accordo, è operativa la tariffa integrata Trenobus, per i collegamenti tra alcuni centri dei Monti Dauni e la rete ferroviaria Foggia-Lucera. Tutti i viaggiatori di Faeto, Celle di San Vito (Bivio), Castelluccio Valmaggiore, Roseto Valfortore, Alberona, Biccari, Volturino, San Bartolomeo in Galdo, Casalnuovo Monterotaro, Casalvecchio di Puglia, Castelnuovo della Daunia e Pietramontecorvino che, per raggiungere Foggia, adoperano i collegamenti in modalità combinata, autobus e treno, svolti da Ferrovie del Gargano, con interscambio nella stazione di Lucera, possono acquistare un unico titolo di viaggio (corsa semplice ed abbonamenti) a tariffa agevolata.

I titoli di viaggio non possono essere acquistati a bordo.

Trasporto di bambini

Il cliente munito di regolare titolo di viaggio ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un/a bambino/a di età compresa tra 0 e 10 anni.

Chi accompagna più di un/a bambino/a di età compresa tra 0 e 10 anni deve acquistare un biglietto ogni due bambini.

È consentito trasportare gratuitamente passeggini per bambini purché piegati in modo tale da ridurne l'ingombro.

Trasporto di animali

Il passeggero può portare con sé, previo acquisto di idoneo titolo di viaggio, animali domestici di piccola taglia purché collocati nelle apposite borse da trasporto, in modo tale da non arrecare disturbo e molestia agli altri passeggeri. I cani guida per non vedenti viaggiano gratuitamente.

Trasporto biciclette al seguito

Secondo quanto stabilito dal protocollo d'intesa con la Regione Puglia, il trasporto delle biciclette al seguito del viaggiatore sui treni regionali è effettuato a titolo gratuito.

Sulla linea ferroviaria Foggia-Lucera è ammesso su tutti i treni nel numero massimo di 3 biciclette a convoglio.

Sulla linea ferroviaria Foggia-San Severo-Apricena Città-Peschici Calenella è ammesso nel numero massimo di 3 biciclette a convoglio sui treni individuati con apposito simbolo sul quadro orario. In tutti gli altri casi non è ammesso.

E' sempre ammesso il trasporto a seguito delle biciclette pieghevoli e dei monopattini, come bagaglio a mano, a condizione che siano opportunamente chiusi nelle apposite custodie.

Le biciclette devono essere allocate negli appositi spazi. Il trasporto è ammesso in ragione di una bicicletta per passeggero. Non è consentito il trasporto delle bici in numero superiore alle disponibilità dei posti indicati. In caso di esaurimento delle disponibilità, i passeggeri dovranno attendere il convoglio successivo. Sono ammesse solo le biciclette monoposto a trazione normale, senza alcun tipo di motore.

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

Il viaggiatore con bicicletta al seguito non dovrà ostacolare la salita e la discesa degli altri passeggeri, evitando di sostare sulle piattaforme. Durante il viaggio non è consentito lasciare oggetti o bagagli sulle biciclette o negli spazi adibiti al trasporto delle stesse. Il trasporto dei ragazzi con biciclette al seguito è ammesso solo a condizione che gli stessi siano accompagnati da persona adulta.

In caso di emergenza, le biciclette devono essere lasciate a bordo in modo da non recare intralcio all'uscita dei viaggiatori. Se recuperabili, saranno restituite ai proprietari dietro presentazione dei titoli di viaggio e del documento di riconoscimento.

Le infrazioni e le sanzioni sono regolamentate dal D.P.R. n. 753/80 e dalla L.R. n. 18/2002.

L'Azienda non effettua alcuna attività di custodia e, quindi, non è responsabile per furti o manomissioni alle biciclette lasciate in sosta.

Tutela del viaggiatore

In linea con gli obiettivi di salvaguardia della soddisfazione dei viaggiatori, le Ferrovie del Gargano si impegnano a garantire la più ampia tutela dei clienti in caso di presentazione di reclami, osservazioni e segnalazioni sui servizi offerti ed a prevedere forme di rimborso o di indennizzo a seguito di eventuali disservizi e irregolarità accertate nello svolgimento del servizio.

Reclami

I passeggeri, che intendono presentare un reclamo/segnalazione a Ferrovie del Gargano, possono, per ogni tipologia di servizio, compilare uno dei modelli presenti all'interno della sezione del sito internet <http://www.ferroviedelgargano.com/it-it/Contattaci/Reclami>. La presentazione dell'istanza può avvenire con le seguenti modalità:

- inviando una mail all'indirizzo reclamiweb@fergargano.it;
- consegnando il modulo alle biglietterie di stazione;
- trasmettendo a mezzo posta ordinaria a Ferrovie del Gargano – Via S. Severo n. 96 – 71121 Foggia.

In ogni caso, il passeggero, oltre ad indicare tutti gli elementi necessari ai fini dell'individuazione delle circostanze che avrebbero determinato l'inadempimento, dovrà necessariamente allegare copia del documento di riconoscimento e del titolo di viaggio adoperato.

I reclami carenti di uno solo dei predetti requisiti non saranno gestiti.

Entro trenta giorni dal ricevimento del reclamo/segnalazione, l'Azienda risponderà in maniera motivata ovvero, in casi giustificati, informerà il passeggero della data (non oltre i novanta giorni dal ricevimento del reclamo/segnalazione) entro cui potrà attendersi una risposta.

Nel caso in cui, il passeggero, insoddisfatto della risposta o non l'abbia ricevuta nei trenta giorni previsti, potrà chiedere a Ferrovie del Gargano l'avvio della procedura conciliativa gratuita. L'Azienda esperirà tale procedura con un rappresentante di una delle Associazioni dei consumatori maggiormente rappresentative della provincia di Foggia, al fine di verificare una proposta di composizione amichevole del reclamo/segnalazione presentato.

Il passeggero ha, altresì, la facoltà di formulare reclami/segnalazioni, in seconda istanza ed avverso la risposta al reclamo/segnalazione ricevuta da Ferrovie del Gargano ovvero nel caso di mancata risposta nel termine di 90 giorni dal ricevimento del reclamo/segnalazione, all'Autorità di Regolazione dei Trasporti – Via Nizza n. 230 – 10126 Torino – www.autorita-trasporti.it.

Rimborsi

Il titolo di viaggio non è rimborsabile per fatti non imputabili alle Ferrovie del Gargano o per rinuncia al viaggio da parte del cliente. Non si rimborsano e non si rilasciano duplicati né attestazioni di pagamento per gli abbonamenti dichiarati smarriti, distrutti, inadoperabili o rubati.

Rimborsi ed indennizzi per ritardi

Ai sensi e per gli effetti del Regolamento CE 1371/2007, così come modificato dal Regolamento UE n. 782/2021, per ritardi all'arrivo a destinazione superiori a 60 minuti, il passeggero può scegliere tra:

- il rimborso per la parte del viaggio non ancora effettuata;
- il rimborso totale qualora non intenda iniziare il viaggio;
- il rimborso totale (compresa la parte già effettuata) se la prosecuzione del viaggio non è più utile in relazione al programma iniziale, nel qual caso il passeggero ha la possibilità di tornare nella località di partenza, non appena possibile, prima di raggiungere la destinazione finale;
- proseguire il viaggio verso la destinazione finale, non appena possibile, con i servizi sostitutivi messi a disposizione dalle Ferrovie del Gargano;
- proseguire il viaggio verso la destinazione finale in data successiva.

Per i titolari di abbonamento il rimborso è pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento. Per ottenere il rimborso del biglietto acquistato e non utilizzato, per le suddette ragioni, il passeggero, entro le 48 ore successive all'evento che ha generato la richiesta di rimborso, nel caso di biglietto di corsa semplice (già convalidato nella stazione di origine) oppure entro le 48 ore successive alla scadenza di validità del titolo di viaggio, nel caso di abbonamenti settimanali e mensili, dovrà inoltrare alle Ferrovie del Gargano una richiesta:

- compilando l'apposito form sul sito internet <http://www.ferroviedelgargano.com/it-it/Contattaci/Rimborsi-Indennizzi-Servizi-Ferroviani-Reg-CE-1371-2007>;
- a mezzo posta elettronica all'indirizzo dar@fergargano.it;
- a mezzo posta ordinaria alle Ferrovie del Gargano – Direzione di Foggia - 71121 – Via S. Severo n. 96.

A pena di decadenza, la richiesta dovrà essere corredata del titolo di viaggio. Inoltre, dovrà dichiarare: giorno, luogo, ora e tratta oggetto del mancato servizio.

Sia in caso di riconoscimento del rimborso o dell'indennizzo sia in caso di mancato riconoscimento degli stessi, l'Azienda invierà al richiedente una comunicazione entro trenta giorni dalla presentazione della domanda.

In caso di accoglimento della richiesta, il risarcimento/indennizzo sarà erogato entro il termine di 10 giorni dalla comunicazione dell'Azienda.

In caso di mancato accoglimento, il cliente potrà presentare un reclamo di seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti – Via Nizza n. 230 – 10126 Torino.

Il rimborso potrà essere sostituito, su richiesta del cliente, con il rilascio di un nuovo titolo di viaggio a carico delle Ferrovie del Gargano di pari importo.

Fermo restando il diritto al trasporto, il passeggero, qualora non abbia chiesto il rimborso ed abbia proseguito il viaggio verso la destinazione finale, non appena possibile, con gli autoservizi sostitutivi o con la prima corsa utile oppure seguendo un itinerario alternativo senza pagamento dell'eventuale differenza di prezzo, potrà chiedere un indennizzo per ritardo tra il luogo di origine e destinazione del viaggio pari al:

- 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
- 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti.

Per i titolari di abbonamento l'indennizzo è calcolato, nelle percentuali sopra specificate, rispetto alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento. Per ottenere l'indennizzo, per le suddette ragioni, il passeggero, entro le 48 ore successive all'evento nel caso di biglietto di corsa semplice (già convalidato nella stazione di origine) oppure entro le 48 ore successive alla scadenza di validità del titolo di viaggio, nel caso di abbonamenti mensili, dovrà inoltrare alle Ferrovie del Gargano una richiesta:

- compilando apposito form sul sito internet <http://www.ferroviedelgargano.com/it-it/Contattaci/Rimborsi-Indennizzi-Servizi-Ferroviani-Reg-CE-1371-2007>;
- a mezzo posta elettronica all'indirizzo dar@fergargano.it;
- a mezzo posta ordinaria alle Ferrovie del Gargano – Direzione di Foggia - 71121 – Via S. Severo n. 96.

A pena di decadenza, la richiesta dovrà essere corredata del titolo di viaggio.

Inoltre, dovrà dichiarare: giorno, luogo, ora e tratta oggetto del mancato servizio. Sia in caso di riconoscimento del rimborso o dell'indennizzo sia in caso di mancato riconoscimento degli stessi, l'Azienda invierà al richiedente una comunicazione entro trenta giorni dalla presentazione della domanda.

In caso di accoglimento della richiesta, il risarcimento/indennizzo sarà erogato entro il termine di 10 giorni dalla comunicazione dell'Azienda.

In caso di mancato accoglimento, il cliente potrà presentare un reclamo di seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti – Via Nizza n. 230 – 10126 Torino.

L'indennizzo potrà essere sostituito, su richiesta del cliente, con il rilascio di un nuovo titolo di viaggio a carico delle Ferrovie del Gargano di importo pari alla somma da indennizzare.

I titolari di abbonamento mensile che dovessero incorrere in un susseguirsi di ritardi superiori a 15 minuti o soppressioni, per la tratta indicata sul titolo di viag-

gio, per un numero di treni pari o superiori al 10% di quelli programmati, hanno diritto ad un indennizzo pari al 10% del costo dell'abbonamento mensile.

Per ottenere l'indennizzo per le suddette ragioni, il passeggero, dovrà inoltrare alle Ferrovie del Gargano una richiesta:

- compilando apposito form sul sito internet <http://www.ferroviedelgargano.com/it-it/Contattaci/Rimborsi-Indennizzi-Servizi-Ferroviani-Reg-CE-1371-2007>;
- a mezzo posta elettronica all'indirizzo dar@fergargano.it;
- a mezzo posta ordinaria alle Ferrovie del Gargano – Direzione di Foggia - 71121 – Via S. Severo n. 96.

A pena di decadenza, la richiesta dovrà essere corredata del titolo di viaggio.

Inoltre, dovrà dichiarare: giorno, luogo, ora e tratta oggetto del mancato servizio. Sia in caso di riconoscimento del rimborso o dell'indennizzo sia in caso di mancato riconoscimento degli stessi, l'Azienda invierà al richiedente una comunicazione entro trenta giorni dalla presentazione della domanda.

In caso di accoglimento della richiesta, il risarcimento/indennizzo sarà erogato entro il termine di 10 giorni dalla comunicazione dell'Azienda.

In caso di mancato accoglimento, il cliente potrà presentare un reclamo di seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti – Via Nizza n. 230 – 10126 Torino.

Il risarcimento potrà essere sostituito, su richiesta del cliente, con il rilascio di un nuovo titolo di viaggio a carico delle Ferrovie del Gargano di importo pari alla somma da indennizzare.

Non si ha diritto al rimborso ed agli indennizzi se:

- la somma da rimborsare o indennizzare è inferiore a € 4.00;
- il passeggero è stato informato del ritardo prima dell'acquisto del biglietto o se il ritardo nell'ora di arrivo prevista, proseguendo il viaggio su un servizio sostitutivo alternativo, rimane inferiore a 60 minuti;
- il passeggero è in possesso di titoli di viaggio promozionali o gratuiti;
- in tutti gli altri casi non imputabili a responsabilità delle Ferrovie del Gargano.

Trasporto di cose – Oggetti smarriti

Il passeggero può trasportare gratuitamente, sotto la propria cura e responsabilità, un solo bagaglio a mano di peso non superiore a kg 20. In tutti gli altri casi è tenuto ad acquistare un biglietto per ogni bagaglio. Non è, comunque, consentito il trasporto di liquidi, oggetti preziosi, fragili e/o eccessivamente ingombranti o pericolosi.

L'Azienda non è responsabile per furti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti trasportati. L'Azienda si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni causati dal suo bagaglio.

Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo dei veicoli aziendali saranno custoditi, ai sensi degli articoli 927 e ss. del Codice Civile.

Trasparenza – Obiettivi e risultati – Condizioni Minime di Qualità

Con la sottoscrizione del Contratto di Servizio con la Regione Puglia per gli anni 2022-2033 nonché ai sensi della Delibera dell'Autorità di Regolazione Trasporti n. 16/2018, al fine di perseguire una politica di trasparenza ed informazione ai passeggeri, sono di seguito pubblicati i dati comparati sugli standard e gli obiettivi raggiunti. Alcuni dati non sono comparabili con quelli precedenti perché introdotti con il nuovo Contratto di Servizio.

Gli indicatori presi in esame si basano sugli standard previsti dal Contratto di Servizio e, in alcuni casi, non confrontabili con gli anni precedenti.

PRINCIPALI DATI DELL'OFFERTA	
n. treni/giorno (giorni feriali)	94
n. treni/km da contratto	1.020.529
n. mezzi < 5 anni	0
n. mezzi 6-10 anni	3
n. mezzi 11-15 anni	4
n. mezzi > 15 anni	3
n. località servite	11
n. biglietterie	6 (di cui 3 stagionali)
n. rivenditori conv.	50

Linee	Direttrici
FR1 - Foggia - San Severo - Peschici C.: linea con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti nell'ambito del Contratto di Servizio nel giorno medio feriale > al 20%	Foggia – S. Severo - Peschici Calenella
FR1 - Foggia - Lucera: linea con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti nell'ambito del Contratto di Servizio nel giorno medio feriale > al 20%	Foggia - Lucera

Indicatore	Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Obiettivo 2023
Offerta di posti - Misura 6			
n. posti offerti come da programma di esercizio 1 (si) / 0 (no)	1	1	1

Indicatore		Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Obiettivo 2023
Regolarità - Misura 7				
% treni effettuati/treni programmati		99%	99,6%	99%
Puntualità - Misura 7				
Foggia - S. Severo - Peschici <i>relativo a trasporto a domanda rilevante</i>	% in orario /effettuati	98,00%	96,70%	98,00%
Foggia - Lucera <i>relativo a trasporto a domanda rilevante</i>	% in orario /effettuati	98,00%	98,90%	98,00%
Foggia - S. Severo - Peschici <i>relativo a trasporto a domanda non rilevante</i>	% in orario /effettuati	98,00%	97,00%	98,00%
Foggia - Lucera <i>relativo a trasporto a domanda non rilevante</i>	% in orario /effettuati	98,00%	99,30%	98,00%

Indicatore	Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Obiettivo 2023
Informazioni prima del viaggio - Misura 8			
PC = presenti e conformi; NP = non presenti	PC	NP	PC
Informazioni durante il viaggio - Misura 9			
PC = presenti e conformi; NP = non presenti	PC	NP	PC

Indicatore		Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Obiettivo 2023
Accessibilità commerciale - Misura 11				
Dotazione adeguata di canali di vendita % stazioni e fermate rispetto al totale	Stazioni Tipologia A	100%	100%	100%
	Stazioni Tipologia B	50%	50%	50%
	Stazioni Tipologia C	0	0	0
Funzionamento canali telematici		100%	100%	100%
Funzionamento biglietterie automatiche	Stazioni Tipologia A	N.A.	N.A.	N.A.
	Stazioni Tipologia B	100%	100%	100%
	Stazioni Tipologia C	100%	100%	100%
Funzionamento Validatrici (presenti tutte a bordo treno)		100%	100%	100%

Indicatore	Frequenza	Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Obiettivo 2023
Pulizia - Misura 12				
Interventi di classe A1 (intervento veloce) eseguiti/programmati	Variabile	100%	100%	100%
Interventi di classe B (intervento di mantenimento) eseguiti/programmati	Giornaliera	100%	100%	100%
Interventi di classe C (intervento accurato) eseguiti/programmati	Settimanale	100%	100%	100%
Interventi di classe D (intervento accurato: pulizia, disinfezione, e-eliminazione graffiti) eseguiti/programmati	Semestrale	100%	100%	100%
Conformità Interventi di classe A1 (misura-verifica ispettiva) sul totale		100%	100%	100%
Conformità Interventi di classe B (misura-verifica ispettiva) sul totale		100%	100%	100%
Conformità Interventi di classe C (misura-verifica ispettiva) sul totale		100%	100%	100%
Conformità Interventi di classe D (misura-verifica ispettiva) sul totale		100%	100%	100%

Indicatore		Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Obiettivo 2023
Comfort - Misura 12				
Funzionamento impianto di climatizzazione	% sulla flotta	100%	100%	100%
Accessibilità e funzionamento toilette	% sulla flotta	100%	100%	100%

Indicatore	Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Obiettivo 2023
Disponibilità e fruibilità servizi per PMR - Misura 13			
Corse mensili fruibili ed accessibili (passeggeri con sedia a rotelle)			
% corse accessibili e fruibili/ corse programmate	100%	100%	100%
Treno con porte funzionanti			
% corse con porte funzionanti/ corse programmate	100%	100%	100%
Disponibilità di servizi BICI non pieghevoli			
Foggia - S. Severo - Peschici (% corse accessibili effettuate/ totale programmate)	100%	100%	100%
Foggia - Lucera (% corse accessibili effettuate/ totale programmate)	100%	100%	100%

Indicatore		Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Obiettivo 2023
Sicurezza del viaggio - Misura 14				
Incidentalità mezzi di trasporto	<i>n. morti</i>	0	1	0
	<i>n. feriti</i>	0	0	0
	<i>n. sinistri</i>	0	0	0

Indicatore		Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Obiettivo 2023
Sicurezza del passeggero - Misura 14				
Sicurezza personale e patrimoniale (<i>denunce furti e molestie</i>)	<i>n. denunce</i>	0	0	0

Rendicontazione reclami

Nel 2022 sono pervenuti n. 10 reclami, con un tempo medio di risposta di 4 giorni. Nessun reclamo chiuso oltre i 30 giorni.

RECLAMI PERVENUTI NEL 2022	
MACRO VOCE	%
Corse	40%
Ritardi/coincidenze	20%
Titoli di viaggio	20%
Personale di servizio	20%

Customer satisfaction

Due volte all'anno sono condotte indagini a bordo sul grado di soddisfazione della clientela che hanno prodotto i seguenti risultati, su una scala di valutazione da 1 a 9, dove il valore 1 rappresenta il valore "scadente" ed il 9 il valore "molto soddisfacente". In coerenza con la Delibera ART 16/2018, il primo livello di soddisfazione del giudizio è 7.

CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022	
PRINCIPALI FATTORI CONSIDERATI	% SODDISFATTI
Sicurezza del viaggio	64,2%
Sicurezza del passeggero	63,2%
Puntualità	64,4%
Pulizia	64,0%
Comfort del viaggio	64,9%
Servizi a bordo	63,6%
Informazioni alla clientela	65,1%
Aspetti relazionali del personale di bordo	63,6%
Servizi per passeggeri a mobilità ridotta	63,2%
Impatto ambientale	62,7%
Integrazione modale con altri servizi	63,1%
Valutazione attività di sportello	62,9%
Giudizio complessivo sul servizio erogato	64,3%

Condizioni generali di trasporto per le autolinee di interesse extraurbano

Ambito di applicazione

Le presenti Condizioni Generali di trasporto dei passeggeri si applicano ai servizi automobilistici extraurbani di trasporto pubblico locale svolti da Ferrovie del Gargano in qualità di consorziata Co.Tr.A.P. (Consorzio Trasporti Aziende Pugliesi), nell'ambito dei contratti di servizio in essere con la Regione Puglia e la Provincia di Foggia.

Il contratto di trasporto

Con la conclusione del contratto di trasporto, Ferrovie del Gargano si impegna a trasportare il viaggiatore da una località di origine ad una di destinazione.

Il contratto di trasporto si conclude con l'acquisto di un titolo di viaggio sul percorso origine – destinazione prescelto.

Il viaggiatore che ha acquistato il titolo di viaggio deve assicurarsi della corrispondenza tra quanto richiesto e quanto ricevuto.

Titoli di viaggio

Ai clienti sono rilasciati:

- biglietti di corsa semplice, validi per effettuare una sola corsa;
- abbonamenti settimanali ordinari 12 corse, validi dal lunedì alla domenica;
- abbonamenti mensili ordinari 52 corse, validi dal primo all'ultimo giorno del mese solare riportato;
- abbonamenti settimanali ridotti 10 corse, per i servizi svolti 5 giorni alla settimana per la Z.I. di Foggia;
- abbonamenti mensili ridotti 42 corse, validi dal primo all'ultimo giorno del mese solare riportato, per i servizi svolti 5 giorni alla settimana per la Z.I. di Foggia;
- biglietti di corsa semplice e di abbonamento per le speciali categorie d'utenti previste dall'art. 30 della Legge Regionale n. 18/2002.

Le tariffe applicate sono determinate dalla Giunta Regionale con apposito atto deliberativo come previsto dalla Legge Regionale n. 18/2002.

Biglietti e abbonamenti devono essere acquistati presso uno dei punti vendita autorizzati.

Sul sito www.cotrap.it è possibile acquistare biglietti di corsa semplice con prenotazione del viaggio su una corsa specifica nonché, per gli abbonati, prenotare il viaggio su corse specifiche alle condizioni disciplinate dallo stesso Consorzio.

Diversamente, l'acquisto del titolo di viaggio dà diritto unicamente a spostarsi sulla relazione, origine-destinazione, prescelta senza che per questo, quindi, si acquisisca un qualsivoglia diritto ad utilizzare una specifica autocorsa.

Per l'acquisto degli abbonamenti, i clienti devono munirsi di apposita tessera di riconoscimento, rilasciata dalle biglietterie autorizzate delle Ferrovie del Gargano su presentazione di istanza corredata da due fotografie formato tessera e da un versamento di € 2.60. La tessera ha validità triennale.

L'abbonamento è valido solo se accompagnato dal documento di riconoscimento. In tutti gli altri casi, il viaggiatore è considerato sprovvisto di titolo di viaggio.

I clienti sono tenuti a validare i titoli di viaggio prima di iniziare il viaggio e/o appena saliti a bordo dei veicoli. Eventuali guasti delle apparecchiature di convalida dei titoli di viaggio devono essere segnalati con immediatezza all'operatore di esercizio (conducente); il cliente, inoltre, dovrà apporre, manualmente la data e l'ora del viaggio, in segno di convalida. Biglietti, abbonamenti ed ogni altro documento di viaggio devono essere esibiti a richiesta del personale dipendente dell'Azienda incaricato del controllo, conducente compreso, o dell'Ente di vigilanza e/o controllo. A bordo dei veicoli è consentito l'acquisto del biglietto di corsa semplice, esclusivamente alle fermate di capolinea, con la maggiorazione del prezzo nella misura di € 1.00. Per l'acquisto gli interessati devono rivolgersi al personale in servizio.

A bordo è vietata la cessione di titoli di viaggio non nominativi; è sempre vietata la cessione dei titoli di viaggio nominativi.

È consentito il rilascio della fattura per l'acquisto del titolo di viaggio, a condizione che la richiesta sia presentata nella giornata di acquisto/emissione, a mezzo mail, all'indirizzo ufficio.cp@fergargano.it, corredata della copia del titolo medesimo indicando il codice univoco o la P.E.C. di riferimento per la fattura elettronica. Non si rilasciano attestati generici di pagamento dei titoli di viaggio.

L'elenco dei punti vendita è disponibile sul sito www.ferroviedelgargano.com.

È vietata la vendita di titoli di viaggio delle Ferrovie del Gargano senza le dovute autorizzazioni.

Sanzioni amministrative

La sanzione amministrativa pecuniaria a carico dei clienti trovati sprovvisti del valido titolo di viaggio o di titolo di viaggio non regolarmente convalidato o non conforme è fissata secondo quanto stabilito dalla Legge Regionale n. 18/2002, così come modificata dalla Legge Regionale n. 13 del 7.04.2014.

Il mancato rispetto da parte dei clienti dei servizi delle norme contenute nel regolamento aziendale di vettura comporta l'applicazione di sanzioni amministrative secondo quanto stabilito dalla sopracitata legge.

Entro 30 giorni dalla data di notifica del sommario processo verbale di accertamento della violazione, a mente dell'art. 18 della legge 24 novembre 1981 n. 689, il trasgressore può far pervenire memorie difensive in merito alla contestazione, direttamente all'indirizzo di posta elettronica *controllo.sanzioni@fergargano.it* ovvero per posta ordinaria alle Ferrovie del Gargano – Via S. Severo n. 96 – 71121 Foggia.

Il cliente in possesso di titoli di viaggio contraffatti, oltre alla sanzione prevista dalla Legge Regionale vigente, è passibile di denuncia all'Autorità Giudiziaria competente.

Servizi per passeggeri diversamente abili od a mobilità ridotta

Alcuni autobus delle linee di interesse locale sono dotati di dispositivo per accesso delle persone a mobilità ridotta. Al fine dell'utilizzo, il viaggiatore interessato dovrà chiedere a mezzo fax, al num. 0881.587294, o a mezzo mail, a *dar@fergargano.it*, almeno 48 ore prima della partenza prevista, la disponibilità dell'autobus con il predetto dispositivo.

L'Azienda si impegna a favorire l'accesso nei limiti tecnico-organizzativi rispetto alle condizioni operative di esercizio.

Trasporto di bambini

Il cliente munito di regolare titolo di viaggio ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un/a bambino/a di età compresa tra 0 e 10 anni.

Chi accompagna i bambini è responsabile degli stessi per l'intera durata del viaggio. Chi accompagna più di un/a bambino/a di età compresa tra 0 e 10 anni deve acquistare un biglietto ogni due bambini. È consentito trasportare gratuitamente passeggeri per bambini purché piegati in modo tale da ridurre l'ingombro.

Trasporto di animali

Il passeggero può portare con sé, previo acquisto di idoneo titolo di viaggio, animali domestici di piccola taglia, purché collocati nelle apposite borse da trasporto, in modo tale da non arrecare disturbo e molestia agli altri passeggeri. Possono viaggiare gratuitamente i cani guida per non vedenti.

A agevolazioni di viaggio

Sono rilasciati biglietti di corsa semplice e di abbonamento per le speciali categorie di clienti, di cui all'art. 30 della Legge Regionale n. 18/2002. Per il rilascio, i clienti debbono munirsi di apposita tessera di riconoscimento gratuita che è emessa dagli uffici delle Ferrovie del Gargano su presentazione di opportuna istanza corredata da due fotografie formato tessera e da certificazione attestante l'appartenenza alle categorie previste dalla legge. L'emissione dei titoli di viaggio gratuiti avviene sino ad esaurimento delle compensazioni economiche regionali previste.

Trasporto di cose - Oggetti smarriti

Il passeggero può trasportare gratuitamente a bordo un solo proprio bagaglio a mano, delle dimensioni massime di cm 45x30x15 e del peso non superiore a kg 5, da custodire sotto la propria responsabilità negli appositi scomparti.

Compatibilmente con la capienza del vano bagagli, può trasportare gratuitamente un proprio secondo bagaglio purché non superi le dimensioni massime di cm 80x50x30 e di peso non superiore a kg 10. In tutti gli altri casi, è tenuto ad acquistare un biglietto per ogni bagaglio. Biciclette e velocipedi in genere possono essere trasportate nel vano bagagli solo se ripiegabili e contenute nelle apposite custodie.

Non è consentito il trasporto di liquidi, oggetti preziosi, fragili e/o eccessivamente ingombranti o pericolosi.

È vietato, inoltre, collocare nel vano bagagli denaro, carte valori, notebook, telefoni cellulari e assimilati.

L'Azienda non è responsabile per furti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti trasportati.

L'Azienda si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni causati dal suo bagaglio.

Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo degli autobus aziendali saranno custoditi ai sensi degli articoli 927 e ss. del Codice Civile.

Reclami

I passeggeri, che intendono presentare un reclamo/segnalazione a Ferrovie del Gargano, possono, per ogni tipologia di servizio, compilare uno dei modelli presenti all'interno della sezione del sito internet <http://www.ferroviadelgargano.com/it-it/Contattaci/Reclami>. La presentazione dell'istanza può avvenire con le seguenti modalità:

- inviando una mail all'indirizzo reclamiweb@fergargano.it;

- trasmettendo a mezzo posta ordinaria a Ferrovie del Gargano – Via S. Severo n. 96 – 71121 Foggia.

In ogni caso, il passeggero, oltre ad indicare tutti gli elementi necessari ai fini dell'individuazione delle circostanze che avrebbero determinato l'inadempimento, dovrà necessariamente allegare copia del documento di riconoscimento e del titolo di viaggio adoperato.

I reclami carenti di uno solo dei predetti requisiti non saranno gestiti.

Entro trenta giorni dal ricevimento del reclamo/segnalazione, l'Azienda risponderà in maniera motivata ovvero, in casi giustificati, informerà il passeggero della data (non oltre i novanta giorni dal ricevimento del reclamo/segnalazione) entro cui potrà attendersi una risposta.

Nel caso in cui, il passeggero, insoddisfatto della risposta o non l'abbia ricevuta nei trenta giorni previsti, potrà chiedere a Ferrovie del Gargano l'avvio della procedura conciliativa gratuita. L'Azienda esperirà tale procedura con un rappresentante di una delle Associazioni dei consumatori maggiormente rappresentative della provincia di Foggia, al fine di verificare una proposta di composizione amichevole del reclamo/segnalazione presentato.

Il passeggero ha, altresì, la facoltà di formulare reclami/segnalazioni, in seconda istanza ed avverso la risposta al reclamo/segnalazione ricevuta da Ferrovie del Gargano ovvero nel caso di mancata risposta nel termine di 90 giorni dal ricevimento del reclamo/segnalazione, all'Autorità di Regolazione dei Trasporti – Via Nizza n. 230 – 10126 Torino – www.autorita-trasporti.it.

Rimborsi

Il titolo di viaggio non è rimborsabile per fatti non imputabili alle Ferrovie del Gargano.

Non si rimborsano e non si rilasciano duplicati e/o attestati di pagamento per gli abbonamenti dichiarati smarriti, rubati, distrutti, deteriorati, totalmente o parzialmente, o, comunque, inutilizzabili.

Per mancata effettuazione del viaggio per fatti imputabili alle Ferrovie del Gargano, il cliente dovrà inviare richiesta scritta di rimborso o di sostituzione corredata del titolo di viaggio in originale entro 30 gg. dal verificarsi dell'evento:

- all'indirizzo mail dar@fergargano.it;
- tramite posta a Ferrovie del Gargano – Via S. Severo n. 96 – 71121 Foggia.

Trasparenza – Obiettivi e risultati – Condizioni Minime di Qualità

Al fine di perseguire una politica di trasparenza ed informazione ai passeggeri, sono di seguito pubblicati i dati comparati sugli standard e gli obiettivi raggiunti.

PRINCIPALI DATI DELL'OFFERTA	
n. corse/giorno (giorni feriali)	810
n. bus/km da contratto	9.516.775
n. mezzi < 5 anni	46
n. mezzi 6-10 anni	0
n. mezzi 11-15 anni	0
n. mezzi > 15 anni	147
n. località servite	64
n. biglietterie	6 (di cui 3 stagionali)
n. rivenditori conv.	161

Indicatore	Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Obiettivo 2023
Posti km offerti da programma 1 (si) / 0 (no)	1	1	1

Indicatore	Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Obiettivo 2023
Regolarità			
% corse effettuate/ corse programmate	99%	99,89%	99%
Puntualità			
% corse in orario/ corse programmate	99%	99,98%	99%

Indicatore	Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Obiettivo 2023
Informazioni			
Diffusione orari <i>(% sul totale delle località servite)</i>	100%	100%	100%
Operatività ore/giorno informazioni telefoniche (giorni feriali)	12 ore	12 ore	12 ore

Indicatore	Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Obiettivo 2023
Accessibilità commerciale			
Dotazione adeguata di canali di vendita <i>(n. punti vendita/centri serviti)</i>	2,5	2,5	2,5
Funzionamento canali telematici <i>sito Co.Tr.A.P.)</i>	100%	100%	100%
Funzionamento validatrici <i>(presenti tutte a bordo autobus)</i>	100%	100%	100%

Indicatore	Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Obiettivo 2023
Pulizia			
Pulizia ordinaria <i>(interventi gior- no/mezzi)</i>	1	1	1
Pulizia radicale <i>(interventi/anno)</i>	3.000	3.049	3.000

Indicatore		Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Obiettivo 2023
Comfort				
Funzionamento impianto di climatizzazione	<i>% sulla flotta</i>	100%	100%	100%
Affollamento ore di punta	<i>Posti km / Passeggeri km</i>	9	7,02	7

Indicatore		Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Obiettivo 2023
Disponibilità e fruibilità servizi per PMR				
Accessibilità facilitata	<i>% sulla flotta</i>	57%	57%	57%

Indicatore		Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Obiettivo 2023
Sicurezza del viaggio				
Incidentalità mezzi di trasporto	<i>n. morti</i>	0	0	0
	<i>n. feriti</i>	0	7	0
	<i>n. sinistri</i>	0	75	0

Indicatore		Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Obiettivo 2023
Sicurezza del passeggero				
Sicurezza personale e patrimoniale (<i>denunce, furti e molestie</i>)	<i>n. denunce</i>	0	0	0

Rendicontazione reclami

Nel 2022 sono pervenuti n. 45 reclami, con un tempo medio di risposta di 6 giorni. Nessun reclamo chiuso oltre i 30 giorni.

RECLAMI PERVENUTI NEL 2022	
MACRO VOCE	%
Corsa/fermata	84%
Comfort	7%
Puntualità	7%
Personale in servizio	2%

Customer satisfaction

Due volte all'anno sono condotte indagini a bordo sul grado di soddisfazione della clientela che hanno prodotto i seguenti risultati, su una scala di valutazione da 1 a 9, dove il valore 1 rappresenta il valore "scadente" ed il 9 il valore "molto soddisfacente". Il primo livello di soddisfazione del giudizio è 7.

CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022	
PRINCIPALI FATTORI CONSIDERATI	% SODDISFATTI
Sicurezza del viaggio	65,6%
Sicurezza del passeggero	65,7%
Puntualità	65,0%
Pulizia	65,5%
Comfort del viaggio	65,4%
Servizi a bordo	65,2%
Informazioni alla clientela	64,5%
Aspetti relazionali del personale di bordo	65,3%
Servizi per passeggeri a mobilità ridotta	64,8%
Impatto ambientale	64,4%
Integrazione modale con altri servizi	64,6%
Valutazione attività di sportello	65,4%
Giudizio complessivo sul servizio erogato	66,0%

Condizioni generali di trasporto per le autolinee di interesse urbano**Ambito di applicazione**

Le presenti Condizioni Generali di trasporto dei passeggeri si applicano al servizio di trasporto pubblico automobilistico urbano svolto da Ferrovie del Gargano nell'ambito del contratto di servizio in essere con il Comune di San Severo e, in qualità di consorziata Co.Tr.A.P. (Consorzio Trasporti Aziende Pugliesi), con il Comune di Manfredonia.

Il contratto di trasporto

Il contratto di trasporto si conclude con l'acquisto di un titolo di viaggio. Il viaggiatore che ha acquistato il titolo di viaggio deve assicurarsi della corrispondenza tra quanto richiesto e quanto ricevuto.

Titoli di viaggio

Ai clienti sono rilasciati:

- biglietti di corsa semplice, validi per effettuare una sola corsa entro 60 minuti dall'obliterazione;
- biglietto multicorse (10 corse) utilizzabile entro 60 giorni dalla prima obliteratione. Ad ogni corsa, il biglietto va convalidato prima della partenza. La validità di ciascuna corsa è di 60 minuti dall'obliteratione.
- abbonamenti mensili per l'intera rete, validi dal primo all'ultimo giorno del mese solare;
- abbonamenti mensili 2 linee validi dal primo all'ultimo giorno del mese solare;
- abbonamenti mensili 2 linee ridotti, validi dal primo all'ultimo giorno del mese solare per studenti ed ultrasessantacinquenni;
- biglietti di corsa semplice e di abbonamento per le speciali categorie d'utenti previste dall'art. 30 della Legge Regionale n. 18/2002.

Le tariffe applicate sono quelle disposte dal Comune di San Severo con apposito atto deliberativo.

Biglietti e abbonamenti devono essere acquistati presso uno dei punti vendita autorizzati.

Per l'acquisto degli abbonamenti, i clienti devono munirsi di apposita tessera di riconoscimento che è rilasciata dalle biglietterie autorizzate delle Ferrovie del Gargano su presentazione di istanza corredata da due fotografie formato tessera e da un versamento di € 2.50. La tessera ha validità triennale.

L'abbonamento è valido solo se accompagnato dal documento di riconoscimento. In tutti gli altri casi, il viaggiatore è considerato sprovvisto di titolo di viaggio.

I clienti sono tenuti a validare i titoli di viaggio prima di iniziare il viaggio e/o appena saliti a bordo dell'autobus. Eventuali guasti delle apparecchiature di convalida dei titoli di viaggio ovvero l'impossibilità alla convalida devono essere segnalati con immediatezza all'operatore di esercizio (conducente); il cliente, inoltre, dovrà apporre manualmente la data e l'ora del viaggio, in segno di convalida. Biglietti, abbonamenti ed ogni altro documento di viaggio devono essere esibiti a richiesta del personale dipendente dell'Azienda incaricato del controllo, conducente compreso, o dell'Ente di vigilanza e/o controllo.

A bordo degli autobus è consentito l'acquisto del biglietto con la maggiorazione del prezzo nella misura di € 0.20. Per l'acquisto gli interessati debbono rivolgersi al personale in servizio.

A bordo è vietata la cessione di titoli di viaggio non nominativi; è sempre vietata la cessione dei titoli di viaggio nominativi.

È consentito il rilascio della fattura per l'acquisto del titolo di viaggio, a condizione che la richiesta sia presentata nella giornata di acquisto/emissione, a mezzo mail, all'indirizzo ufficio.cp@fergargano.it, corredata della copia del titolo medesimo indicando il codice univoco o la P.E.C. di riferimento per la fattura elettronica.

L'elenco dei punti vendita è disponibile sul sito www.ferroviedelgargano.com.

Sanzioni amministrative

La sanzione amministrativa pecuniaria a carico dei clienti trovati sprovvisti del valido titolo di viaggio o di titolo di viaggio non regolarmente convalidato o non conforme è fissata secondo quanto stabilito dalla Legge Regionale n. 18/2002, così come modificata dalla Legge Regionale n. 13 del 7.4.2014.

Il mancato rispetto da parte dei clienti dei servizi delle norme contenute nel regolamento aziendale di vettura comporta l'applicazione di sanzioni amministrative secondo quanto stabilito dalla sopracitata legge.

Entro 30 giorni dalla data di notifica del sommario processo verbale di accertamento della violazione, a mente dell'art. 18 della legge 24 novembre 1981 n. 689, il trasgressore può far pervenire memorie difensive in merito alla contestazione, direttamente all'indirizzo di posta elettronica controllo.sanzioni@fergargano.it ovvero per posta ordinaria alle Ferrovie del Gargano – Via S. Severo n. 96 – 71121 Foggia.

Il cliente in possesso di titoli di viaggio contraffatti, oltre alla sanzione prevista dalla Legge Regionale vigente, è passibile di denuncia all'Autorità Giudiziaria competente.

Servizi per passeggeri diversamente abili od a mobilità ridotta

Tutti gli autobus sono dotati di dispositivo per accesso delle persone a mobilità ridotta.

L'Azienda si impegna a favorire l'accesso nei limiti tecnico-organizzativi rispetto alle condizioni operative di esercizio.

Trasporto di bambini

Il cliente munito di regolare titolo di viaggio ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un/a bambino/a di età compresa tra 0 e 10 anni.

Chi accompagna i bambini è responsabile degli stessi per l'intera durata del viaggio. Chi accompagna più di un/a bambino/a di età compresa tra 0 e 10 anni deve acquistare un biglietto ogni due bambini. È consentito trasportare gratuitamente passeggerini per bambini purché piegati in modo tale da ridurre l'ingombro.

Trasporto di animali

Il passeggero può portare con sé, previo acquisto di idoneo titolo di viaggio, animali domestici di piccola taglia purché collocati nelle apposite borse da trasporto, in modo tale da non arrecare disturbo e molestia agli altri passeggeri. Possono viaggiare gratuitamente i cani guida per non vedenti.

A agevolazioni di viaggio

Sono rilasciati biglietti di corsa semplice e di abbonamento per le speciali categorie di clienti, di cui all'art. 30 della Legge Regionale n. 18/2002. Per il rilascio, i clienti debbono munirsi di apposita tessera di riconoscimento gratuita che è emessa dagli uffici delle Ferrovie del Gargano su presentazione di opportuna istanza corredata da due fotografie formato tessera e da certificazione attestante l'appartenenza alle categorie previste dalla legge. L'emissione dei titoli di viaggio gratuiti avviene sino ad esaurimento delle compensazioni economiche regionali previste.

Trasporto di cose - Oggetti smarriti

Il passeggero può trasportare gratuitamente un solo bagaglio a mano purché non superi le dimensioni di cm 25x30x50 e di peso non superiore a kg 20. In tutti gli altri casi è tenuto ad acquistare un biglietto per ogni bagaglio. Non è, comun-

que, consentito il trasporto di liquidi, oggetti preziosi, fragili e/o eccessivamente ingombranti o pericolosi.

Biciclette e velocipedi in genere possono essere trasportate solo se ripiegabili e contenute nelle apposite custodie.

L'Azienda non è responsabile per furti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti trasportati.

L'Azienda si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni causati dal suo bagaglio.

Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo degli autobus aziendali saranno custoditi ai sensi degli articoli 927 e ss. del Codice Civile.

Reclami

I passeggeri, che intendono presentare un reclamo/segnalazione a Ferrovie del Gargano, possono, per ogni tipologia di servizio, compilare uno dei modelli presenti all'interno della sezione del sito internet <http://www.ferroviadelgargano.com/it-it/Contattaci/Reclami>. La presentazione dell'istanza può avvenire con le seguenti modalità:

- inviando una mail all'indirizzo reclamiweb@fergargano.it;
- tramite posta ordinaria a Ferrovie del Gargano – Via S. Severo n. 96 – 71121 Foggia.

In ogni caso, il passeggero, oltre ad indicare tutti gli elementi necessari ai fini dell'individuazione delle circostanze che avrebbero determinato l'inadempimento, dovrà necessariamente allegare copia del documento di riconoscimento e del titolo di viaggio adoperato.

I reclami carenti di uno solo dei predetti requisiti non saranno gestiti.

Entro trenta giorni dal ricevimento del reclamo/segnalazione, l'Azienda risponderà in maniera motivata ovvero, in casi giustificati, informerà il passeggero della data (non oltre i novanta giorni dal ricevimento del reclamo/segnalazione) entro cui potrà attendersi una risposta.

Nel caso in cui, il passeggero, insoddisfatto della risposta o non l'abbia ricevuta nei trenta giorni previsti, potrà chiedere a Ferrovie del Gargano l'avvio della procedura conciliativa gratuita. L'Azienda esperirà tale procedura con un rappresentante di una delle Associazioni dei consumatori maggiormente rappresentative della provincia di Foggia, al fine di verificare una proposta di composizione amichevole del reclamo/segnalazione presentato.

Il passeggero ha, altresì, la facoltà di formulare reclami/segnalazioni, in seconda istanza ed avverso la risposta al reclamo/segnalazione ricevuta da Ferrovie del Gargano ovvero nel caso di mancata risposta nel termine di 90 giorni dal ricevi-

mento del reclamo/segnalazione, all'Autorità di Regolazione dei Trasporti – Via Nizza n. 230 – 10126 Torino – www.autorita-trasporti.it.

Rimborsi

Il titolo di viaggio non è rimborsabile per fatti non imputabili alle Ferrovie.

Non si rimborsano e non si rilasciano duplicati e/o attestati di pagamento per gli abbonamenti dichiarati smarriti, rubati, distrutti, deteriorati, totalmente o parzialmente, o, comunque, inutilizzabili.

Per mancata effettuazione del viaggio per fatti imputabili alle Ferrovie del Gargano, il cliente dovrà inviare richiesta scritta di rimborso o di sostituzione corredata del titolo di viaggio in originale entro 30 gg. dal verificarsi dell'evento:

- all'indirizzo mail dar@fergargano.it;
- tramite posta a Ferrovie del Gargano – Via S. Severo n. 96 – 71121 Foggia.

Trasparenza – Obiettivi e risultati – Condizioni Minime di Qualità

Al fine di perseguire una politica di trasparenza ed informazione ai passeggeri, sono di seguito pubblicati i dati comparati sugli standard e gli obiettivi raggiunti.

PRINCIPALI DATI DELL'OFFERTA	
n. corse/giorno (giorni feriali)	69
n. bus/km comune di S. Severo	220.672
n. bus/km comune di Manfredonia (ambito CoTtrAP)	155.606
n. mezzi < 5 anni	0
n. mezzi 6-10 anni	0
n. mezzi 11-15 anni	10
n. mezzi > 15 anni	4
n. località servite	2
n. biglietterie	0
n. rivenditori conv.	61

Indicatore	Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Obiettivo 2023
Offerta di posti			
Posti km offerti 1 (si) / 0 (no)	1	1	1

Indicatore	Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Obiettivo 2023
Regolarità			
% corse effettuate/ corse programmate	99%	100%	99%
Puntualità			
% corse in orario/ corse programmate	100%	98,60%	100%

Indicatore	Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Obiettivo 2023
Diffusione orari fermate (% sul totale della località servita)	100%	100%	100%
Operatività ore/giorno informazioni telefoniche (giorni feriali)	12 ore	12 ore	12 ore

Indicatore	Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Obiettivo 2023
Accessibilità commerciale			
Dotazione adeguata di canali di vendita (n. punti vendita)	61	61	61
Funzionamento canali telematici	N.A.	N.A.	N.A.
Funzionamento validatrici (presenti tutte a bordo autobus)	100%	100%	100%

Indicatore	Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Obiettivo 2023
Pulizia			
Pulizia ordinaria (<u>interventi giorno/mezzi</u>)	1	1	1
Pulizia radicale (<u>interventi/anno</u>)	100	100	100

Indicatore	Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Obiettivo 2023
Comfort			
Funzionamento impianto di climatizzazione	% sulla flotta	100%	100%
Affollamento ore di punta	Posti km/ Passeggeri km	10	8,06
			8

Indicatore		Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Obiettivo 2023
Disponibilità e fruibilità servizi per PMR				
Accessibilità facilitata	% sulla flotta	91%	91%	91%

Indicatore		Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Obiettivo 2023
Sicurezza del viaggio				
Incidentalità mezzi di trasporto	<i>n. morti</i>	0	0	0
	<i>n. feriti</i>	0	1	0
	<i>n. sinistri</i>	0	6	0

Indicatore		Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Obiettivo 2023
Sicurezza del passeggero				
Sicurezza personale e patrimoniale (denunce furti e molestie)	<i>n. denunce</i>	0	0	0

Rendicontazione reclami

Nel 2022 non sono pervenuti reclami.

Customer satisfaction

Due volte all'anno sono condotte indagini a bordo sul grado di soddisfazione della clientela che hanno prodotto i seguenti risultati, su una scala di valutazione da 1 a 9, dove il valore 1 rappresenta il valore "scadente" ed il 9 il valore "molto soddisfacente". Il primo livello di soddisfazione del giudizio è 7.

CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022	
PRINCIPALI FATTORI CONSIDERATI	% SODDISFATTI
Sicurezza del viaggio	66,3%
Sicurezza del passeggero	64,6%
Puntualità	66,5%
Pulizia	66,4%
Comfort del viaggio	64,3%
Servizi a bordo	65,2%
Informazioni alla clientela	66,4%
Aspetti relazionali del personale di bordo	65,1%
Servizi per passeggeri a mobilità ridotta	65,0%
Impatto ambientale	66,5%
Integrazione modale con altri servizi	66,4%
Valutazione attività di sportello	66,5%
Giudizio complessivo sul servizio erogato	67,4%

Condizioni generali di trasporto per le autolinee di interesse nazionale

Tutti i servizi si effettuano con prenotazione obbligatoria e gratuita del posto anche nel caso di servizi svolti in collaborazione con vettori partner. Non sono ammessi viaggiatori sprovvisti di biglietto. I titoli di viaggio devono essere nominativi.

I titoli di viaggio devono essere acquistati presso uno dei punti vendita autorizzati. Possono essere acquistati anche on-line sul sito www.ferroviedegargano.com. Il viaggiatore che acquista il biglietto è ammesso a bordo munito anche del solo codice titolo univoco abbinato al nominativo.

Il passeggero ha diritto al servizio di trasporto solo se in possesso di valido titolo di viaggio per la tratta, la data e l'orario di partenza indicati. Non sono ammesse variazioni di località di salita e/o discesa o inversioni di percorso. Il passeggero non ha, pertanto, diritto ad un servizio di trasporto diverso da quello indicato sul titolo di viaggio.

Tutti gli autobus sono dotati di indicatore esterno di destinazione a led luminoso che informa i passeggeri sulla destinazione di ogni singola corsa.

È consentito il rilascio della fattura per l'acquisto del titolo di viaggio, a condizione che la richiesta sia presentata nella giornata di acquisto/emissione, a mezzo mail, all'indirizzo ufficio.cp@fergargano.it, corredata della copia del titolo medesimo indicando il codice univoco o la P.E.C. di riferimento per la fattura elettronica.

L'elenco dei punti vendita è disponibile sul sito www.ferroviedelgargano.com.

Informazioni sulle variazioni del servizio

L'Azienda non assume responsabilità qualora per cause di forza maggiore (in maniera esemplificativa e non esaustiva: condizioni meteorologiche avverse, gravi catastrofi naturali, impercorribilità delle strade, traffico, controlli e/o disposizioni dell'Autorità) si verifichino variazioni di orario o la interruzione o la soppressione in tutto o in parte di una corsa.

Le informazioni sulle interruzioni o variazioni programmate ovvero intervenute per le cause di forza maggiore saranno garantite con la più ampia tempestività e la più ampia diffusione possibile (avvisi a bordo degli autobus, sul sito internet, ufficio informazioni, sms, social, mail).

Regolarizzazioni in corso di viaggio

Il cliente che, all'atto dei controlli è trovato sprovvisto del titolo di viaggio o in possesso di titolo di viaggio non regolamentare o non conforme per tratta o a tariffa non spettante, ferma restando la disponibilità di posti a sedere, oltre al biglietto di corsa semplice ordinaria per la tratta interessata ovvero alla differenza di prezzo tra la corsa semplice ordinaria ed il prezzo già corrisposto, sarà ulteriormente assoggettato al pagamento di una maggiorazione. In tutti gli altri casi non potrà proseguire il viaggio.

Il cliente in possesso di titoli di viaggio contraffatti, oltre alla sanzione prevista, è passibile di denuncia all'Autorità Giudiziaria competente.

Servizi per passeggeri diversamente abili od a mobilità ridotta

Non tutti gli autobus delle autolinee di interesse nazionale sono dotati di dispositivo per l'accesso di clienti a mobilità ridotta. Tuttavia, l'Azienda si impegna a mettere in atto tutte le iniziative possibili al fine di facilitarne l'accessibilità, fatto salvo il rispetto delle necessarie condizioni di sicurezza concretamente realizzabili.

Al passeggero diversamente abile od a ridotta mobilità che può autonomamente salire o scendere dall'autobus ovvero al passeggero diversamente abile od a ridotta mobilità che viaggia con l'accompagnatore sarà sempre garantito il trasporto. Possono essere stivate nel bagagliaio dell'autobus esclusivamente sedie a rotelle pieghevoli.

Il viaggiatore interessato dovrà comunque segnalare a mezzo fax, al num. 0881.587294, o a mezzo mail, a dar@fergargano.it, almeno 48 ore prima della partenza prevista, eventuali necessità.

Trasporto di bambini

I bambini da 0 a 10 anni hanno diritto allo sconto sulla tariffa ordinaria prevista per gli adulti. Chi accompagna i bambini è responsabile degli stessi per l'intera durata del viaggio. I viaggiatori compresi fra 0 e 14 anni devono obbligatoriamente viaggiare accompagnati da un adulto.

Trasporto di animali

Il passeggero può portare con sé, previo acquisto di titolo di viaggio, animali domestici di piccola taglia, purché collocati nelle apposite borse da trasporto, in modo tale da non arrecare disturbo e molestia agli altri passeggeri.

L'animale trasportato non occupa il posto a sedere, che resta a disposizione del proprietario. Possono viaggiare gratuitamente i cani guida per non vedenti.

Trasporto di cose - Oggetti smarriti

Il viaggiatore, a propria cura e responsabilità, ha diritto ad una franchigia per il trasporto di un bagaglio gratuito a mano di piccole dimensioni (cm 40x30x15 cm diversamente abile od a ridotta mobilità) e di peso non superiore a kg 5 da collocare all'interno dell'autobus negli appositi scomparti.

Ha diritto, inoltre, al trasporto gratuito, collocandolo a propria cura, in stiva di un ulteriore bagaglio (ermeticamente chiuso) delle dimensioni massime di cm 80x50x30 e di peso non superiore a kg 20. Il bagaglio deve contenere apposita etichetta, a cura del passeggero, indicante tutti i riferimenti (nominativo, indirizzo e numero telefonico) del medesimo, oltre alla data e tratta del viaggio.

In tutti gli altri casi, sempre che il bagagliaio lo consenta, è tenuto ad acquistare un ticket per ogni bagaglio. La tariffa "bagaglio supplementare" è applicata a bordo solo dall'operatore di esercizio (conducente).

Biciclette e velocipedi in genere possono essere trasportate nel vano bagagli solo se ripiegabili e contenute nelle apposite custodie.

Non è assolutamente consentito il trasporto di liquidi, oggetti preziosi, fragili e/o eccessivamente ingombranti o pericolosi. È, inoltre, vietato riporre nel bagaglio da stiva denaro, carte valori, notebook, telefoni cellulari, oggetti di valore e assimilati.

In caso di violazione di dette prescrizioni constatate al momento della partenza, l'Azienda potrà legittimamente rifiutare il trasporto, senza alcun rimborso.

L'Azienda si riserva di chiedere il risarcimento al viaggiatore per danni causati, dal suo bagaglio e dal suo comportamento, al patrimonio aziendale e/o a terzi.

L'Azienda non è responsabile per furti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti e dei bagagli non consegnati e trasportati a titolo gratuito.

Il vettore, in base alle disposizioni di legge vigenti, è responsabile della perdita e delle avarie del bagaglio che gli è stato consegnato ermeticamente chiuso entro il limite massimo di €/kg 6.20 (per un massimo di kg 20) o della maggiore cifra risultante dalla dichiarazione di valore del passeggero ed accettata dal vettore all'atto della partenza, se non prova che la perdita o le avarie siano derivate da causa a lui non imputabile.

Per i bagagli e gli oggetti non consegnati, ove trasportati non a titolo gratuito, l'Azienda non è responsabile della perdita o delle avarie se non quando il passeggero provi che le stesse sono state determinate da causa imputabile al vettore stesso. In ogni caso è escluso il diritto al risarcimento o indennizzo del valore del contenuto del bagaglio non consegnato, sia in caso di trasporto a titolo gratuito sia a titolo oneroso.

Non è previsto alcun risarcimento od indennizzo automatico. Il passeggero – nell'ambito della normativa sopra richiamata ed entro i limiti ivi precisati – avrà diritto al risarcimento dei soli danni che risultino provati.

È inoltre previsto il risarcimento (pari al costo della riparazione o sostituzione) in caso di perdita o danneggiamento di attrezzature per la mobilità (sedie a rotelle e altri dispositivi di assistenza) ascrivibili al vettore.

Se necessario, il vettore si adopera nei limiti del possibile per sostituire temporaneamente la perdita o l'attrezzatura per la mobilità perduta o danneggiata. Nel caso di smarrimento, perdita o avaria riscontrata nel trasporto del bagaglio, il passeggero, a pena di improcedibilità, deve notificare immediatamente dell'accaduto al personale di bordo all'atto dell'arrivo alla fermata di destinazione ed entro tre giorni circostanziare gli eventi scrivendo a Ferrovie del Gargano – Via S. Severo n. 96 – 71121 Foggia ovvero, a mezzo mail, a dar@fergargano.it.

Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo degli autobus aziendali saranno custoditi ai sensi degli articoli 927 e ss. del Codice Civile.

Cambio della data/ora di partenza

Il cambio della data o dell'ora di partenza è ammesso per tutte le tipologie di biglietti a condizione che la richiesta sia effettuata almeno 2 ore prima dell'orario di partenza previsto, durante gli orari di apertura al pubblico, presso qualsiasi agenzia e/o rivendita convenzionata ovvero attraverso l'area riservata per i clienti registrati. Il cambio potrà prevedere il pagamento di una penale a titolo di spese che terrà conto del ricalcolo tariffario eventualmente intervenuto.

Rimborsi

Il rimborso per fatto proprio del viaggiatore è ammesso a condizione che la richiesta sia effettuata, almeno 2 ore prima dell'orario di partenza previsto, durante gli orari di apertura al pubblico, presso l'agenzia e/o rivendita convenzionata che ha emesso il titolo di viaggio.

La somma da rimborsare sarà pari al prezzo corrisposto detratto di una penale a titolo di spese pari al 50% del costo del biglietto che terrà conto del ricalcolo tariffario eventualmente intervenuto. Su richiesta del cliente, può essere rilasciato un bonus.

La Società si riserva il diritto di non rimborsare titoli rilasciati con tariffe promozionali.

Il rimborso non è ammesso per i biglietti acquistati on-line. La Società si riserva, tuttavia, la possibilità del rilascio di un bonus su richiesta dell'interessato ovvero il riaccredito nel "borsellino" dell'utenza registrata.

I titoli di viaggio acquistati con bonus o “borsellino” non sono rimborsabili.

Per mancata effettuazione del viaggio per fatti imputabili alle Ferrovie del Gargano, il cliente dovrà inviare richiesta scritta di rimborso o di sostituzione corredata del titolo di viaggio in originale entro 30 gg. dal verificarsi dell'evento:

- all'indirizzo mail dar@fergargano.it;
- a mezzo posta a Ferrovie del Gargano – Via S. Severo n. 96 – 71121 Foggia.

Risarcimento ed assistenza in caso di incidente

Durante il servizio di trasporto, i passeggeri hanno diritto ad un risarcimento per il decesso, lesioni personali nonché per la perdita o il danneggiamento del bagaglio dovuti a un incidente derivante dall'utilizzo di autobus. Per le condizioni e l'importo del risarcimento si rimanda alla legislazione nazionale applicabile ed al Regolamento UE n. 181/2011. Non è previsto alcun risarcimento od indennizzo automatico. Il passeggero – nell'ambito della normativa sopra richiamata ed entro i limiti ivi previsti – avrà diritto al risarcimento dei soli danni che risultino provati.

Ai sensi del Regolamento UE n. 181/2011, a seguito d'incidente derivante dall'utilizzo di autobus, il vettore presta un'assistenza ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del passeggero a seguito dell'incidente stesso. Tale assistenza comprende, ove necessario, sistemazione, cibo, indumenti, trasporto e l'agevolazione della prima assistenza. L'assistenza prestata non costituisce riconoscimento di responsabilità.

Diritti del passeggero in caso di cancellazione o ritardo

Nel caso di servizi pari o superiori a 250 km, ai sensi del Regolamento UE n. 181/2011, il vettore:

1. qualora preveda ragionevolmente che il servizio regolare subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal capolinea per oltre centoventi minuti, offre al passeggero la scelta tra:
 - a) la continuazione o il reinstradamento verso la destinazione finale, senza oneri aggiuntivi ed a condizioni simili come indicato sul titolo di viaggio, non appena possibile;
 - b) il rimborso del prezzo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito in autobus al primo punto di partenza come indicato sul titolo di viaggio, non appena possibile;
2. se il vettore non è in grado di offrire al passeggero la scelta di cui in precedenza, il passeggero ha diritto di farsi corrispondere una somma pari al 50% del prezzo del biglietto, oltre al rimborso previsto al capo precedente. Il rim-

borso e/o indennizzo sarà corrisposto entro un mese dalla presentazione della domanda;

3. quando l'autobus diventa inutilizzabile durante il viaggio, il vettore assicura o la continuazione del servizio con un altro veicolo dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile o il trasporto dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile verso un idoneo punto di attesa e/o stazione da cui il viaggio possa proseguire;
4. quando un servizio regolare subisce una cancellazione o un ritardo, in partenza dalla fermata, di oltre 120 minuti, i passeggeri hanno diritto alla continuazione, al reinstradamento o al rimborso del prezzo del biglietto da parte di Ferrovie del Gargano, come specificato al precedente punto 1);
5. il rimborso e/o indennizzo di cui al punto 1. b) ed al punto 4. avviene entro quattordici giorni dal ricevimento della domanda.

Il rimborso potrà essere sostituito, se il passeggero accetta, da un bonus di pari importo da riutilizzarsi.

Trasparenza – Obiettivi e risultati – Condizioni Minime di Qualità

Al fine di perseguire una politica di trasparenza ed informazione ai passeggeri, vengono di seguito pubblicati i dati comparati sugli standard e gli obiettivi raggiunti.

PRINCIPALI DATI DELL'OFFERTA	
n. corse/giorno	8
n. bus/km	1.421.825
n. mezzi < 5 anni	5
n. mezzi 6-10 anni	5
n. mezzi 11-15 anni	1
n. mezzi > 15 anni	0
n. località servite	35
n. biglietterie	6 (di cui 3 stagionali)
n. rivenditori conv.	70

Indicatore	Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Obiettivo 2023
Offerta di posti			
Posti km offerti 1 (si) / 0 (no)	1	1	1

Indicatore	Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Obiettivo 2023
Regolarità			
% corse effettuate/ corse programmate	100%	100%	100%
Puntualità			
% corse in orario/ corse programmate	100%	100%	100%

Indicatore	Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Obiettivo 2023
Informazioni			
Diffusione orari <i>(% sul totale delle località servite)</i>	100%	100%	100%
Operatività ore/giorno informazioni telefoniche (giorni feriali)	12 ore	12 ore	12 ore

Indicatore	Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Obiettivo 2023
Accessibilità commerciale			
Dotazione adeguata di canali di vendita <i>(n. punti vendita)</i>	76	76	76
Funzionamento canali telematici	100%	100%	100%
Funzionamento validatrici <i>(presenti tutte a bordo autobus)</i>	N.A.	N.A.	N.A.

Indicatore	Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Obiettivo 2023
Pulizia			
Pulizia ordinaria <i>(interventi giorno/mezzi)</i>	1	1	1
Pulizia radicale <i>(interventi/anno)</i>	250	140	140

Indicatore	Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Obiettivo 2023
Comfort			
Funzionamento impianto di clima- tizzazione	% sulla flotta	100%	100%

Affollamento ore di punta	Posti km/ Passeggeri km	2,2	3,83	3
Indicatore		Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Obiettivo 2023
Disponibilità e fruibilità servizi per PMR				
Accessibilità facilitata	% sulla flotta	30%	30%	30%

Indicatore		Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Obiettivo 2023
Sicurezza del viaggio				
Incidentalità mezzi di trasporto	<i>n. morti</i>	0	0	0
	<i>n. feriti</i>	0	0	0
	<i>n. sinistri</i>	0	3	0

Indicatore		Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Obiettivo 2023
Sicurezza del passeggero				
Sicurezza personale e patrimoniale (denunce furti e molestie)	<i>n. denunce</i>	0	0	0

Rendicontazione reclami

Nel 2022 sono pervenuti n. 16 reclami, con un tempo medio di risposta di 6 giorni. Nessun reclamo chiuso oltre i 30 giorni.

RECLAMI PERVENUTI NEL 2022	
MACRO VOCE	%
Corse	37%
Comfort	37%
Assistenza/bagagli	20%
Puntualità	6%

Customer satisfaction

Due volte all'anno sono condotte indagini a bordo sul grado di soddisfazione della clientela che hanno prodotto i seguenti risultati, su una scala di valutazione da 1 a 9, dove il valore 1 rappresenta il valore "scadente" ed il 9 il valore "molto soddisfacente". Il primo livello di soddisfazione del giudizio è 7.

CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022	
PRINCIPALI FATTORI CONSIDERATI	% SODDISFATTI
Sicurezza del viaggio	66,1%
Sicurezza del passeggero	66,2%
Puntualità	65,9%
Pulizia	66,0%
Comfort del viaggio	65,6%
Servizi a bordo	64,7%
Informazioni alla clientela	65,0%
Aspetti relazionali del personale di bordo	65,3%
Servizi per passeggeri a mobilità ridotta	64,7%
Impatto ambientale	64,4%
Integrazione modale con altri servizi	64,3%
Valutazione attività di sportello	65,4%
Giudizio complessivo sul servizio erogato	65,6%

RESPONSABILITÀ E COPERTURA ASSICURATIVA

Responsabilità da disservizio o per mancata prestazione del servizio

L'Azienda si obbliga ad assicurare alla clientela un trasporto sicuro a tutti gli effetti, compatibilmente alle condizioni generali di viabilità. L'Azienda non è responsabile per i ritardi e le interruzioni dovute a cause non imputabili alla stessa Società e, in genere, per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà (a titolo esemplificativo e non esaustivo: mancate coincidenze, scioperi, maltempo, guasti meccanici, traffico, condizioni di percorribilità delle strade, controlli da parte delle Autorità, casi fortuiti e di forza maggiore).

In tale ambito, l'Azienda fornisce alla propria clientela tutte le informazioni afferenti alle polizze assicurative esistenti a copertura del trasporto di persone e le modalità di accesso alle procedure di risarcimento. L'Azienda, inoltre, risponde nei confronti della clientela dei danni derivanti dalla mancata realizzazione degli standard di servizio descritti nella presente Carta, laddove tale inadempienza derivi da colpa accertata dell'Azienda stessa.

Nel caso di inadempienza agli obblighi di esercizio rivenienti dai Contratti di servizio o dalla presente Carta, l'Azienda, ferma restando l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste, corrisponde un equo indennizzo agli eventuali clienti che ne abbiano subito danno. I criteri di indennizzo sono stabiliti dalla Giunta regionale d'intesa con le rappresentanze dell'UPI, dell'ANCI, dell'UNCCEM, delle associazioni delle Imprese di trasporto di persone e delle Organizzazioni sindacali.

Responsabilità del cliente

Il cliente è responsabile dei danni che arreca all'Azienda durante il viaggio, sia ai veicoli sia ai loro arredi, sia ai conducenti sia ai verificatori di titoli di viaggio e ad ogni altro dipendente dell'Azienda.

Il cliente è altresì responsabile dei danni alla persona arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio. Il cliente risponde anche dei danni arrecati durante il viaggio a terzi non passeggeri ed alle loro cose.

Il cliente è responsabile anche dei danni per l'inosservanza del regolamento sul trasporto bagagli.

Per i danni causati da clienti diversamente abili e/o a mobilità ridotta e/o minori di età risponde l'esercente la potestà genitoriale o tutela.

Responsabilità del conducente e degli altri dipendenti aziendali

Il conducente risponde personalmente per i danni ai passeggeri arrecati con dolo o con colpa grave. Per tali danni l'Azienda è responsabile in via oggettiva ma è fatta salva, in ogni caso, l'azione di regresso nei confronti del dipendente.

L'Azienda risponde secondo equità, con un indennizzo lasciato al libero apprezzamento del giudice, per i danni arrecati ai passeggeri dall'operatore di esercizio (conducente) che si trovi in stato di necessità.

Esimenti della responsabilità

L'Azienda è presunta in colpa per la responsabilità vettoriale salvo che non dimostri che il danno è derivato da forza maggiore, da caso fortuito, da colpa esclusiva di un terzo, da stato di necessità. In tale ultimo caso, l'esonero da responsabilità è parziale.

Di analoghi esoneri fruiscono anche gli altri soggetti sopra citati (clienti, terzi, dipendenti) anche se, nelle diverse situazioni, muta il regime probatorio processuale.

Copertura assicurativa per i danni alle persone e alle cose

L'Azienda è coperta da assicurazione per la Responsabilità Civile che copre tutti i danni involontariamente cagionati a terzi, viaggiatori compresi, che l'Azienda è tenuta a pagare, quale civilmente responsabile, ai sensi di legge, a titolo di risarcimento, per morte, per lesioni personali e per danneggiamenti a cose in conseguenza di fatti accidentali verificatisi in relazione al servizio erogato, compresa la proprietà e/o la conduzione di tutti gli impianti necessari allo svolgimento dell'attività (quali stazioni, pensiline, sale d'attesa, etc.), tanto se causato da fatto imputabile al personale delle ferrovie e/o delle autolinee, quanto se dovuto a veicoli meccanici ferroviari e/o delle autolinee stesse, anche durante la permanenza dei viaggiatori nelle stazioni o sedi ferroviarie.

CONSULTAZIONE, RILEVAZIONE E MIGLIORAMENTO***Attività di consultazione e rilevazione***

Per orientare il proprio impegno verso obiettivi di reale qualità, Ferrovie del Gargano adotta l'ascolto ed il confronto con i propri clienti e con gli altri Stakeholders anche riuniti in Associazioni di rappresentanza dei consumatori e delle persone con diversamente abili od a mobilità ridotta.



DIREZIONE GENERALE - BARI

Via Zuppetta, 7/d
tel.: 080.5207311 - fax: 080.5207331
e-mail: dg@fergargano.it

Direzione di Esercizio - San Severo (FG)

Strada Comunale Esterna 82
tel.: 0882.228911 - fax: 0882.225307
e-mail: def@fergargano.it

Direzione di Esercizio - Foggia

via San Severo, 96 (loc. Villanova)
tel.: 0881.587211 - fax: 0881.587294
e-mail: dar@fergargano.it



SEGUICI SU



www.ferroviedelgargano.com