

CARTA SERVIZI



2026



Ferrovie
del Gargano srl

www.ferroviedelgargano.com

DIVISIONE TRASPORTO

CARTA DEI SERVIZI
27ª EDIZIONE - ANNO 2026
DIVISIONE TRASPORTO
Rev. Luglio 2026

INDICE

Presentazione	6
Principi fondamentali	7
Profilo e servizi	9
Gli impegni	11
Diritti ed obblighi del passeggero	11
Tutela dei diritti del passeggero	11
Modalità di invio di un reclamo/segnalazione	13
 <u>Condizioni generali di trasporto per il servizio ferroviario</u>	 16
- Trasparenza – Obiettivi e risultati – Condizioni Minime di Qualità	30
- Rendicontazione reclami	35
- Customer satisfaction	35
 <u>Condizioni generali di trasporto per le autolinee di interesse extraurbano</u>	 36
- Trasparenza – Obiettivi e risultati – Condizioni Minime di Qualità	42
- Rendicontazione reclami	45
- Customer satisfaction	45
 <u>Condizioni generali di trasporto per le autolinee di interesse urbano</u>	 47
- Trasparenza – Obiettivi e risultati – Condizioni Minime di Qualità	52
- Rendicontazione reclami	55
- Customer satisfaction	55
 <u>Condizioni generali di trasporto per le autolinee di interesse nazionale</u>	 56
- Trasparenza – Obiettivi e risultati – Condizioni Minime di Qualità	63
- Rendicontazione reclami	66
- Customer satisfaction	66
 RESPONSABILITÀ E COPERTURA ASSICURATIVA	 67
Responsabilità da disservizio o per mancata prestazione del servizio	67
Responsabilità del cliente	68

<i>Responsabilità del conducente e degli altri dipendenti aziendali</i>	68
<i>Esimenti della responsabilità</i>	68
<i>Copertura assicurativa per i danni alle persone e alle cose</i>	68
 CONSULTAZIONE, RILEVAZIONE E MIGLIORAMENTO	68
<i>Attività di consultazione e rilevazione</i>	68

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.) e, dal giugno 2026, automobilistico interregionale di competenza statale in Raggruppamento Temporaneo di Imprese con la società Marino;
- ✓ 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 espresse 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.ferroviedelgargano.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 (PMR) 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 ed, 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, in partnership con la società Marino, finalizzate al collegamento del promontorio garganico e dell'alto Tavoliere con alcune delle principali città italiane.

¹Ferrovie 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 dei diversi Contratti di Servizio sottoscritti;
- 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 o diversamente abili;
- 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, agevolando 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 sostitutivi 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 ed 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 e di fare uso di sigarette elettroniche all'interno dei veicoli e nei locali pubblici ove sia prescritto. I trasgressori saranno sanzionati amministrativamente ai sensi della L. n. 548/1975 e della L. n. 3/2003;
- agevolare, durante il viaggio, le persone anziane, le donne in stato di gravidanza, le persone a mobilità ridotta e quelle diversamente abili nonché a rispettare le disposizioni in favore delle persone a mobilità ridotta ed di 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 (UE) n. 782/2021 che ha sostituito ed integrato il precedente Regolamento (CE) n. 1371/2007.

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 <https://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;
- 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.

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 – https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2023/09/Annesso_reclamo-Ferrovia_UE_782_2021_signed.pdf.

Nel caso in cui, il passeggero, sia insoddisfatto della risposta o non l'abbia ricevuta nei trenta giorni previsti, potrà chiedere l'avvio della procedura conciliativa presso l'Autorità di Regolazione dei Trasporti con le modalità previste dalla Delibera n.21/2023 - <https://www.autorita-trasporti.it/servizio-conciliazioni-art/>.

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 UE n. 782/2021 che ha modificato il Regolamento CE n. 1371/2007 - 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 entro le ore 23.59 del giorno di validità riportato;
- biglietti di corsa semplice a tariffa speciale valida per alcuni periodi dell'anno e su alcuni treni, giusta Deliberazione della Giunta Regionale n. 1221/2023;
- abbonamenti settimanali, validi dal lunedì alla domenica;
- abbonamenti mensili, validi dal 1° all'ultimo giorno del mese solare riportato;
- abbonamenti settimanali e mensili integrati validi sul servizio ferroviario e sui servizi automobilistici sostitutivi ferroviari, giusta Deliberazione della Giunta Regionale n. 61/2023;
- abbonamenti settimanali e mensili a tariffa agevolata per gli appartenenti alle Forze di Polizia, al Comando Forze Operative Sud Esercito, alla Marina Militare Comando Marittimo Sud-Taranto (inclusa la Direzione del Corpo delle Capitanerie di Porto – Guardia Costiera della Puglia e della Basilicata Ioni-

ca), al Comando scuole Aeronautica Militare – 3ª Regione Aerea di Bari ed al Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco della regione Puglia.

- 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 2022-2023 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, 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 entro le ore 23.59 del giorno di validità riportato.

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 nelle convalidatrici prima di iniziare il viaggio. 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 € 3.00, previa notifica al capotreno prima della salita a bordo treno. In caso di mancato avviso, il passeggero è considerato sprovvisto di titolo di viaggio.

Per i viaggiatori in partenza dalle stazioni/fermate di Carpino e Ischitella la maggiorazione non è applicata. Per i viaggiatori in partenza dalle stazioni/fermate di Rodi Garganico, Vico San Menaio e Peschici Calenella la maggiorazione è applicata nei mesi di luglio ed agosto.

La maggiorazione non è dovuta in nessun caso per acquisti a bordo da parte di persone con disabilità o mobilità ridotta.

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/fermatedi Ischitella e Carpino risultano impresenziate (non effettuano servizio di biglietteria); quelle di Peschici Calenella, Vico San Menaio e Rodi Garganico espletano 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 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 FLIRTed ETR Alstom POP 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 tutte le persone diversamente abili od a mobilità ridotta è previsto il servizio di assistenza su chiamata, telefonando al numero 0882.228960 (info) **almeno 24 ore prima** della partenza prevista, i giorni feriali dalle ore 7:00 alle ore 19:00 o, sempre **almeno 24 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.ferroviadelgargano.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.

A 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 di Polizia 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, la Marina Militare Comando Marittimo Sud-Taranto (inclusa la Direzione del Corpo delle Capitanerie di Porto – Guardia Costiera della Puglia e della Basilicata Ionica), il Comando scuole Aeronautica Militare – 3ª Regione Aerea di Bari ed il Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco della regione Puglia, finalizzata 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

Giusta Deliberazione della Giunta Regionale n. 969/2022, 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 passeggerini per bambini purché piegati in modo tale da ridurne l'ingombro.

I minori di anni 14 devono comunque essere accompagnati da persona adulta.

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.

I cani di taglia media possono essere trasportati, previo acquisto di titolo di viaggio, muniti di museruola e senza occupazione del posto a sedere.

I cani guida per non vedenti viaggiano gratuitamente, muniti di museruola e senza occupazione del posto a sedere.

Gli animali trasportati viaggiano sotto la responsabilità del proprietario e non devono arrecare danno ai passeggeri ed alle cose.

Trasporto biciclette/monopattini al seguito

Sui treni espressamente indicati con apposito pittogramma è possibile trasportare la bicicletta, anche a pedalata assistita, ed i monopattini.

Per il trasporto della bici/monopattino, il passeggero dovrà acquistare, con le stesse modalità e condizioni previste per il titolo di viaggio di corsa semplice, un “supplemento bici al seguito”.

Secondo quanto stabilito con apposito provvedimento della Regione Puglia, il trasporto delle biciclette e dei monopattini non pieghevoli al seguito del viaggiatore sui treni regionali è effettuato a titolo gratuito. Il costo unitario del “supplemento bici al seguito” è pari ad € 2,00.

In caso di mancanza o irregolarità del “supplemento per bici al seguito”, il passeggero potrà essere regolarizzato a bordo, ove la disponibilità lo consenta, al costo di € 2,00 previsto per il “supplemento per bici al seguito”.

Il trasporto delle biciclette/monopattini al seguito sui treni è consentito:

- per quelle di tipo pieghevole (anche elettriche) e dei monopattini, come bagaglio a mano, a condizione che siano opportunamente chiusi nelle apposite custodie di dimensioni non superiori a cm **110 x 70 x 30** e non arrechino pericolo o disagio agli altri viaggiatori;
- per tutti gli altri modelli di biciclette (compreso quelle elettriche ovvero a pedalata “assistita”, salvo diverse, successive prescrizioni impartite dall’ANSFISA o da altri Organi di vigilanza) e monopattini purché non eccedano i 2.00 m di lunghezza e la sezione delle ruote sia non superiore a cm **5**; non sono ammessi, pertanto, tandem e/o rimorchi e, in ogni caso, senza alcun tipo di motore. Il possessore della bicicletta/monopattino è tenuto ad effettuare personalmente le operazioni di carico e scarico, attenendosi alle richieste e agli avvertimenti del personale aziendale, ed è responsabile dei danni causati alla propria e alle altrui biciclette/monopattini, al personale, al materiale ferroviario e a terzi. Inoltre, il viaggiatore non deve sostare sulle piattaforme ostacolando la salita e la discesa degli altri passeggeri. Disposizioni specifiche per il trasporto delle biciclette/monopattini non pieghevoli:

- in ragione di una bicicletta/monopattino per passeggero e non oltre il numero massimo consentito;
- nel limite dei posti disponibili nelle rastrelliere. Per l'accesso con la bicicletta/monopattino al seguito, bisognerà utilizzare esclusivamente la porta contraddistinta dal pittogramma rappresentante la bicicletta, ove presente.

Non è consentito il trasporto delle biciclette/monopattini in numero superiore alle disponibilità di posti. Il cliente che intenda viaggiare con bici/monopattino al seguito deve recarsi dal Capo Treno per ricevere istruzioni in merito alla porta da utilizzare per le operazioni di carico. Nel caso in cui il Capo Treno, per indisponibilità di posti, non autorizzi il trasporto della bicicletta/monopattino, il cliente dovrà attendere il successivo convoglio.

I bambini di età inferiore ai 12 anni possono salire sui treni con la bicicletta/monopattino solo se accompagnati da un adulto.

Durante il trasporto non è consentito lasciare oggetti o bagagli sulle biciclette/monopattini o negli spazi adibiti al trasporto delle stesse.

Le biciclette/monopattini devono altresì essere posti, comunque, in modo tale da non costituire intralcio o disturbo all'uscita e/o entrata di viaggiatori e/o personale in servizio delle Ferrovie del Gargano.

È opportuno raggiungere la stazione alcuni minuti prima dell'orario previsto per la partenza del treno, per svolgere in comodità le operazioni di carico biciclette/monopattini.

I possessori di biciclette/monopattini devono, comunque attenersi, ad eventuali ulteriori istruzioni impartite dal personale delle Ferrovie del Gargano. In particolare, in caso di eccessivo affollamento del treno prescelto, i possessori di biciclette/monopattini potranno essere invitati dal personale del treno ad attendere un convoglio successivo.

In caso di emergenza o, comunque, in caso di necessità di evacuazione dei treni, le biciclette/monopattini devono essere lasciate a bordo o, in caso di uscita dalle stazioni, in luogo opportuno per non intralciare gli altri viaggiatori. Se recuperabili, saranno restituite ai proprietari dietro presentazione dei titoli di viaggio e di un documento.

Le infrazioni relative alla sicurezza e alla regolarità dell'esercizio stabilite dal D.P.R.n. 753/80 sono soggette al pagamento della sanzione amministrativa stabilita dal DPR stesso. Le Ferrovie del Gargano non effettuano alcuna attività di custodia e, quindi, non garantiscono da eventuali danni o furti alle biciclette allocate all'interno dei convogli.

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 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.

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 – https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2023/09/Annesso_reclamo-Ferrovia_UE_782_2021_signed.pdf.

Nel caso in cui, il passeggero, sia insoddisfatto della risposta o non l'abbia ricevuta nei trenta giorni previsti, potrà chiedere l'avvio della procedura conciliativa presso l'Autorità di Regolazione dei Trasporti con le modalità previste dalla Delibera n.21/2023 - <https://www.autorita-trasporti.it/servizio-conciliazioni-art/>.

Rimborsi

Il titolo di viaggio non è rimborsabile per fatti non imputabili alle Ferrovie del Gargano 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 UE n.782/2021, che ha modificato il Regolamento CE 1371/2007, 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 <https://www.ferroviedelgargano.com/it-it/Contattaci/Rimborsi-Indennizzi-Servizi-Ferroviani>;
- 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 <https://www.ferroviedelgargano.com/it-it/Contattaci/Rimborsi-Indennizzi-Servizi-Ferroviani>;
- 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- <https://www.autorita-trasporti.it/reclami-di-seconda-istanza/>

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 <https://www.ferroviedelgargano.com/it-it/Contattaci/Rimborsi-Indennizzi-Servizi-Ferroviani>;
- 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 - <https://www.autorita-trasporti.it/reclami-di-seconda-istanza/>. 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/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	1.020.529
n. mezzi <5 anni	4
n. mezzi 6-10 anni	0
n. mezzi 11-15 anni	3
n. mezzi >15 anni	4
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

Indicatore	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
Offerta di posti - Misura 6			
n. posti offerti come da programma di esercizio 1 (si) / 0 (no)	1	1	1

Indicatore		Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
Regolarità - Misura 7				
% treni effettuati/treni programmati		≥ 99,00%	99,96%	≥ 99,00%
Puntualità - Misura 7				
Foggia -S.Severo - Peschici <i>relativo a trasporto a domanda rilevante</i>	% in orario /effettuati	≥ 98,00%	94,70%	≥ 98,00%
Foggia - Lucera <i>relativo a trasporto a domanda rilevante</i>	% in orario /effettuati	≥ 98,30%	99,96%	≥ 98,40%
Foggia –S.Severo - Peschici <i>relativo a trasporto a domanda non rilevante</i>	% in orario /effettuati	≥ 98,00%	94,18%	≥ 98,00%
Foggia - Lucera <i>relativo a trasporto a domanda non rilevante</i>	% in orario /effettuati	≥ 98,30%	99,69%	≥ 98,40%

Indicatore	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
Informazioni prima del viaggio - Misura 8			
PC= presenti e conformi; NP= non presenti	PC	PC	PC
Informazioni durante il viaggio - Misura 9			
PC= presenti e conformi; NP= non presenti	PC	PC	PC

Indicatore		Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
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	100%	100%	100%
	Stazioni Tipologia C	100%	100%	100%
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 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
Pulizia - Misura 12				
Interventi di classe A1 (intervento veloce) eseguiti/programmati	<i>Variabile</i>	100%	100%	100%
Interventi di classe B (intervento di mantenimento) eseguiti/programmati	<i>Giornaliera</i>	100%	100%	100%
Interventi di classe C (intervento accurato) eseguiti/programmati	<i>Settimanale</i>	100%	100%	100%
Interventi di classe D (intervento accurato: pulizia, disinfezione, e eliminazione graffi) eseguiti/programmati	<i>Semestrale</i>	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 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
Comfort - Misura 12				
Funzionamento impianto di climatizzazione	<i>% sulla flotta</i>	100%	100%	100%
Accessibilità e funzionamento toilette	<i>% sulla flotta</i>	100%	100%	100%

Indicatore	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
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 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
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 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
Sicurezza del passeggero - Misura 14			
Sicurezza personale e patrimoniale (<i>denunce furti e molestie</i>)	<i>n. denunce</i>	0	0

Rendicontazione reclami

Nel 2025 sono pervenuti n.46reclami, con un tempo medio di risposta di 4 giorni. Nessun reclamo chiuso oltre i 30 giorni.

RECLAMI PERVENUTI NEL 2025	
MACRO VOCE	%
Corse	24%
Ritardi/coincidenze	17%
Disservizi	37%
Orari	22%

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 2025	
PRINCIPALI FATTORI CONSIDERATI	% SODDISFATTI
Sicurezza del viaggio	66,8%
Sicurezza del passeggero	65,5%
Puntualità	64,9%
Pulizia	65,4%
Comfort del viaggio	65,9%
Servizi a bordo	65,3%
Informazioni alla clientela	66,3%
Aspetti relazionali del personale di bordo	65,6%
Servizi per passeggeri a mobilità ridotta	65,8%
Impatto ambientale	65,3%
Integrazione modale con altri servizi	64,2%
Valutazione attività di sportello	64,4%
Giudizio complessivo sul servizio erogato	66,2%

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 possono essere acquistati presso uno dei punti vendita autorizzati o sul sito www.cotrap.it.

L'acquisto del titolo di viaggio dà diritto unicamente a spostarsi sulla relazione prescelta, origine-destinazione, senza che per questo, quindi, si acquisisca un qualsivoglia diritto ad utilizzare una specifica autocorsa, salvo il caso in cui la scelta sia obbligatoriamente prevista in fase di acquisto.

Si consiglia di prendere visione, all'indirizzo <https://www.ferroviedelgargano.com/it-it/News/Ultime-notizie>, di eventuali modifiche all'erogazione e/o agli orari dei servizi di trasporto, in ragione di Ordinanze comunali o degli Enti gestori delle arterie stradali (Province, ANAS, ecc.). Per l'acquisto degli abbonamenti, i clienti devono munirsi di apposita tessera elettronica del Sistema "*myCard*" del Consorzio Co.tr.A.P., acquistabile sulla piattaforma <https://mycard.cotrap.eual> al costo di € 10,00.

L'abbonamento è valido solo se accompagnato dalla suddetta tessera.

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.

Si consiglia di presentarsi alla fermata almeno 10 minuti prima dell'orario indicato negli orari pubblicati.

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 mail, a dar@fergargano.it, **almeno 36 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.

I minori di anni 14 devono comunque essere accompagnati da persona adulta.

Trasporto di animali (art. 27, comma 1, L. Regione Puglia n. 2/2020)

Gli animali non sono ammessi al trasporto ad eccezione di:

- quelli domestici di piccola taglia purché chiusi in apposito trasportino avente dimensioni massime di cm 95 (somma tra larghezza, altezza e profondità) e confezionata in modo da non arrecare danno o disturbo alla Clientela ed al personale di servizio, tenuta dal proprietario sotto la propria responsabilità. In tal caso la tariffa è pari a quella pagata dal Cliente senza diritto ad occupare un posto;

- cani guida per non vedenti che viaggiano gratuitamente, purché muniti di museruola.

Al passeggero spetta la sorveglianza degli animali trasportati per tutta la durata del trasporto ed è responsabile in via esclusiva per qualsivoglia danno a persone e cose, provocati dal proprio animale.

Non è mai consentita l'occupazione del posto a sedere riponendo sullo stesso il trasportino: il sedile resta a disposizione del solo passeggero. La persona che conduce l'animale è tenuta a risarcire i danni qualora lo stesso insudici o deteriori in altro modo l'autobus

Il rilevamento, da parte del personale aziendale, del mancato rispetto di tali regole può comportare l'allontanamento dell'animale e l'interruzione del viaggio in condizioni di sicurezza.

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, ove presente, 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, velocipedi in genere e monopattini possono essere trasportati nel vano bagagli solo se ripiegabili e contenuti nelle apposite custodie, nel rispetto delle dimensioni di cm 80x50x30.

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.ferroviedelgargano.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.

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 – https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2023/09/Annesso_reclamo-Autobus_UE_181_2011_signed.pdf.

Nel caso in cui, il passeggero, sia insoddisfatto della risposta o non l'abbia ricevuta nei trenta giorni previsti, potrà chiedere l'avvio della procedura conciliativa presso l'Autorità di Regolazione dei Trasporti con le modalità previste dalla Delibera n.21/2023 - <https://www.autorita-trasporti.it/servizio-conciliazioni-art/>.

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	9.347.014
n.mezzi<5 anni	94
n.mezzi 6-10 anni	46
n.mezzi 11-15 anni	1
n.mezzi>15 anni	53
n. località servite	64
n. biglietterie	7 (di cui 3 stagionali)
n. rivenditori conv.	161

Indicatore	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
Posti km offerti da programma 1 (si) / 0 (no)	1	1	1

Indicatore	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
Regolarità			
% corse effettuate/ corse programmate	99%	99,96%	99%
Puntualità			
% corse in orario/ corse programmate	99%	99,96%	99%

Indicatore	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
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 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
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 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
Pulizia			
Pulizia ordinaria <i>(interventi gior- no/autobus)</i>	1	1	1
Pulizia radicale <i>(interventi/anno)</i>	3.100	2.862	3.000

Indicatore		Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
Comfort				
Funzionamento impianto di climatizzazione	<i>% sulla flotta</i>	100%	100%	100%
Affollamento ore di punta	<i>Posti km / Passeggeri km</i>	6,5	4,8	5

Indicatore		Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
Disponibilità e fruibilità servizi per PMR				
Accessibilità facilitata	<i>% sulla flotta</i>	99%	99%	99%

Indicatore		Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
Sicurezza del viaggio				
Incidentalità mezzi di trasporto	<i>n. morti</i>	0	0	0
	<i>n. feriti</i>	0	3	0
	<i>n. sinistri</i>	0	94	0

Indicatore		Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
Sicurezza del passeggero				
Sicurezza personale e patrimoniale (<i>denunce, furti e molestie</i>)	<i>n. denunce</i>	0	0	0

Rendicontazione reclami

Nel 2025 sono pervenuti n. 54 reclami, con un tempo medio di risposta di 5 giorni. Nessun reclamo chiuso oltre i 30 giorni.

RECLAMI PERVENUTI NEL 2025	
MACRO VOCE	%
Corsa/fermata	58%
Disservizi	22%
Puntualità	12%
Personale in servizio	2%
Regolamento	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 2025	
PRINCIPALI FATTORI CONSIDERATI	%SODDISFATTI
Sicurezza del viaggio	66,8%
Sicurezza del passeggero	66,7%
Puntualità	66,4%
Pulizia	66,5%
Comfort del viaggio	66,2%
Servizi a bordo	66,4%
Informazioni alla clientela	65,6%
Aspetti relazionali del personale di bordo	66,2%
Servizi per passeggeri a mobilità ridotta	65,6%
Impatto ambientale	65,7%
Integrazione modale con altri servizi	65,2%
Valutazione attività di sportello	67,0%
Giudizio complessivo sul servizio erogato	66,9%

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, 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 obliterazione. Ad ogni corsa, il biglietto va convalidato prima della partenza. La validità di ciascuna corsa è di 60 minuti dall'obliterazione.
- 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.

Si consiglia di presentarsi alla fermata almeno 5 minuti prima dell'orario indicato negli orari pubblicati.

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 passeggeri per bambini purché piegati in modo tale da ridurre l'ingombro.

I minori di anni 14 devono comunque essere accompagnati da persona adulta.

Trasporto di animali (art. 27, comma 1, L. R. Puglia n. 2/2020)

Gli animali non sono ammessi al trasporto ad eccezione di:

- quelli domestici di piccola taglia purché chiusi in apposito trasportino avente dimensioni massime di cm 95 (somma tra larghezza, altezza e profondità) e confezionata in modo da non arrecare danno o disturbo alla Clientela ed al personale di servizio, tenuta dal proprietario sotto la propria responsabilità. In tal caso la tariffa è pari a quella pagata dal Cliente senza diritto ad occupare un posto;
- cani guida per non vedenti che viaggiano gratuitamente, purché muniti di museruola.

Al passeggero spetta la sorveglianza degli animali trasportati per tutta la durata del trasporto ed è responsabile in via esclusiva per qualsivoglia danno a persone e cose, provocati dal proprio animale.

Non è mai consentita l'occupazione del posto a sedere riponendo sullo stesso il trasportino: il sedile resta a disposizione del solo passeggero. La persona che conduce l'animale è tenuta a risarcire i danni qualora lo stesso insudici o deteriori in altro modo l'autobus

Il rilevamento, da parte del personale aziendale, del mancato rispetto di tali regole può comportare l'allontanamento dell'animale e l'interruzione del viaggio in condizioni di sicurezza.

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

Biciclette, velocipedi in genere e monopattini possono essere trasportati solo se ripiegabili e contenuti 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.ferroviedelgargano.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.

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 – https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2023/09/Annesso_reclamo-Autobus_UE_181_2011_signed.pdf.

Nel caso in cui, il passeggero, sia insoddisfatto della risposta o non l'abbia ricevuta nei trenta giorni previsti, potrà chiedere l'avvio della procedura conciliativa presso l'Autorità di Regolazione dei Trasporti con le modalità previste dalla Delibera n.21/2023 - <https://www.autorita-trasporti.it/servizio-conciliazioni-art/>.

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)	76
n.bus/km comune di S. Severo	220.672
n.bus/km comune di Manfredonia (ambito CoTtrAP)	167.772
n.mezzi<5 anni	4
n.mezzi 6-10 anni	6
n.mezzi 11-15 anni	0
n.mezzi>15 anni	0
n.località servite	2
n.biglietterie	0
n.rivenditoriconv.	61

Indicatore	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
Offerta di posti			
Posti km offerti 1 (si) / 0 (no)	1	1	1

Indicatore	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
Regolarità			
% corse effettuate/ corse programmate	99%	99,97%	99%
Puntualità			
% corse in orario/ corse programmate	100%	99,62%	100%

Indicatore	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
Diffusione orari fermate (% sul totale delle località servite)	100%	100%	100%
Operatività ore/giorno informazioni telefoniche (giorni feriali)	12 ore	12 ore	12 ore

Indicatore	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
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 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
Pulizia			
Pulizia ordinaria (interventi giorno/autobus)	1	1	1
Pulizia radicale (interventi/anno)	90	66	80

Indicatore	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
Comfort			
Funzionamento impianto di climatizzazione	% sulla flotta	100%	100%
Affollamento ore di punta	Posti km/ Passeggeri km	6	7,2
		6	6

Indicatore		Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
Disponibilità e fruibilità servizi per PMR				
Accessibilità facilitata	% sulla flotta	100%	100%	100%

Indicatore		Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
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	8	0

Indicatore		Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
Sicurezza del passeggero				
Sicurezza personale e patrimoniale (denunce furti e molestie)	<i>n. denunce</i>	0	0	0

Rendicontazione reclami

Nel 2025 non sono pervenuti reclami.

RECLAMI PERVENUTI NEL 2025	
MACRO VOCE	%
	0%

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 2025	
PRINCIPALI FATTORI CONSIDERATI	% SODDISFATTI
Sicurezza del viaggio	69,2%
Sicurezza del passeggero	67,5%
Puntualità	69,3%
Pulizia	69,1%
Comfort del viaggio	67,1%
Servizi a bordo	68,4%
Informazioni alla clientela	69,6%
Aspetti relazionali del personale di bordo	67,9%
Servizi per passeggeri a mobilità ridotta	68,1%
Impatto ambientale	68,9%
Integrazione modale con altri servizi	69,2%
Valutazione attività di sportello	69,4%
Giudizio complessivo sul servizio erogato	70,1%

Condizioni generali di trasporto per le autolinee di interesse nazionale

Con decorrenza giugno 2026, i servizi sono svolti in collaborazione con la società Marino di Altamura (BA).

Alla stessa società è demandata l'intera operatività del servizio.

Pertanto, per le condizioni di trasporto, le informazioni e/o le segnalazioni a cura della clientela si rimanda alla consultazione del sito www.marinobus.it

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 nell'anno 2025.

PRINCIPALI DATI DELL'OFFERTA	
n.corse/giorno	8
n.bus/km	1.438.361
n.mezzi<5 anni	0
n.mezzi 6-10 anni	6
n.mezzi 11-15 anni	0
n.mezzi>15 anni	1
n.località servite	35
n.biglietterie	7 (di cui 3 stagionali)
n.rivenditoriconv.	70

Indicatore	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
Offerta di posti			
Posti km offerti 1 (si) / 0 (no)	1	1	N.A.

Indicatore	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
Regolarità			
% corse effettuate/ corse programmate	100%	100%	N.A.
Puntualità			
% corse in orario/ corse programmate	100%	99,63%	N.A.

Indicatore	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
Informazioni			
Diffusione orari <i>(% sul totale delle località servite)</i>	100%	100%	N.A.
Operatività ore/giorno informazioni telefoniche (giorni feriali)	12 ore	12 ore	N.A.

Indicatore	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
Accessibilità commerciale			
Dotazione adeguata di canali di vendita <i>(n. punti vendita)</i>	77	77	N.A.
Funzionamento canali telematici	100%	100%	N.A.
Funzionamento validatrici <i>(presenti tutte a bordo autobus)</i>	N.A.	N.A.	N.A.

Indicatore	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
Pulizia			
Pulizia ordinaria <i>(interventi giorno/autobus)</i>	1	1	N.A.
Pulizia radicale <i>(interventi/anno)</i>	190	58	N.A.

Indicatore		Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
Comfort				
Funzionamento impianto di climatizzazione	% sulla flotta	100%	100%	N.A.

Affollamento ore di punta	Posti km/ Passeggeri km	3	4,3	N.A.
Indicatore		Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
Disponibilità e fruibilità servizi per PMR				
Accessibilità facilitata	% sulla flotta	30%	30%	N.A.

Indicatore		Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
Sicurezza del viaggio				
Incidentalità mezzi di trasporto	<i>n. morti</i>	0	0	N.A.
	<i>n. feriti</i>	0	0	N.A.
	<i>n. sinistri</i>	0	4	N.A.

Indicatore		Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
Sicurezza del passeggero				
Sicurezza personale e patrimoniale (denunce furti e molestie)	<i>n. denunce</i>	0	0	N.A.

Rendicontazione reclami

Nel 2025 sono pervenuti n. 19 reclami, con un tempo medio di risposta di 3 giorni. Nessun reclamo chiuso oltre i 30 giorni.

RECLAMI PERVENUTI NEL 2025	
MACRO VOCE	%
Comfort	37%
Disservizi	21%
Puntualità	26%
Corse	16%

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 2025	
PRINCIPALI FATTORI CONSIDERATI	% SODDISFATTI
Sicurezza del viaggio	66,8%
Sicurezza del passeggero	67,1%
Puntualità	66,3%
Pulizia	66,4%
Comfort del viaggio	66,4%
Servizi a bordo	66,5%
Informazioni alla clientela	66,5%
Aspetti relazionali del personale di bordo	66,2%
Servizi per passeggeri a mobilità ridotta	65,9%
Impatto ambientale	65,2%
Integrazione modale con altri servizi	65,0%
Valutazione attività di sportello	66,8%
Giudizio complessivo sul servizio erogato	66,7%

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.

Servizio conciliazioni ART

Con delibera n. 21/2023, l'Autorità di regolazione dei trasporti ha adottato la Disciplina 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 agosto 2022, n. 118 - <https://www.autorita-trasporti.it/servizio-conciliazioni-art/>.



Ferrovie
del Gargano srl

DIREZIONE GENERALE - BARI

Via Zuppetta, 7/d

tel.: 080.5207311 - fax: 080.5207331

e-mail: dg@fergargano.it

Direzione di Esercizio - Foggia

via San Severo, 96 (loc. Villanova)

tel.: 0881.587211 - fax: 0881.587294

e-mail: dar@fergargano.it

Direzione Tecnica - San Severo (FG)

Strada Comunale Esterna 82

tel.: 0882.228911 - fax: 0882.225307

e-mail: def@fergargano.it



SEGUICI SU



www.ferroviedelgargano.com