

CARTA DEI SERVIZI
26^a EDIZIONE - ANNO 2025
GESTORE INFRASTRUTTURA

INDICE

Introduzione	7
PRINCIPI	9
<i>Uguaglianza ed imparzialità</i>	9
<i>Continuità</i>	9
<i>Partecipazione</i>	9
<i>Efficienza ed efficacia</i>	10
<i>Libertà di scelta</i>	10
<i>Sostenibilità</i>	10
IL GESTORE INFRASTRUTTURA FDG	11
<i>Missione e attività</i>	11
<i>FDG/GI in numeri</i>	12
<i>Il contesto gestito</i>	13
<i>San Severo – Rodi G.co – Peschici Cal.</i>	13
<i>Lucera-Foggia</i>	14
SERVIZI, FATTORI E OBIETTIVI DI QUALITÀ	15
<i>Circolazione, sicurezza ed efficienza della rete ferroviaria</i>	15
<i>Sostenibilità, attenzione all’ambiente e al sociale</i>	16
<i>Integrazione modale</i>	17
<i>Fruibilità e comfort delle stazioni e delle fermate</i>	19
<i>Informazioni al pubblico</i>	22
<i>Servizi per utenti con disabilità e a ridotta mobilità (PMR)</i>	24
CONSULTAZIONE, RILEVAZIONE E MIGLIORAMENTO	26
<i>Attività di consultazione e rilevazione</i>	26
COMUNICARE CON FDG/GI	26
<i>Suggerimenti e reclami</i>	26

Introduzione

A seguito dell'entrata in vigore del D.Lgs. n.112/2015 e dell'emanazione del successivo D.M. MIT 5.8.2016, la società opera attraverso:

- la Divisione Trasporto – *Ferrovie del Gargano Impresa* (FDG/I), a cui fanno capo le attività di trasporto ferroviario (passeggeri ambito regionale), automobilistico locale (passeggeri ambito urbano ed extraurbano con il Consorzio Co.Tr.A.P.) e automobilistico interregionale di competenza statale;
- la Divisione Gestore Infrastruttura – *Ferrovie del Gargano Gestore Infrastruttura* (FDG/GI), a cui fanno riferimento molteplici 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 Cal. e Foggia-Lucera*, costituenti la rete ferroviaria di competenza.

La Carta dei Servizi di Ferrovie del Gargano è il documento con cui sono espone performance ed impegni relativi alla qualità dei servizi di pubblico interesse, presentati unitamente agli obiettivi prefissati in riferimento a fattori di qualità indicati dalla normativa¹, entro gli standard delle carte dei servizi del settore trasporti, coniugati in funzione delle specifiche responsabilità delle predette Divisioni 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 www.ferroviedelgargano.com.

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 gli utenti.

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.

¹ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*"; Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 "*Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità)*".

Anche gli impegni relativi alla qualità offerta ai viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità sono periodicamente aggiornati.

La Società ha conseguito il possesso dei certificati ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 ed SA 8000:2014.

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

PRINCIPI

La Divisione, nello svolgimento di attività e nell'offerta di servizi, osserva principi comuni all'intera Società Ferrovie del Gargano.



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

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 del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'azienda ed, 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.

IL GESTORE INFRASTRUTTURA FDG

**Missione e attività**

I principali ambiti di attività di FDG/GI, rilevabili entro il contratto di servizio con la Regione Puglia ed in base alle specifiche normative di settore², afferiscono:

- la gestione e la sicurezza della circolazione ferroviaria, anche mediante il presidio dei sistemi di controllo-comando della marcia dei treni;
- l'esecuzione di attività di manutenzione ordinaria-straordinaria, unitariamente e debitamente pianificate, volte al mantenimento dell'efficienza dell'infrastruttura ferroviaria gestita per garantirne la piena e sicura fruibilità da parte delle Imprese Ferroviarie (IF);
- la progettazione e, nei limiti della disponibilità di risorse, la realizzazione di investimenti in interventi di potenziamento infrastrutturale, tanto in termini di estensione della rete che di dotazioni tecnologiche;
- l'attuazione dell'orario ferroviario, annualmente definito dal Consorzio Ferrovie Pugliesi sulla base delle richieste avanzate dalle IF, secondo le regole esposte nel Prospetto Informativo della Rete (PIR³);
- l'accertamento della sussistenza dell'idoneità psico-fisica per il personale proprio, delle IF e delle imprese commissionarie di lavori e attività connesse con la sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario;

² Dlgs. 112/2015 di "Attuazione della direttiva 2012/34/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 novembre 2012, che istituisce uno spazio ferroviario europeo unico" (Rifusione).

³ Documento ufficiale con cui il Gestore dell'Infrastruttura comunica ai propri clienti diretti criteri, procedure, modalità e termini per l'assegnazione della capacità dell'infrastruttura e per l'erogazione dei servizi connessi.

- l'accessibilità delle stazioni e dei servizi in esse offerti, per tutti gli utenti, con particolare attenzione agli utenti PMR (*Persone a Mobilità Ridotta*)⁴;
- la diffusione, il mantenimento ed il miglioramento dei punti fermate/capilinea dei servizi automobilistici sostitutivi e locali-interregionali per garantire l'integrazione modale e la continuità dei servizi ferroviari.

FDG/GI in numeri

37 addetti	94 km rete gestita, a scartamento ordinario, inte- ramente elet- trificata	693.464 treni- km servizi passeggeri in contratti attivi con IF (2020)	19 treni/ora (densità oraria me- dia)
47 treni/giorno (densità giorna- liera media)	60 km/h velocità commerciale media.	8 stazioni	11 fermate
94 km rete con SCMT	64 passaggi a li- vello	5 gallerie	22 mezzi d'opera/ treni can- tiere

⁴ In attuazione del Regolamento CE 1371/2007, così come aggiornato dal regolamento UE n. 782/2021, recante “*Diritti e obblighi dei passeggeri del trasporto ferroviario*”.

Il contesto gestito

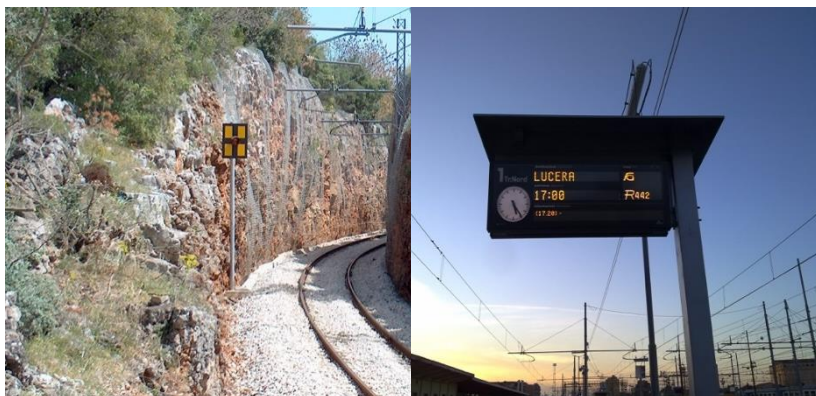
L'infrastruttura affidata a FDG/GI si compone di due linee ferroviarie:

San Severo – Rodi G.co – Peschici Cal.,

attiva all'esercizio sin dall'anno 1931, è stata più volte innovata nel tempo e, più di recente, con forti interventi di ammodernamento-velocizzazione con variante di parte dell'originario tracciato (2014. *San Severo - San Nicandro Garganico*). Medesimi interventi, in misura parimenti completa ed incisiva, non sono risultati di agevole possibile realizzazione nel residuale tratto costiero *Ischitella – Peschici Cal.*, ciò per limiti orografici e paesaggistici che non consentono una altrettanto efficace azione o una delocalizzazione della sede ferroviaria in aree maggiormente funzionali tali utili implementazioni. In considerazione di ciò, l'esercizio ferroviario entro tale tratto osserva, momentaneamente, molteplici limitazioni.

Lucera-Foggia,

la cui recente ricostruzione (2009), dopo anni di dismissione dall'esercizio, ha consentito di beneficiare di un più moderno approccio tecnico-progettuale idoneo a coniugare pienamente la presenza dell'infrastruttura ferroviaria con la crescente urbanizzazione di due centri, anche gravati da rilevanti fenomeni di congestione stradale, grazie alla realizzazione di opere quali gallerie e ponti di scavalco della rete viaria.



SERVIZI, FATTORI E OBIETTIVI DI QUALITÀ

Circolazione, sicurezza ed efficienza della rete ferroviaria

I servizi di FDG/GI considerati rilevanti per il pubblico sono presentati in relazione ai fattori di qualità individuati dalla normativa, tramite indicatori.

Tra questi, il principale, seppure meno percepito, è la gestione in sicurezza della circolazione e dell'esercizio ferroviario delle Imprese Ferroviarie sull'intera rete gestita.

La sicurezza, in termini di circolazione dei treni e di mantenimento in efficienza della rete, è il primo elemento di valutazione della qualità dei servizi *core* di FDG/GI, perseguita con il coinvolgimento delle proprie risorse umane, mediante presidi tecnici e soluzioni tecnologiche, disposizioni organizzative e normative, complessivamente rivolte a ridurre al minimo il rischio di incidentalità.

Per il mantenimento in efficienza della rete, a garanzia della massima sicurezza della circolazione, FDG/GI agisce, nell'ambito del proprio *Sistema di Gestione della Sicurezza* (SGS), proteggendo, mantenendo e potenziando l'infrastruttura ed i suoi impianti tecnologici.

Il *Sistema di Gestione della Sicurezza* persegue il miglioramento continuo delle singole procedure gestionali verso livelli di efficacia sempre maggiori, verificati dall'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie (ANSFISA) ed attestati con il rilascio dell'Autorizzazione di Sicurezza, di cui al Dlgs. 50/2019, a tutto il 2023.

Unitamente al fattore sicurezza, i servizi di circolazione di qualità sempre maggiore sono misurati anche con riguardo ad indici di performance, in particolare *regolarità e puntualità*.

Indicatore:

**Incidentalità entro la
rete ferroviaria di competenza**

Parametro:

% morti/treni km 0 morto

% feriti/treni km 0 feriti

% sinistri/treni km 0 sinistri

Risultato:0 Obiettivo: azzerare il
valore



Indicatore:

Performance regolarità

Parametro:

% (n° treni programmati-n° treni non effettuati)/n° treni programmati

Risultato:

99%

Obiettivo

99%



Sostenibilità, attenzione all'ambiente e al sociale

L'impegno alla tutela, alla valorizzazione ed alla rigenerazione ambientale e sociale del territorio di riferimento, costituisce per FDG/GI, nonché per l'intera Società, una finalità fondante della propria *mission*, non solo, quindi, un criterio per la definizione di specifiche iniziative ma, soprattutto, una modalità di approccio tutte le dimensioni aziendali, utile a creare valore condiviso e sostenibile.

L'integrazione della dimensione ambientale è perseguita mediante l'utilizzo di prodotti e materiali ecosostenibili, come impiegati, in ottica di efficientamento energetico e uso razionale delle risorse, nell'attività di sostituzione dei sistemi di illuminazione tradizionali con apparecchiature LED. Altresì, requisiti di sostenibilità ambientale, unitamente alle abituali certificazioni di corretta osservanza degli obblighi fiscali, sociali e di sicurezza sono estesi alle procedure di qualificazione dei fornitori e di gara.

Con una particolare attenzione al sociale, ad attività culturali e no profit, nonché alla valorizzazione del territorio in cui opera e alla funzione aggregativa e di sostenibilità del trasporto pubblico, FDG/GI conferma la propria disponibilità a valutare la cessione o la convenzione di spazi di stazione, aree ed asset parzialmente o interamente non più funzionali all'esercizio ferroviario. In tal senso, molteplici e riuscite esperienze *best practice* hanno registrato la capacità di FDG/GI, in stretta collaborazione con gli Enti locali e le associazioni territoriali, di coniugare la resilienza dell'infrastruttura con la riduzione dell'impatto ambientale della stessa, con l'uso razionale delle risorse e con l'opportunità di garantire il presidio delle stazioni, attraverso interventi di difesa, rigenerazione e valorizzazione storico-urbanistico-architettonica del patrimonio immobiliare gestito. In questa stessa logica, sono stati coordinati interventi di realizzazione di aree verdi, di sostegno ad iniziative culturali, di messa a disposizione di spazi di stazione in località di alto valore turistico-

paesaggistico. Eventuali richieste di disponibilità di spazi del patrimonio immobiliare non direttamente strumentale alle attività ferroviarie potranno inviarsi a 'gi.fergargano@legalmail.it'.

Integrazione modale

Nella maggior parte delle città, le stazioni, per rilevanza e specificità, rappresentano l'epicentro della mobilità e sono valorizzate all'interno di strumenti di pianificazione trasportistica integrata con l'assetto e gli sviluppi urbanistici e territoriali⁵.

L'insistenza, nel territorio di riferimento, di limiti orografici ostativi, anche solo nel medio-breve termine, ad una condizione di capillarità della rete ferroviaria e di migliore collocazione dei suoi nodi di alimentazione (le stazioni viaggiatori), trova nell'integrazione con le autolinee locali ed interregionali un decisivo fattore di crescita dell'attrattività e dell'accessibilità della ferrovia stessa, quale modello efficiente di mobilità cumulativa, sostenibile tanto nella sfera del minore impatto ambientale che della politica sociale.

Indicatore:

Integrazione modale

Parametro:

% di persone soddisfatte

Risultato:

63,9%

**Percentuale calcolata secondo
la delibera ART n. 16/2018*



Su questa premessa, nelle stazioni FDG/GI l'integrazione modale tra mezzi di trasporto diversi dal treno, dunque l'interscambio, rappresenta un fattore di qualità particolarmente significativo che la Divisione si impegna a mantenere e

⁵ Piani Urbani di Mobilità Sostenibile (PUMS), definiti dal DM MIT 4 agosto 2017 «*Individuazione delle linee guida per i piani urbani di mobilità sostenibile, ai sensi dell'articolo 3, comma 7, del decreto legislativo 16 dicembre 2016, n. 257*», così come confermato dai rapporti sulla mobilità degli italiani pubblicati annualmente da ISFORT.

promuovere, di concerto con Enti locali, Imprese Ferroviarie ed altre società di trasporto, per la ricerca di soluzioni di sistema, poiché non ad essa unicamente riconducibili.

L'esito delle misurazioni costituisce elemento di confronto con gli stakeholders sopra richiamati, utili alla concertazione di azioni condivise e tese ad indicizzare il fattore multimodale e, così, l'attrattività delle stazioni.

FDG/GI osserva la pubblicazione dell'aggiornamento annuale del *piano di utilizzo della stazione*⁶ con riguardo alle stazioni passeggeri ove vi è più di un'Impresa Ferroviaria (IF) operante nei servizi di trasporto passeggeri ferroviari, nonché in quelle interessate da più di 50 treni al giorno osservanti fermata commerciale nelle stesse.

Dalla disamina dei valori di produzione delle IF, la pubblicazione ha interessato unicamente la stazione di Lucera⁷, non esauendosi, tuttavia, unicamente nell'adempimento di obblighi, bensì rappresentando uno strumento di comunicazione verso tutte le imprese interessate ad accedere alla predetta struttura.

⁶ redatto ai sensi del punto 11.6., Allegato A., della Delibera ART n. 130-2019, recante *“misure concernenti l'accesso agli impianti di servizio e ai servizi ferroviari”*.

⁷ Numero di treni passeggeri in arrivo (termine servizio commerciale): 9758 treni programmati/anno per 188.778,27 km servizi/anno; numero di treni passeggeri in partenza (origine servizio commerciale): 9758 treni programmati/anno per 188.778,27 km servizi/anno; (non è considerato ai fini dell'analisi il *“numero di treni passeggeri in transito con sola fermata commerciale”* poiché trattasi di stazione capotronco ospitante unicamente arrivi e partenze). Superficie affidata in utilizzo alle imprese operanti nei servizi di trasporto passeggeri ferroviari: mq 177,40 di 281,94 totali, di cui 17,30 per servizi di biglietteria (automatica e non) e desk informativi; 152,45 per servizi di accoglienza e assistenza agli utenti.

Fruibilità e comfort delle stazioni e delle fermate

FDG/GI gestisce n. 19 località di servizio, tra fermate⁸ e stazioni (di cui n. 2 stazioni di testa-capotronco), in cui le proprie attività si interfacciano direttamente con gli utenti e con le comunità locali, palesando, da un lato, l'esperienza del viaggiatore-utente e, dall'altro, il valore delle aree nelle quali sono inserite.

L'impegno aziendale è quindi volto ad incrementare i servizi determinanti i livelli di vivibilità, fruibilità e comfort delle stazioni della rete, quindi la qualità percepita dagli utenti e monitorata tramite *customer satisfaction*.

La Carta dei Servizi FDG/GI presenta obiettivi e risultati riferiti, per tutti gli indicatori, all'insieme delle località di servizio della rete, senza differenziare i valori in funzione delle diverse categorie di impianto.

Primo tra i molti indicatori di dettaglio oggetto delle indagini *customer* è l'indicatore relativo alla qualità della stazione nel complesso, per la quale è richiesto un giudizio alla fine dell'intervista.

In termini di comfort, FDG/GI assume il giudizio sull'illuminazione complessiva quale indicatore estremamente "espressivo" dell'esperienza del pubblico, poiché correlato alla percezione della stazione come luogo sicuro prima ancora che confortevole.



Indicatore:

Illuminazione delle stazioni

Parametro:

% di persone soddisfatte

Risultato:

63,9%

**Percentuale calcolata secondo la delibera ART n. 16/2018*

L'attività di pulizia degli ambienti di stazione, operata dalla società qualificate⁹ FDG, è valutata tramite specifico indicatore riferito alla percezione complessiva

⁸ definizione: *località di servizio essenziali, spesso priva di servizi accessori, poste su un binario passante presso le quali i treni non effettuano incroci o precedenza.*

⁹ s.v. *Regolamento per l'affidamento dei contratti ad evidenza pubblica di importo inferiore alla soglia comunitaria* redatto ex art. 36, comma 8, D.Lgs. 50/2016, disponibile

della pulizia stessa da parte del pubblico, comunque strettamente correlata alla percezione del comfort del complesso.

Indicatore:

Pulizia delle stazioni

Parametro:

% di persone soddisfatte

Risultato:

65,1%

**Percentuale calcolata secondo la delibera ART n. 16/2018*



Indicatore:

**Percezione complessiva
dei servizi aggiuntivi di stazione**

Parametro:

% di persone soddisfatte

Risultato:

64,2%

**Percentuale calcolata secondo la delibera ART n. 16/2018*

La soddisfazione per la qualità dei servizi aggiuntivi è esposta tramite l'indicatore relativo ai servizi di carattere commerciale offerti da soggetti terzi, la cui adeguata presenza, sebbene non riconducibile interamente ad attività di FDG/GI, contribuisce incisivamente al miglioramento della permanenza in stazione da parte degli utenti.

Coerentemente alle iniziative di *upgrading* programmate, allo sviluppo tecnologico e infrastrutturale della rete, all'innalzamento delle sue prestazioni in termini di sicurezza, puntualità, capacità, accessibilità, intermodalità, tutela e

nell'apposita sezione "*Albo fornitori*" del sito Ferrovie del Gargano ("<http://www.ferrovie-delgargano.com/it-it/Albo-fornitori>").

valorizzazione del territorio attraversato, FDG/GI, nell'ottica della modernità che caratterizza il fenomeno della mobilità, è impegnata ad implementare la sostenibilità secondo modelli di sviluppo della *smart city*, raffiguranti comunità urbanizzate con sistemi semplici, intelligenti, connessi, sostenibili, inclusivi e digitalizzati. Altresì decisiva a determinare il grado di fruibilità e comfort percepiti nelle stazioni dagli utenti è il **fattore sicurezza**, che FDG/GI è impegnata a perseguire tramite una strategia ampia, con il continuo ascolto delle Istituzioni e delle Autorità di Pubblica Sicurezza, volta alla protezione degli spazi pubblici e degli altri asset ferroviari direttamente serventi la rete, quindi, rispettivamente, della qualità dei servizi offerti agli utenti e della regolarità della circolazione.

Tale strategia aziendale è sorretta da misure tradizionali, già implementate nell'ultimo decennio, tra le quali l'attivazione di impianti di videosorveglianza, di sensori anti-intrusione, il maggiore presenziamento, nei periodi estivi, connesso con le maggiori attività di stazione, la diffusione di campagne informative.

Secondo questa politica, le pertinenze di alcune stazioni risultano interessate dalla localizzazione in convenzione di presidi del soccorso sanitario.

In ogni caso, FDG/GI ritiene che tanto più risulti alta la frequentazione degli spazi di stazione da parte dei cittadini, anche in ragione della diffusione di attività commerciali o di spazi di pubblica utilità indirettamente presidiati la stessa, tanto più risulta possibile disincentivare il compimento di illeciti o danni contro la persona e/o il patrimonio.

Indicatore:

**Livello di sicurezza personale
e patrimoniale in stazione**

Parametro:

n. furti*

Risultato:

0

Obiettivo:

**non superare i valori medi esposti,
su base locale, dalle Autorità di PS.**

**rilevati su segnalazione degli utenti
o in sede di indagini delle Autorità di PS*



Informazioni al pubblico

FDG/GI è impegnata a garantire, tanto nelle località di servizio quanto sul web con il servizio INFO VIAGGIO, la comunicazione contingente delle informazioni al pubblico relative all'orario ferroviario notificato dalle Imprese Ferroviarie e all'andamento dei treni in tempo reale.

Nelle stazioni l'informazione sulla circolazione dei treni è garantita da FDG/GI tramite strumentazioni visive e/o sonore, tanto nei casi di ordinario regime di circolazione quanto nei casi di straordinaria perturbazione per eventi tecnici o atmosferici avversi, entrambi considerati come target dall'analisi della Carta dei Servizi.

Indicatore:

**Percezione dell'informazione
nel complesso**

Parametro:

% di persone soddisfatte

Risultato:

66,2%

**Percentuale calcolata secondo
la delibera ART n. 16/2018*



Indicatore:

**Gestione dell'informazione
in condizioni di criticità
nella circolazione**

Parametro:

% di persone soddisfatte

Risultato:

66,2%

**Percentuale calcolata secondo
la delibera ART n. 16/2018*

Indicatore:

Percezione dell'informazione tramite il servizio

 **INFO VIAGGIO (In Treno)**

Parametro:

% di persone soddisfatte

Risultato:

*servizio di prima applicazione
dal 1° settembre 2020*



Comunicazione, trasparenza e partecipazione sono diritti degli utenti che, a partire dal Regolamento CE n. 1371-2007, così come aggiornato dal regolamento UE n. 782/2021, FDG/GI chiarisce con un proprio documento esplicativo diffuso nella sezione Gestore Infrastruttura del proprio sito internet ed affisso nelle località di servizio.



Indicatore:

**Percezione dell'informativa
sui diritti del passeggero
tramite il sito web e i pannelli
di sintesi**

Parametro:

% di persone soddisfatte

Risultato:

60,4%

**Percentuale calcolata secondo
la delibera ART n. 16/2018*

Servizi per utenti con disabilità e a ridotta mobilità (PMR)

FDG/GI, per favorire la mobilità e la fruizione dei servizi di stazione da parte di tutti i viaggiatori, è impegnata nella progressiva eliminazione delle residuali barriere architettoniche, senso-percettive e comunicative nelle stazioni, in ossequio alla Decisione 2008/164/CE e, quindi, dai Regolamenti sulle Specifiche Tecniche per l'Interoperabilità (STI) del sistema ferroviario UE relative sia all'accessibilità per le persone con disabilità e a ridotta mobilità (1300/2014/UE) sia al sottosistema «infrastruttura» (Reg 1299/2014/UE).

Ad ogni modo l'impegno nell'offerta di servizi di assistenza ai viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità, a garanzia del diritto all'accesso ai servizi ferroviari diffuso a tutti gli utenti, è presentato nella Carta dei Servizi attraverso indicatori riferiti alla soddisfazione espressa dagli utenti beneficiari e verso le azioni aziendali programmate per migliorarli ed estenderli.

Al fine di concorrere con le Imprese Ferroviarie a garantire, per la particolarità dei casi specifici, assistenza ad utenti PMR (*Persone a Mobilità Ridotta*) per l'accessibilità in stazioni-fermate, ai relativi servizi e ai treni, FDG/GI ha formalizzato alle Imprese Ferroviarie, accedenti, con servizi ferroviari e/o sostitutivi dei medesimi, agli impianti della rete di competenza, la possibilità di condividere le richieste di assistenza **almeno 24 ore prima della partenza treno prevista, comunque in tempo utile a consentire a questo Gestore di rendere ampia informazione al personale interessato, affinché possa compiersi ogni sforzo ragionevole per fornire l'assistenza necessaria agli utenti PMR, nonché possano preferirsi, nei limiti di praticabilità, soluzioni tecnico-organizzative di minor aggravio per detti utenti** (es. *al fine di escludere l'attraversamento a livello dei binari, potrà disporsi arrivo/partenza al 1mo binario del treno*). La tempestività e l'eshaustività dell'informazione resa dalle Imprese Ferroviarie circa la particolarità dei casi (es. *attraversamento a livello dei binari sotto la sorveglianza del personale, utilizzo dei dispositivi di ausilio per la salita a bordo da parte del personale di stazione, con particolare evidenziazione delle ipotesi di temporanea indisponibilità di attrezzature di bordo destinate alla predetta utenza*), consentirà di svolgere gli usuali confronti, anche volti a valutare l'opportunità di attivare il personale della società affidataria dei servizi in stazione quale ulteriore-migliore forma di assistenza agli utenti PMR.

In ogni caso, il concorso all'assistenza sarà subordinato alla diligenza degli utenti PMR nel presentarsi al punto designato dell'impianto di servizio almeno 20 minuti prima dell'orario di partenza del treno.

Indicatore:

**Soddisfazione complessiva
per il servizio di assistenza erogato**

Parametro:

% di **persone soddisfatte**

Risultato:

65,5%

**Percentuale calcolata secondo
la delibera ART n. 16/2018*



% stazioni dotate di banchine per l'incarozzamento con altezza 550 mm (altezza caratterizzante l'intera lunghezza banchina, o parte di essa atta all'incarozzamento)	100%
% stazioni con segnaletica orizzontale, pittogrammi, informazioni visive dinamiche-a stampa	100%
% stazioni dotate di parcheggi riservati alle persone disabili	100%
% stazioni con fabbricato dotati di porte accessibili (larghezza minima 90 cm)	100%
% stazioni con servizi igienici accessibili	57%
% stazioni con Biglietterie, uffici informazioni e punti di assistenza passeggeri accessibili (ulteriori impianti, in estate, per maggior afflusso passeggeri, sono dotati di pari servizi)	100%
% stazioni con attraversamenti a livello dei binari nelle stazioni carrabili per sedie a rotelle	100%

CONSULTAZIONE, RILEVAZIONE E MIGLIORAMENTO

Attività di consultazione e rilevazione

Per orientare il proprio impegno verso obiettivi di reale qualità, FDG/GI adotta l'ascolto ed il confronto con i propri utenti e con gli altri stakeholders, anche riuniti in Associazioni di rappresentanza dei consumatori e delle persone con disabilità.

COMUNICARE CON FDG/GI

FDG/GI invita gli utenti ad inoltrare suggerimenti o richieste, per migliorare la comprensione delle relative esigenze ed aspettative, nell'apposita sezione del sito internet aziendale, ovvero, rispettivamente, all'indirizzo e-mail 'reclamiweb@fergargano.it' o a mezzo posta ordinaria: Ferrovie del Gargano – Div. Gestore Infrastruttura - Strada Comunale n° 82 S. Ricciardi km 0+450.

Suggerimenti e reclami

I passeggeri, che intendono presentare un reclamo/segnalazione a Ferrovie del Gargano, possono, per ogni tipologia di servizio, compilare uno dei modelli allegati. 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 San 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 utilizzato.

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