



Ferrovie
del Gargano srl

20

24

**Condizioni minime di qualità
del servizio di trasporto
ferroviario regionale e locale**

revisione ottobre 2024



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/sulle Condizioni Minime di Qualità (CMQ) previsti/e 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	1.035.061
n. mezzi <5 anni	4
n. mezzi 6-10 anni	3
n. mezzi 11-15 anni	4
n. mezzi >15 anni	0
n. località servite	11
n. biglietterie	7 (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

CARTA DEI SERVIZI 2024 - 25ª EDIZIONE

Indicatore	Obiettivo 2023	Consuntivo* 2023	Obiettivo 2024
Offerta di posti - Misura 6			
n. posti offerti come da programma di esercizio 1 (si) / 0 (no) ND = Non Disponibile	1	ND	1

*revisione ottobre 2024

Indicatore	Obiettivo 2023	Consuntivo* 2023	Obiettivo* 2024
Regolarità - Misura 7			
% treni effettuati/treni programmati	99,00%	99,95%	≥ 99,00%
Puntualità - Misura 7			
Foggia - S.Severo - Peschici <i>relativo a trasporto a domanda rilevante</i>	% in orario /effettuati 98,00%	ND	≥ 98,00%
Foggia - Lucera <i>relativo a trasporto a domanda rilevante</i>	% in orario /effettuati 98,10%	ND	≥ 98,10%
Foggia - S.Severo - Peschici <i>relativo a trasporto a domanda non rilevante</i>	% in orario /effettuati 98,00%	ND	≥ 98,00%
Foggia - Lucera <i>relativo a trasporto a domanda non rilevante</i>	% in orario /effettuati 98,10%	ND	≥ 98,10%

*revisione ottobre 2024

ND = Non Disponibile

Indicatore	Obiettivo 2023	Consuntivo* 2023	Obiettivo* 2024
Informazioni prima del viaggio - Misura 8			
PC= presenti e conformi; C = conformi NP= non presenti ND = Non Disponibile	PC	ND	C
Informazioni durante il viaggio - Misura 9			
PC= presenti e conformi; C = conformi NP= non presenti ND = Non Disponibile	PC	ND	C

*revisione ottobre 2024

Indicatore		Obiettivo 2023	Consuntivo* 2023	Obiettivo* 2024
Accessibilità commerciale - Misura 11				
Dotazione adeguata di canali di vendita % stazioni e fermate rispetto al totale	Stazioni Tipologia A	100%	ND	100%
	Stazioni Tipologia B	50%	ND	100%
	Stazioni Tipologia C	0	ND	100%
Funzionamento canali telematici		100%	ND	100%
Funzionamento biglietterie automatiche	Stazioni Tipologia A	N.A.	N.A.	N.A.
	Stazioni Tipologia B	100%	ND	100%
	Stazioni Tipologia C	100%	ND	100%
Funzionamento Validatrici (presenti tutte a bordo treno)		100%	ND	100%

*revisione ottobre 2024

ND = Non Disponibile

Indicatore	Frequenza	Obiettivo 2023	Consuntivo* 2023	Obiettivo 2024
Pulizia - Misura 12				
Interventi di classe A1 (intervento veloce) eseguiti/programmati	Variabile	100%	ND	100%
Interventi di classe B (intervento di mantenimento) eseguiti/programmati	Giornaliera	100%	ND	100%
Interventi di classe C (intervento accurato) eseguiti/programmati	Settimanale	100%	ND	100%
Interventi di classe D (intervento accurato: pulizia, disinfezione, eliminazione graffiti) eseguiti/programmati	Semestrale	100%	ND	100%
Conformità Interventi di classe A1 (misura-verifica ispettiva) sul totale		100%	ND	100%
Conformità Interventi di classe B (misura-verifica ispettiva) sul totale		100%	ND	100%
Conformità Interventi di classe C (misura-verifica ispettiva) sul totale		100%	ND	100%
Conformità Interventi di classe D (misura-verifica ispettiva) sul totale		100%	ND	100%

*revisione ottobre 2024 / ND = Non Disponibile

Indicatore		Obiettivo 2023	Consuntivo* 2023	Obiettivo 2024
Comfort - Misura 12				
Funzionamento impianto climatizzazione di	% sulla flotta	100%	ND	100%
Accessibilità e funzionamento toilette	% sulla flotta	100%	ND	100%

*revisione ottobre 2024 / ND = Non Disponibile

CARTA DEI SERVIZI 2024 - 25ª EDIZIONE

Indicatore	Obiettivo 2023	Consuntivo* 2023	Obiettivo 2024
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%	ND	100%
Treno con porte funzionanti			
% corse con porte funzionanti/ corse programmate	100%	ND	100%
Disponibilità di servizi BICI non pieghevoli			
Foggia - S. Severo - Peschici (% corse accessibili effettuate/ totale programmate)	100%	ND	100%
Foggia - Lucera (% corse accessibili effettuate/ totale programmate)	100%	ND	100%

*revisione ottobre 2024

ND = Non Disponibile

Indicatore	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023	Obiettivo 2024
Sicurezza del viaggio - Misura 14			
Incidentalità mezzi di trasporto	<i>n. morti</i>	0	0
	<i>n. feriti</i>	0	0
	<i>n. sinistri</i>	0	0

Indicatore	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023	Obiettivo 2024
Sicurezza del passeggero - Misura 14			
Sicurezza personale e patrimoniale (<i>denunce furti e molestie</i>)	<i>n. denunce</i>	0	0

Rendicontazione reclami

Nel 2023 sono pervenuti n.8 reclami, con un tempo medio di risposta di 7 giorni. Nessun reclamo chiuso oltre i 30 giorni.

RECLAMI PERVENUTI NEL 2023	
MACRO VOCE	%
Corse	25%
Ritardi/coincidenze	36%
Titoli di viaggio	13%
Bici al seguito	13%
Orari	13%

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 ART16/2018, il primo livello di soddisfazione del giudizio è 7.

CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023	
PRINCIPALI FATTORI CONSIDERATI	% SODDISFATTI
Sicurezza del viaggio	65,7%
Sicurezza del passeggero	64,8%
Puntualità	64,5%
Pulizia	64,7%
Comfort del viaggio	65,4%
Servizi a bordo	64,6%
Informazioni alla clientela	65,7%
Aspetti relazionali del personale di bordo	64,8%
Servizi per passeggeri a mobilità ridotta	64,4%
Impatto ambientale	63,9%
Integrazione modale con altri servizi	62,8%
Valutazione attività di sportello	63,6%
Giudizio complessivo sul servizio erogato	65,1%



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

