

FERROVIE DEL GARGANO S.r.l.

CARTA DELLA MOBILITÀ

Edizione n° 11	Data Emissione	Validità
ANNO 2010	01.02.2010	31.01.2011

Emesso DIREZIONE QUALITÀ	Approvato DIREZIONE GENERALE

INDICE

Premessa

- La carta della mobilità ed i suoi obiettivi.

Sezione I

- Norme generali, profilo aziendale;
- Norme generali e principi fondamentali della carta della mobilità;
- Profilo aziendale e servizi offerti.

Sezione II

- Fattori di base, indicatori di qualità, standard, monitoraggio;
- Monitoraggio.

Sezione III

- Regolamento;
 - Norme di carattere generale per gli clienti di tutti i servizi offerti;
 - Norme di carattere specifico per gli clienti della linea ferroviaria San Severo-Rodi- Peschici (Calenelle);
 - Norme di carattere specifico per i clienti delle autolinee di interesse nazionale (Divisione di Foggia);
 - Norme di carattere specifico per i clienti delle autolinee di interesse regionale e locale (Divisione di Foggia).

Segnalazioni e reclami

- Responsabilità;
- Copertura assicurativa per i danni alle persone ed alle cose;
- Rimborsi e relative procedure.

PREMESSA

LA CARTA DELLA MOBILITÀ ED I SUOI OBIETTIVI

La direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", ha sancito il principio in base al quale l'erogazione dei pubblici servizi deve essere improntata a criteri di massima attenzione al soddisfacimento dei bisogni del cittadino allorché questi decida di usufruirne.

Il trasporto pubblico, visto come strumento per garantire la libera circolazione dei cittadini, espressamente richiesta dalla Costituzione e dall'art. 8 del trattato di Maastricht, rientra tra le attività per le quali è prevista la pubblicazione di una "carta dei servizi" con lo scopo, sia di rafforzare la garanzia di libera circolazione, che di migliorare la qualità dei servizi, nonché del rapporto tra il fornitore dei servizi stessi ed il cliente.

La carta della mobilità è infatti un documento che, inteso come strumento di dialogo tra il soggetto erogatore e il soggetto fruitore del servizio e tutti i fornitori (Enti Pubblici e privati, Associazioni di Consumatori, ecc.) rileva nel tempo gli sforzi compiuti affinché il livello di qualità del servizio percepito dal cliente si avvicini sempre più a quello atteso.

Indispensabile in questo processo dinamico è il contributo che verrà da parte dei clienti, in un dialogo sempre aperto e proficuo per il raggiungimento di più elevati obiettivi.

La Società Ferrovie del Gargano, che è attivamente presente nel comparto del trasporto pubblico delle persone, ha redatto questa undicesima edizione della carta della mobilità con riferimento all'attività che essa svolge, sia a livello nazionale sia a livello regionale e locale.

La carta della mobilità è stata adottata, per la prima volta, in data 20 novembre 2000 e, contestualmente, partecipata al Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della funzione pubblica.

La stessa è altresì, annualmente aggiornata e, comunicata ai clienti mediante distribuzione presso le biglietterie aziendali, nonché presso i più importanti punti di vendita dei titoli di viaggio. Il documento rimane, comunque, a disposizione dei clienti presso la Direzione Generale – Bari, Via Zuppetta, 7/d - e presso le Direzioni di Esercizio di San Severo – Strada comunale esterna n. 82 – S. Ricciardi, km 0+450 e di Foggia – Via San Severo, 96.

Il Documento si articola in 3 sezioni:

- Sezione I nella quale sono riportati i principi fondamentali ai quali si ispira la Carta della Mobilità unitamente ad un profilo dell'azienda e dei servizi offerti;
- Sezione II nella quale sono contenuti e definiti i fattori di base, gli indicatori di qualità ed i relativi standard, nonché i sistemi di monitoraggio della qualità;
- Sezione III nella quale vengono riportate, nell'ambito delle procedure di dialogo tra l'azienda ed i clienti, anche le modalità di rimborso dei titoli di viaggio, il risarcimento danni e le coperture assicurative.

SEZIONE I

NORME GENERALI E PROFILO AZIENDALE.

NORME GENERALI E PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ.

L'Azienda Ferrovie del Gargano S.r.l. si impegna ad erogare il servizio pubblico di trasporto nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza ed imparzialità;
- Continuità;
- Partecipazione;
- Efficienza ed efficacia;
- Libertà di scelta.

Eguaglianza 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 del servizio sarà continuo, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione per le interruzioni dovute a 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 organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio. A tal fine l'azienda fornisce informazioni alla clientela e riconosce il diritto di accesso alle informazioni che interessano la clientela stessa.

In particolare, è riconosciuto al cliente il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, inoltrare reclami.

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 ed, a tal fine, adotta il monitoraggio continuo della qualità dei servizi erogati.

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 (Comuni, Province, Regione), 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.

PROFILO AZIENDALE E SERVIZI OFFERTI

L'Azienda Ferrovie del Gargano è costituita nella forma della Società a responsabilità limitata. Essa opera nel settore del trasporto pubblico a decorrere dal 1962, anno in cui rilevò la concessione della linea ferroviaria S. Severo – Rodi - Peschici (Calenelle).

La sede legale della Società e la Direzione Generale sono ubicate in Bari, via Zuppetta, 7/d.

Sono istituite sedi secondarie in:

- San Severo, strada comunale esterna, n. 82 – S. Ricciardi, km 0+450;
- Foggia, Via San Severo, 96.

Ai fini operativi la Direzione Generale è strutturata in quattro Divisioni:

- Divisione Esercizi Ferroviari e Servizi automobilistici sostitutivi ed integrativi della linea ferroviaria San Severo-Rodi-Peschici (Calenelle), con sede in San Severo;
- Divisione Autoservizi Nazionali, con sede in San Severo;
- Divisione Autoservizi Regionali e Provinciali, nonché degli autoservizi sostitutivi della linea ferroviaria Foggia-Manfredonia, con sede in Foggia;
- Divisione Turismo con sede in Monte S. Angelo.

I servizi offerti

I servizi offerti interessano prevalentemente la provincia di Foggia e risultano così articolati:

a) - Ferrovie Locali

La rete delle ferrovie locali si sviluppa su una lunghezza complessiva di km 139,4 e comprende le seguenti linee:

- San Severo – Rodi - Peschici (Calenelle) di km 78+400;
- Foggia - Lucera di km 19+600;
- Foggia - Manfredonia di km 40+000.

La linea ferroviaria San-Severo – Rodi - Peschici (Calenelle) è a scartamento ordinario, a binario unico, con sistema di trazione elettrico 3 kV cc. Nell'ambito dell'esercizio ferroviario, è effettuato, per conto di TRENITALIA S.p.A., anche un servizio di treni locali sulle relazioni San severo-Foggia e San Severo – Foggia - Bari. Rientrano nell'esercizio ferroviario anche le corse sostitutive effettuate con autobus sociali sulle relazioni Cagnano-San Severo e Cagnano S,Nicandro-Portone Perrone, nonché quelle effettuate sull'intero percorso, in sostituzione del servizio ferroviario, nei giorni festivi del periodo invernale (dal 1° gennaio al 12 giugno e dal 13 settembre al 31 dicembre).

La Società si è impegnata in importanti opere di ammodernamento e potenziamento del servizio ferroviario che riguarda:

- una variante del percorso tra San Severo e la progressiva km 25 per comprendere e servire ferroviariamente anche il popoloso centro di Apricena, le cui opere sono state appaltate nell'anno 2005 e sono in corso d'esecuzione;

Dal 14 luglio 2009 è riaperta all'esercizio viaggiatori la linea ferroviaria Foggia - Lucera: 20 km a bordo di treni all'avanguardia. Fulcro del servizio TRENObus per i collegamenti per e da il Subappennino Dauno.

Infine, una apposita rete di autolinee integrative della linea ferroviaria ha la finalità di stabilire opportuni collegamenti tra le località collinari situate a notevole distanza dai corrispondenti scali ferroviari e la linea stessa che è considerata asse portante dell'intero sistema.

Il servizio sulla linea Foggia - Manfredonia è effettuato con corse sostitutive di altrettanti treni soppressi da TRENITALIA.

Tenuto conto delle condizioni di esercizio che si richiamano a quelle vigenti sulle autolinee locali, ai fini della presente carta, ed in particolare per quanto attiene ai fattori base, agli indicatori di qualità ed ai relativi standard, l'autoservizio sostitutivo Foggia - Manfredonia è considerato alla stregua delle autolinee extraurbane di interesse locale.

b) - Rete automobilistica ordinaria

La rete comprende:

- n. 5 autolinee di interesse nazionale finalizzate al collegamento del promontorio Garganico e di Termoli con Roma e le più importanti località dell'Italia centro-settentrionale quali Ancona, Bologna, Torino, Milano, Padova, Mestre e, ad esclusione di Termoli, con i centri abruzzesi di Vasto, Pescara e Chieti Scalo.
- n. 18 autolinee di interesse regionale, caratterizzate da percorsi che, pur interessando prevalentemente il territorio della provincia di Foggia, interessano anche le province limitrofe di Bari, Barletta - Andria - Trani, Potenza, Benevento, Avellino, Campobasso.
- n. 47 autolinee di interesse della provincia di Foggia caratterizzate da percorsi che insistono interamente sul territorio provinciale.
- A partire dal mese di novembre 2004, la Società esercisce, a seguito di aggiudicazione di gara d'appalto, per conto del comune di San Severo il servizio di trasporto urbano articolato su cinque linee di trasporto a completa copertura del territorio cittadino.

Inoltre, a far data dal 1 settembre 2005, sono esercite, su affidamento del consorzio regionale COTRAP, tre linee del servizio urbano nel comune di Manfredonia.

c) - Altri Servizi

- n. 6 licenze di noleggio da rimessa per autobus con conducente, di cui, n. 1 nel comune di Foggia, n. 1 nel comune di San Severo, n. 1 nel comune di San Nicandro Garganico, n. 1 nel comune di Cagnano Varano e n. 2 nel comune di Monte Sant'Angelo.
- n. 1 agenzia di viaggi, ubicata nel comune di Monte Sant'Angelo.

Gli autobus adibiti ad uso di noleggio con conducente sono autorizzati ad effettuare anche servizio pubblico come scorta sulle autolinee di interesse nazionale.

Località servite

a) Linea ferroviaria San Severo - Rodi - Peschici (Calenelle)

La linea ferroviaria serve direttamente le seguenti località: San Severo, Scalo San Marco in Lamis, Scalo Apricena, S.Nicandro Garganico, Cagnano Varano, Scalo Carpino, Scalo Ischitella, Rodi Garganico, Vico San Menaio, Peschici (Calenelle).

Con i servizi integrativi sono inoltre servite anche le località di Apricena, Carpino centro, Ischitella centro, Vico del Gargano, Peschici centro e Vieste.

b) Linea ferroviaria Foggia - Lucera

La linea ferroviaria serve direttamente le seguenti località: Foggia e Lucera.

Sono inoltre servite anche le località di sub Appennino Dauno con servizio integrato "Treno + Bus".

c) Autolinee di interesse nazionale

Le autolinee si sviluppano prevalentemente a servizio del promontorio garganico.

Sono collegate direttamente con Roma le località garganiche di Vieste, Peschici, San Menaio, Rodi Garganico, Cagnano Varano, San Nicandro Garganico, Apricena, San Severo, Monte Sant'Angelo, San Giovanni Rotondo e San Marco in Lamis. Inoltre, è collegata con Roma anche la località molisana di Termoli.

Le località di Vieste, Peschici, San Menaio, Rodi Garganico, Cagnano Varano, San Nicandro Garganico, Apricena e San Severo sono collegate direttamente anche con le località abruzzesi di Vasto, Pescara e Chieti Scalo.

Sono collegate direttamente con le località di Ancona, Bologna, Modena, Reggio Emilia, Parma, Milano, Rho, Settimo Torinese, Torino e Orbassano le località di Vieste, Peschici, San Menaio, Vico Garganico, Rodi Garganico, Ischitella, Carpino, Cagnano Varano, San Nicandro Garganico, Lesina, Monte Sant'Angelo, San Giovanni Rotondo, San Marco in Lamis, Apricena, Poggio Imperiale, Mattinata, Manfredonia, Foggia, Torremaggiore e San Severo.

Le località di Vieste, Peschici, San Menaio, Rodi Garganico, Cagnano Varano, San Nicandro Garganico e Apricena sono collegate direttamente anche con le località venete di Montegrotto Terme, Abano terme, Padova e Mestre.

d) Autolinee di interesse regionale e locale

La rete delle autolinee regionali e locali serve tutte le località della provincia di Foggia con la sola eccezione delle località di San Marco in Lamis, Poggio Imperiale, Serracapriola, San Marco La Catola, Rignano Garganico, Motta Montecorvino, Celenza e Volturara. Inoltre, la rete serve le seguenti località ubicate nelle province confinanti;

- provincia di Barletta – Andria – Trani: Barletta, Canosa , Andria, S.Ferdinando di Puglia, Trinitapoli e Margherita di Savoia;
- provincia di Avellino: Ariano, Savignano, Montaguto, Scampitella e Lacedonia;
- provincia di Benevento: San Bartolomeo in Galdo;
- provincia di Campobasso: Campomarino Lido;
- provincia di Potenza: San Nicola di Melfi.

e) Autolinee di interesse urbano

A partire dal novembre 2004, la Società esercisce, a seguito di aggiudicazione di gara d'appalto, per conto del comune di San Severo, il servizio di trasporto urbano articolato su cinque linee di trasporto a completa copertura del territorio cittadino.

Inoltre, a far data dal 1 settembre 2005, sono esercite, su affidamento del consorzio regionale COTRAP, tre linee di servizio urbano nel comune di Manfredonia.

SEZIONE II

FATTORI BASE, INDICATORI DI QUALITÀ, STANDARD, MONITORAGGIO

L'Azienda, per migliorare la qualità e la quantità del servizio erogato, definisce, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità, standard di prestazioni che si impegna a rispettare.

Gli indicatori di qualità sono costituiti da variabili quantitative e/o da parametri qualitativi che sono in grado di rappresentare, adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli di prestazione dei servizi erogati.

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

I fattori base da tenere in considerazione sono:

- sicurezza del viaggio;
- sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
- regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi;
- comfort del viaggio;
- servizi aggiuntivi (a bordo e/o nei nodi);
- servizi per viaggiatori diversamente abili;
- informazioni alla clientela;
- aspetti relazionali del personale a contatto con la clientela;
- livello di servizio nelle operazioni di sportello;
- integrazione modale;
- attenzione all'ambiente.

Sicurezza del viaggio

La sicurezza va intesa come assenza di rischio per la clientela.

Per la parte aziendale va considerato che il livello di sicurezza riferito al servizio ferroviario dipende:

- dallo stato di manutenzione della sede e da quello degli impianti tecnologici;
- dallo stato di efficienza dei mezzi di esercizio, da quello degli impianti e da quello dei connessi sistemi di sicurezza che regolano l'esercizio.

Non va poi trascurata l'idoneità fisica e la professionalità del personale al quale è affidato il compito di regolare la circolazione dei treni.

Nel settore delle autolinee il livello di sicurezza dipende, oltre che dalla efficienza dei mezzi in circolazione e dalla idoneità fisica e professionale del personale di guida, anche dalla idoneità dei percorsi e dalla ubicazione delle fermate autorizzate.

Per quanto riguarda infine il personale di guida, questo è reclutato con criteri di selezione specifici per la mansione cui è destinato. Tutti i conducenti sono sottoposti a periodiche visite di verifica della idoneità psicofisica a continuare a svolgere la funzione cui sono destinati. Inoltre,

la prestazione lavorativa dei conducenti avviene nel rigoroso rispetto delle norme che regolano la durata del lavoro effettivo, i riposi giornalieri, quelli settimanali ed i periodi di ferie.

Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore

Non si rilevano azioni di macro o di micro criminalità in danno dei viaggiatori, né a bordo dei treni né a bordo degli autobus aziendali.

Al fine di prevenire furti, danni e molestie, i convogli ferroviari sono scortati da personale abilitato che nelle stazioni ha la possibilità di segnalare tempestivamente al Dirigente Unico / Dirigente Centrale Operativo l'effettuazione di atti criminosi a bordo. Inoltre, presso tutte le stazioni sono attivi numeri telefonici per l'effettuazione di chiamate di emergenza.

Infine, è stato installato su tutti i rotabili ferroviari un radiotelefono terra-treno che consentirà di effettuare chiamate di emergenza da qualsiasi punto della linea.

Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi

La regolarità del servizio è, per l'azienda, obiettivo di importanza primaria.

Va considerato che l'affidabilità del servizio, in termini di puntualità, dipende da diversi fattori, fra i quali assumono rilevanza la morfologia del territorio, le condizioni di viabilità delle strade, il traffico e, nel caso della linea ferroviaria, la struttura intrinseca della linea stessa, che essendo a semplice binario, fa ripercuotere il ritardo di un solo treno su tutti i treni incrocianti e, ancora, su quegli altri treni che incrociano a loro volta questi ultimi.

Le corse programmate e non effettuate sono di norma imputabili a scioperi del personale, o ad interruzioni della circolazione per fatti accidentali, non prevedibili dall'azienda, o ad improvvise avarie dei mezzi.

Nei casi di sciopero è comunque sempre garantita, conformemente a quanto previsto dalla legge 146/90, in materia di autoregolamentazione degli scioperi nei pubblici servizi, l'effettuazione del servizio nelle seguenti fasce orarie:

a) Servizi che fanno capo alla D.E.F. di San Severo (Divisione Esercizi Ferroviari):

- per la linea San Severo – Peschici C.:

- in vigenza dell'orario invernale dalle ore 5,05 alle ore 8,05 e dalle ore 12,30 alle ore 15,30;
- in vigenza dell'orario estivo dalle ore 5,30 alle ore 8,30 e dalle ore 17,30 alle ore 20,30.

- per la linea Foggia – Lucera:

- in vigenza dell'orario invernale dalle ore 5,05 alle ore 8,05 e dalle ore 12,30 alle ore 15,30;
- in vigenza dell'orario estivo dalle ore 5,30 alle ore 8,30 e dalle ore 17,30 alle ore 20,30.

b) Servizi che fanno capo alla D.A.R. di Foggia (Divisione Autoservizi Regionali):

- servizi operai (Melfi e Sofim) dalle ore 4.00 alle ore 8.00, dalle ore 12.30 alle ore 14.30;

- tutti gli altri servizi: dalle ore 5.30 alle ore 8.30, dalle ore 12.30 alle ore 15.30;
- sciopero di 24 ore, per tutti i servizi, dalle ore 5.30 alle ore 8.30 e dalle ore 12.30 alle ore 15.30.

Pulizia e condizioni igieniche

Personale specializzato del settore pulizie provvedono quotidianamente alla pulizia dei mezzi ferroviari ed automobilistici in servizio e di tutti gli impianti (stazioni, biglietterie aziendali, etc.). Periodicamente è effettuata una pulizia straordinaria e radicale di tutti i mezzi in servizio, prevedendo altresì la sanificazione dei mezzi.

Per quanto riguarda, in particolare, i mezzi ferroviari, la Società utilizza idonee vernici.

Comfort del viaggio

L'offerta di posti a sedere, sia sui treni sia sugli autobus, è costantemente adeguata alle effettive necessità di trasporto, sia per tenere conto delle variazioni della domanda che si verificano nel corso della giornata sia delle variazioni stagionali. Conseguentemente non si verificano, di norma, sovraffollamenti dei mezzi in esercizio tali da non essere sopportati dalla clientela anche nelle ore di massima punta. Quando si riscontra una frequenza sistematica di affollamento su determinate corse automobilistiche, l'azienda dispone sempre l'effettuazione di corse bis. Poiché, nel caso dell'esercizio ferroviario, il comfort dipende anche dallo stato dell'infrastruttura, l'Azienda garantisce un'accurata e costante manutenzione, sia dei mezzi sia dell'armamento.

Sono stati messe in esercizio sulla linea ferroviaria San Severo - Peschici C. n. 3 composizioni bloccate con impianti di condizionamento dell'aria. Inoltre, sono state messe in esercizio sulla linea ferroviaria Foggia – Lucera n. 3 composizioni tipo FLIRT con impianto di climatizzazione ed una quarta, dello stesso tipo, sarà messa in servizio nel corso di validità della presente carta.

Nel caso dei servizi automobilistici, invece, non si rilevano problemi particolari tenuto conto che l'azienda sta completando il piano di riammodernamento del parco autobus. Ad oggi i rotabili circolanti dotati di impianti di climatizzazione sono pari a 216, e costituiscono oltre l' 96 % del totale dei mezzi in esercizio (216/ 225).

Servizi aggiuntivi (a bordo e/o nei nodi)

L'Azienda non prevede servizi aggiuntivi né a bordo né in corrispondenza dei nodi che non siano prescritti dalla vigente normativa. Tuttavia, al fine di limitare il disagio che, sulle linee nazionali di lunga percorrenza, può derivare dai lunghi tempi di trasporto, ha ritenuto di dotare gli autobus adibiti all'esercizio di dette linee di impianti Hi-Fi e di video riproduzione.

Servizi per viaggiatori diversamente abili

L'Azienda, nel quadro di un programma di rinnovamento e potenziamento del parco autobus, ha già in esercizio n. 64 autobus di tipo extraurbano dotati della speciale attrezzatura atta a favorirne l'accesso anche ai disabili non deambulanti, pari al 28,5 % dell'intero parco.

Per quanto riguarda il servizio ferroviario l'azienda ha dotato sia le 3 nuove composizioni bloccate, in esercizio sulla linea Foggia – Lucera, sia le 3 composizioni ristrutturata, in esercizio sulla linea San Severo – Peschici C., delle attrezzature necessarie per renderle accessibili anche ai disabili non deambulanti. In analogia, man mano che si procederà alla ristrutturazione di altri rotabili sarà prevista l'installazione di analoghi dispositivi per renderle fruibili anche ai disabili non deambulanti.

Informazioni alla clientela

L'Azienda assicura la più ampia informazione agli clienti circa le modalità di prestazione del servizio, attraverso appositi quadri orari ai capilinea di partenza e la distribuzione di opuscoli riportanti l'orario generale e di settore, nonché attraverso le agenzie convenzionate per la vendita dei titoli di viaggio ed il proprio personale a bordo dei mezzi.

Sono inoltre attivi, per le informazioni al pubblico, i seguenti numeri telefonici:

- agenzia viaggiatori di Foggia: tel. (0881) 725188, dalle ore 6.45 alle ore 19.30, escluso festivi;
- Sito internet www.ferroviedelgargano.com.

Per quanto riguarda l'informazione sui mutamenti contingenti del servizio, la clientela è informata sugli scioperi attraverso i quotidiani e le televisioni locali con preavviso di almeno sette giorni. Nella medesima maniera la clientela è portata a conoscenza circa le deviazioni programmate dovute a lavori stradali, manifestazioni, etc. A tal fine è in funzione, a bordo delle elettromotrici e degli autobus utilizzati lungo le linee statali, il sistema GPS che consente di avere in tempo reale notizie ed informazioni sull'andamento del servizio.

Per quanto possibile tali informazioni sono rese pubbliche anche mediante avvisi presso i capilinea e presso le fermate.

Nel comparto delle autolinee tutte le fermate sono segnalate con apposite paline. Le stesse però non sono ancora dotate delle indicazioni relative agli orari di transito delle varie autolinee. Si sta tuttavia programmando la possibilità di avviare un esperimento pilota sulle linee più frequentate.

Aspetti relazionali del personale a contatto con la clientela

L'Azienda assicura la riconoscibilità del personale a contatto diretto con il pubblico attraverso la dotazione di appositi cartellini di riconoscimento riportanti, in modo visibile, le generalità o il numero di matricola del personale medesimo.

Per il personale operante ai centralini la risposta deve essere preceduta dal nome dell'addetto e dall'indicazione dell'ufficio di appartenenza o, comunque, da una sigla di identificazione univoca del soggetto.

Il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, ha l'obbligo di indossare la divisa aziendale ed è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste. Il personale è, in ogni caso, tenuto ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile ed a mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra azienda e clienti.

Livello di servizio nelle operazioni di sportello

L'Azienda dispone di propria biglietterie in Foggia – Piazzale Vittorio Veneto - Stazione RFI . Infine, ha attivato una rete di biglietterie convenzionate che coprono tutte le esigenze non soddisfatte con quelle aziendali.

Integrazione modale

I programmi di esercizio tengono sempre conto delle possibilità di effettuare coincidenze con altri vettori o con altri modi di trasporto al fine di offrire ai clienti la più ampia possibilità di spostamento sul territorio.

Le corse effettuate sulle linee di interesse nazionale non presentano valenza intermodale.

Attenzione all'ambiente ed al sociale

a)– Linea ferroviaria San Severo - Rodi - Peschici (Calenelle)

Non esistono problemi di inquinamento ambientale per quanto riguarda la linea ferroviaria at-teso che trattasi di ferrovia elettrificata 3 kV cc, aspetto particolarmente rilevante in quanto gran parte del tracciato ferroviario si snoda all'interno della perimetrazione del Parco Nazionale del Gargano. L'Azienda, ha implementato i seguenti Sistemi di Gestione: Qualità (UNI EN ISO 9001/2008), Ambientale (UNI EN ISO 14001/2004) e Responsabilità Sociale (SA 8000:2008).

b)– Servizi automobilistici

Sulle autolinee di interesse nazionale, tutti i mezzi in esercizio sono dotati di motore a scarico controllato secondo lo standard EURO2 ad eccezione di n. 3 autobus nuovi, dotati di motore EURO4.

Per quanto invece riguarda i servizi automobilistici di interesse regionale e locale: n. 84 autobus sono dotati di motore a scarico controllato secondo lo standard EURO2; n. 41 autobus sono dotati di motore a scarico controllato secondo lo standard EURO3 e n. 41 autobus sono dotati di motore a scarico controllato secondo lo standard EURO4.

Nell'ambito del servizio urbano di San Severo, sono stati messi in esercizio tre autobus elettrici ed un autobus con alimentazione a metano in sostituzione di altrettanti alimentati a gasolio.

Mentre nell'ambito del servizio urbano di Manfredonia, sono stati messi in esercizio due autobus con alimentazione a metano in sostituzione di altrettanti alimentati a gasolio.

INDICATORI DISPONIBILI E STANDARD PROPOSTI PER PROCESSI

Movimento ferroviario

a) ferrovia San Severo – Rodi – Peschici C.

Indicatori e unità di misura	Valore	Standard	Modalità di rilevazione
Incidentalità mezzi di trasporto			
<i>n. sinistri/treni effettuati - (4/5.545)</i>	0,072 %	n. c.	<i>rilevazione</i>
<i>n. morti / treni effettuati - (0/5.545)</i>	0,000 %	n. d.	<i>rilevazione</i>
<i>n. feriti / treni effettuati - (2/5.545)</i>	0,036 %	n. d.	<i>rilevazione</i>
Puntualità			
<i>n. treni in ritardo/treni effettuati da 6' a 10' - (305/5.545)</i>	5,500 %	6 %	<i>rilevazione</i>
<i>> 10' - (149/5.545)</i>	2,690 %	3 %	<i>rilevazione</i>
Regolarità del servizio			
<i>n.treni effettivi/treni programmati (5.545/5.545)</i>	100,00 %	100%	<i>rilevazione</i>

b) ferrovia Foggia – Lucera (*)

(*) – inizio esercizio 14.07.2009

Indicatori e unità di misura	Valore	Standard	Modalità di rilevazione
Incidentalità mezzi di trasporto			
<i>n. sinistri/treni effettuati - (0/9.110)</i>	0 %	n. c.	<i>rilevazione</i>
<i>n. morti / treni effettuati - (0/9.110)</i>	0 %	n. d.	<i>rilevazione</i>
<i>n. feriti / treni effettuati - (0/9.110)</i>	0 %	n. d.	<i>rilevazione</i>
Puntualità			
<i>n. treni in ritardo/treni effettuati da 6' a 10' - (24/9.110)</i>	0,26 %	1,00 %	<i>rilevazione</i>
<i>> 10' - (58/9.110)</i>	0,64 %	1,00 %	<i>rilevazione</i>
Regolarità del servizio			
<i>n.treni effettivi/treni programmati (9.110/9.117)</i>	99,92 %	100,00 %	<i>rilevazione</i>

c) autolinee di interesse nazionale

Indicatori e unità di misura	Valore	Standard	Modalità di rilevazione
Incidentalità mezzi di trasporto			
<i>n. sinistri/corse effettuate - (16/4.728)</i>	0,34 %	n. d.	<i>rilevazione</i>
<i>n. morti / corse effettuate - (0/4.728)</i>	0,00 %	n. d.	<i>rilevazione</i>
<i>n. feriti / corse effettuate - (10/4.728)</i>	0,21 %	n. d.	<i>rilevazione</i>
Puntualità			
<i>n. corse in ritardo > 20' / corse effettuate (588/4.728)</i>	12,44 %	13 %	<i>rilevazione</i>
Regolarità del servizio			
<i>n.corse effettive/corse programmate (4.728/4.728)</i>	100,00 %	100,00 %	<i>rilevazione</i>

d) autolinee di interesse regionale e locale

Indicatori e unità di misura	Valore	Standard	Modalità di rilevazione
Incidentalità mezzi di trasporto			
<i>n. sinistri/corse effettuate - (171/ 300.304)</i>	0,057 %	n.d.	<i>rilevazione</i>
<i>n. morti / corse effettuate - (2/300.304)</i>	0,001 %	n.d.	<i>rilevazione</i>
<i>n. feriti / corse effettuate - (28/300.304)</i>	0,009 %	n.d.	<i>rilevazione</i>
Puntualità			
<i>n. corse in ritardo > 5' / corse effettuate (261/300.304)</i>	0,087 %	0,070 %	<i>rilevazione</i>
Regolarità del servizio			
<i>n.corse effettuate/corse programmate (300.304/ 301.533)</i>	99,60 %	100,00 %	<i>rilevazione</i>

COMMERCIALE

Indicatori e unità di misura	Valore	Standard	Modalità di rilevazione
Soddisfazione clienti <i>N.reclami su viagg. trasp. anno corr. / N. reclami su viagg. trasp. anno prec.</i> <i>Anno 2009: rec. viagg. 14/ (5.692.509)</i> <i>Anno 2008: rec. viagg. 15/ (5.826.564)</i>	0,955	0,900	rilevazione

OFFICINE

Indicatori e unità di misura	Valore	Standard	Modalità di rilevazione
Efficienza mezzi <i>n. interventi macchina (non programmati) / n.km percorsi (5.589/(12.942.101)</i>	0,043 %	0,036 %	rilevazione
<i>n. interventi treno (non programmati) / n. km percorsi 146 /411.812) SS-PE</i>	0,035 %	0,030 %	rilevazione
<i>n. interventi treno (non programmati) / n. km percorsi 13 /176.406) FG-LU</i>	0,007%	0,050 %	rilevazione
Efficienza complessiva servizio <i>n. avarie /n.corse effettuate (43/(305.068)</i>	0,014 %	0,010 %	rilevazione
<i>n. avarie /n.treni effettuati (2/ 5.545) SS-PE</i>	0,036 %	0,110 %	rilevazione
<i>n. avarie /n.treni effettuati (2/ 9.110) FG-LU</i>	0,022 %	0,100 %	rilevazione

MONITORAGGIO

Giornalmente gli Uffici Movimento prendono visione della seguente documentazione:

a) per il settore ferroviario:

- quadro relativo al reale andamento dei treni compilato giornalmente dal dirigente unico di stazione ovvero dal dirigente centrale operativo;
- fogli di corsa compilati dai capitreno i quali riportano le annotazioni riguardanti i singoli treni;
- rapporti del personale di scorta.

b) per il settore automobilistico

- fogli di corsa compilati dai conducenti ed i rapporti dei controllori.

Tale analisi consente di tenere sotto controllo i principali parametri che permettono di valutare, anche se in via induttiva, i livelli di qualità realizzati dall'Azienda con particolare riferimento al regolare svolgimento del servizio:

L'Azienda tuttavia si propone di istituire un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi, al fine di misurare puntualmente:

- gli standard (livello promesso) relativi agli indicatori di qualità aziendali al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- il livello di percezione globale di ciascun fattore di qualità, misurato in termini di percentuale degli clienti soddisfatti della componente del servizio presa in esame;
- l'andamento della fenomenologia collegata al reclamo.

Le modalità di rilevazione verranno realizzate attraverso:

- questionari;
- rilevazioni campione;
- rilevazione attraverso sondaggi relativi al livello di percezione globale del singolo fattore di qualità.

SEZIONE III

REGOLAMENTO AZIENDALE

Norme di carattere generale per gli clienti di tutti i servizi offerti

Al cliente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche mediante una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni (pensiline – capilinea); 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 della viabilità;
- igiene e pulizia delle stazioni, dei mezzi e delle pensiline; 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 mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

Il cliente del servizio è tenuto a rispettare i seguenti doveri:

- non utilizzare i mezzi di trasporto sprovvisto del titolo di viaggio regolarmente vidimato;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non sporcare e non danneggiare i mezzi nonché pareti, accessori e suppellettili delle stazioni, dei locali e delle pensiline ;
- 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.
- rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi e nei locali pubblici ove sia prescritto;
- agevolare, durante il viaggio, le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati ai disabili;
- 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 grave ed imminente pericolo;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'azienda nonché le indicazioni ricevute dagli operatori;

- utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate – insieme a quelle del vivere civile – non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio per se stesso e per tutti gli altri viaggiatori.

NORME DI CARATTERE SPECIFICO PER CLIENTI DELLA LINEA FERROVIARIA SAN SEVERO – RODI - PESCHICI (CALENELLE), FOGGIA - LUCERA E SERVIZI SOSTITUTIVI FERROVIARI.

Biglietti ed 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 viene rilasciata dagli uffici 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. È consentito l'acquisto di abbonamenti con un documento di identità valido a tutti gli effetti di legge.

I clienti sono tenuti a validare i titoli di viaggio appena saliti a bordo dei mezzi.

Eventuali guasti delle apparecchiature di convalida dei titoli di viaggio vanno segnalati al personale di bordo.

Biglietti, abbonamenti ed ogni altro documento di viaggio devono essere esibiti a richiesta del personale dipendente dell'azienda incaricato del controllo, personale di bordo e/o conducente compreso, o dell'Ente di vigilanza e/o controllo.

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

Per l'acquisto, gli interessati devono rivolgersi al personale in servizio.

Sanzioni amministrative

La sanzione amministrativa pecuniaria a carico degli clienti trovati sprovvisti del valido titolo di viaggio, o di titolo di viaggio non regolarmente convalidato o non adeguato, è fissata secondo quanto stabilito dalla Legge Regionale n. 18 del 31.10.2002.

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

Trasporto di bambini ed animali

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

Chi accompagna più di un bambino 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 ridurre l'ingombro.

Il passeggero può portare con sé, previo acquisto di idoneo titolo di viaggio, gatti o cani di piccola taglia purché trasportati in modo tale da non arrecare disturbo e molestia agli altri passeggeri. Possono viaggiare gratuitamente i cani guida per non vedenti.

Agevolazioni di viaggio

Sono rilasciati biglietti di corsa semplice e di abbonamento per le speciali categorie di utenti, di cui all'art. 30 della Legge Regionale n. 18 del 31.10.2002.

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 apposita 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. In tutti gli altri casi è tenuto ad acquistare un biglietto per ogni bagaglio. Non è, comunque, consentito il trasporto di oggetti eccessivamente ingombranti o pericolosi.

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

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

NORME DI CARATTERE SPECIFICO PER I CLIENTI DELLE AUTOLINEE DI INTERESSE NAZIONALE

L'Azienda non assume responsabilità qualora, per cause di forza maggiore, si verificano variazioni di orario, o la interruzione, o la soppressione, in tutto o in parte, di una corsa.

Tutti i servizi si effettuano con prenotazione obbligatoria e gratuita del posto. Non sono ammessi viaggiatori sprovvisti di biglietto.

Il biglietto vale per il giorno e la corsa prenotata.

Il cambio della corsa è ammesso una sola volta a condizione che la richiesta sia effettuata almeno 24 ore prima della partenza prevista, presso l'agenzia che ha emesso il titolo di viaggio previo pagamento di un diritto fisso di € 3,00 e l'emissione di un nuovo biglietto. Il servizio non è previsto per i biglietti acquistati on-line.

Il rimborso per fatto proprio del viaggiatore è ammesso a condizione che la richiesta sia effettuata, almeno 24 ore prima della partenza prevista, presso l'agenzia che ha emesso il titolo di viaggio. Sulla somma da rimborsare sarà operata la trattenuta di un diritto fisso per rimborsi

pari al 20% del costo del biglietto con un minimo di € 5,00. Il servizio non è previsto per i biglietti acquistati on-line.

Il viaggiatore ha diritto al trasporto gratuito, a proprio rischio e pericolo di un bagaglio delle dimensioni di cm 50x30x25 e di peso non superiore a kg 20. In tutti gli altri casi, sempre che il bagagliaio lo consenta, è tenuto ad acquistare un biglietto per ogni bagaglio per la relazione interessata.

Non è ammesso il trasporto di animali, fatti salvi i cani guida per non vedenti che viaggiano gratuitamente.

NORME DI CARATTERE SPECIFICO PER I CLIENTI DELLE AUTOLINEE DI INTERESSE REGIONALE LOCALE.

Biglietti ed 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 dagli uffici 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.

I clienti sono tenuti a validare i titoli di viaggio appena saliti a bordo dei mezzi.

Eventuali guasti delle apparecchiature di convalida dei titoli di viaggio vanno segnalati al conducente.

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 mezzi è consentito l'acquisto del biglietto con la maggiorazione del prezzo nella misura di € 1.00.

Per l'acquisto gli interessati debbono rivolgersi al personale in servizio.

Sanzioni amministrative

La sanzione amministrativa pecuniaria a carico degli clienti trovati sprovvisti del valido titolo di viaggio, o di titolo di viaggio non regolarmente convalidato o non adeguato, è fissata secondo quanto stabilito dalla Legge Regionale n. 18 del 31.10.2002.

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

Trasporto di bambini ed animali

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

Chi accompagna più di un bambino 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 ridurre l'ingombro.

Il passeggero può portare con sé, previo acquisto di idoneo titolo di viaggio, gatti o cani di piccola taglia purché trasportati in modo tale da non arrecare disturbo e molestia agli altri passeggeri. Possono viaggiare gratuitamente i cani guida per non vedenti.

Agevolazioni di viaggio

Sono rilasciati biglietti di corsa semplice e di abbonamento per le speciali categorie di utenti, di cui all'art. 30 della Legge Regionale n. 18 del 31.10.2002.

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 apposita 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. In tutti gli altri casi, è tenuto ad acquistare un biglietto per ogni bagaglio. Non è, comunque, consentito il trasporto di oggetti eccessivamente ingombranti o pericolosi.

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

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

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Ogni cliente può inviare all'Azienda comunicazioni, segnalazioni, istanze, e suggerimenti, in forma scritta, indirizzandoli:

- alla Direzione di Esercizio di San Severo – strada comunale esterna, n. 82 , S. Ricciardi, km 0+450 San Severo, Tel. (0882) 228911 - per la Ferrovia San Severo – Rodi - Peschici e la Ferrovia Foggia - Lucera e relativi servizi integrativi;
- alla Direzione Autoservizi Regionali Foggia – Via San Severo, 96, Foggia, Tel. 0881-587211, fax 0881-587294 – per le restanti autolinee di interesse regionale e provinciale, nonché per le autolinee che effettuano servizi nazionali;
- posta elettronica: e-mail: def@fergargano.it, dar@fergargano.it;

ove sono istituiti anche appositi registri per i reclami.

I clienti che intendano presentare reclami devono in ogni caso precisare, oltre le proprie generalità ed indirizzo, tutti gli elementi necessari ai fini della individuazione delle circostanze che hanno determinato l'insoddisfazione o l'inadempimento aziendale che sono oggetto del reclamo stesso.

L'Azienda si impegna a fornire una risposta scritta tempestivamente e, comunque, entro un periodo di tempo non superiore a trenta giorni decorrenti dalla data di ricezione della lettera o dalla presentazione on-line del suggerimento o del reclamo.

RESPONSABILITÀ

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.

In tale quadro l'Azienda fornisce alla propria clientela tutte le informazioni afferenti le polizze di assicurazione 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 dell'Azienda stessa.

Nel caso di inadempienza agli obblighi di esercizio rivenienti dai contratti di servizio o dalla presente carta dei servizi, 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'UNCEM, 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 alle vetture 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.

Per i danni causati da clienti disabili e/o incapaci e/o minori di età risponde l'esercente la patria potestà 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'autista 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 di 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 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 delle autolinee, quanto se dovuto a mezzi meccanici delle ferrovie e delle autolinee stesse, anche durante la permanenza dei viaggiatori nelle stazioni o sedi ferroviarie.

RIMBORSI E RELATIVE PROCEDURE

a) - servizio ferroviario

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

b) – servizio automobilistico di interesse nazionale

Il rimborso per fatto proprio del viaggiatore è ammesso a condizione che la richiesta sia effettuata, almeno 24 ore prima della partenza prevista, presso l'agenzia che ha emesso il titolo di viaggio. Sulla somma da rimborsare sarà operata la trattenuta di un diritto fisso per rimborsi pari al 20% del costo del biglietto con un minimo di € 5,00. Il servizio non è previsto per i biglietti acquistati on-line.

c) – servizio automobilistico di interesse regionale e locale

L'Azienda riconosce soltanto il rimborso dei viaggi non potuti usufruire a seguito di interruzione del servizio, per cause addebitabili all'Azienda, per più di 3 giorni consecutivi.