CARTA DEI SERVIZI 2026

FERROTRAMVIARIA SPA

Revisione n. 3 del 23 ottobre 2026

FERROTRAMVIARIA SpA

CARTA DEI SERVIZI
2026

Sono state aggiornate le informazioni relative
al trasporto animali, bici e monopattini.

INDICE

NUMERI UTILI E CONTATTI 6

PREMESSA 8

LA CARTA DEI SERVIZI 8
Contesto normativo 8

FERROTRAMVIARIA S.P.A.
AUTOLINEE 10

LA SOCIETÀ E L'AZIENDA 10
I NOSTRI NUMERI 12
CERTIFICAZIONI 13
PROGETTI 15
IL CONTRATTO DI SERVIZIO CON LA REGIONE PUGLIA 22

IL SERVIZIO OFFERTO 24

MISSION E PRINCIPI FONDAMENTALI 24
IL SERVIZIO FERROVIARIO 25
IL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO 27

LA QUALITÀ 30

FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO FERROVIARIO 30
Premessa 30
Sicurezza del viaggio 30
Sicurezza e comfort nelle stazioni 31
Sicurezza sul mezzo di persone e cose 32
Regolarità e puntualità del servizio 33
Pulizia 34
Comfort del viaggio 35
Servizi per passeggeri con mobilità ridotta 36
Le Stazioni e le Fermate 37
Informazioni alla clientela 40
La tutela ambientale 42

FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO 43
Sicurezza del viaggio 43
Sicurezza sul mezzo di persone e cose 44
Regolarità e puntualità del servizio 44
Pulizia 45
Comfort del viaggio 45
Servizi per passeggeri con mobilità ridotta 46
Informazioni alla clientela 46
La tutela ambientale 47

IL PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENZA 48

LA COMPETENZA 48
LA RICONOSCIBILITÀ 48
LA PRESENTABILITÀ 48
COMPORTAMENTI, MODI E LINGUAGGIO 48

IL MONITORAGGIO DEL SERVIZIO 49

LA TUTELA DEL VIAGGIATORE 50

RECLAMI 50
RIMBORSI 52
Rimborso per anomalie nell'acquisto dei titoli di viaggio 52
Rimborso per mancata effettuazione del viaggio 53
INDENNIZZI 55
Indennizzo da ritardo 55
Indennizzo per gli abbonamenti mensili in caso di ripetuti servizi irregolari 56
Indennizzo in caso di mancato rispetto dei tempi comunicati di ripristino della disponibilità di infrastrutture o dotazioni delle stazioni 57
Indennizzo in caso di mancato rispetto delle indicazioni fornite in relazione alla fruibilità del materiale rotabile 59
Indennizzo in caso di mancata risposta entro i termini previsti dalla delibera Art. n. 28/2021 59
RECLAMI ALL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI (ART) 61
OGGETTI SMARRITI 61
COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE E ALLE COSE 62
INTERRUZIONE TEMPORANEA DEI TRASPORTI 62

OBBLIGHI DI CHI USA IL SERVIZIO DI TRASPORTO 63

DOCUMENTI DI VIAGGIO 63
CONTROLLI, SANZIONI E NORME GENERALI 64
COMPORTAMENTO IN VETTURA 65
PRESCRIZIONI PER L'USO DEI LOCALI DI STAZIONE 66

TITOLI DI VIAGGIO - TARIFFE 67

TITOLI DI VIAGGIO PER IL SERVIZIO FERROVIARIO 67
ACCORDO FERROTRAMVIARIA S.p.A. - SERVIZI IN RETE 2001
VENDITA TITOLI DI VIAGGIO RETE TABACCAI 67
Biglietto di corsa semplice 67
Abbonamento settimanale e mensile 68
Abbonamento intergrato ferroviario-automobilistico settimanale e mensile 68
BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE ACQUISTATO ONLINE 69
ABBONAMENTI ACQUISTATI ONLINE 70
TICKET DA/PER L'AEROPORTO 70
SERVIZIO DI PAGAMENTO CONTACT-LESS "PAGA E VIA" 71
BIGLIETTO EMESSO A BORDO 71
TITOLI DI VIAGGIO PER IL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO-AUTOLINEE 72
ACCORDO FERROTRAMVIARIA S.p.A. - SERVIZI IN RETE 2001
VENDITA TITOLI DI VIAGGIO RETE TABACCAI 72

Biglietto di corsa semplice 72
Abbonamento settimanale e mensile 73
Abbonamento intergrato automobilistico-ferroviario settimanale e mensile 73
BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE ACQUISTATO ONLINE 74
ABBONAMENTI ACQUISTATI ONLINE 74
BIGLIETTO EMESSO A BORDO 75

CONVENZIONI E AGEVOLAZIONI DI VIAGGIO 76

TRASPORTO RAGAZZI 76
VIAGGI GRATUITI PER DISABILI 76
VIAGGI DEGLI APPARTENENTI ALLE FORZE DELL'ORDINE, FORZE ARMATE (Esercito italiano - Marina militare - Aeronautica militare) e Vigili del Fuoco 77
CONVENZIONE TRA POLIZIA DI STATO E FERROTRAMVIARIA S.P.A. PER LA SICUREZZA FERROVIARIA 79
BONUS TRASPORTI PER STUDENTI PENDOLARI - REGIONE PUGLIA 79
TRASPORTO DI ELETTORI 80
FATTURAZIONE 80
Fattura per l'acquisto di biglietti ed abbonamenti 80
TRASPORTO DI BAGAGLI, BICI E ANIMALI 80
Trasporto bagagli 80
Trasporto biciclette 81
Trasporto monopattini 84
Trasporto animali 85
EMISSIONE DEI BIGLIETTI 86
ACQUISTO DOCUMENTI DI VIAGGIO ONLINE 86
IDENTIFICAZIONE PERSONALE 87
TESSERA ABBONAMENTO "E -VIA" 87
BIGLIETTO UNICO INTEGRATO 88
Biglietto Unico Integrato Ferrotramviaria S.p.A. - Trenitalia 88
Biglietto Unico Integrato Ferrotramviaria S.p.A. - Ferrovie Appulo Lucane 89
Biglietto Unico Integrato Ferrotramviaria S.p.A. - Amtab 90
Biglietto Unico Integrato Ferrotramviaria S.p.A. - Servizi in Rete 2001 Vendita Titoli di Viaggio Rete Tabaccai 91

ALLEGATI 93

OBIETTIVI 95

A - TABELLE QUALITÀ SERVIZIO FERROVIA 96
SERVIZIO FERROVIARIO INDICATORI DI PUNTUALITÀ ANNO 2025 102
B - TABELLE QUALITÀ SERVIZIO AUTOLINEE 104
C - I DIRITTI DEI VIAGGIATORI - I DOVERI DEI VIAGGIATORI 107
D - CARATTERISTICHE TECNICHE DELLA LINEA FERROVIARIA 108
E - MAPPA DEL SERVIZIO FERROVIARIO 110
F - MAPPA DEL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO 111
G - CARATTERISTICHE DELLE STAZIONI E DELLE FERMATE 112
H - OFFERTA SERVIZIO FERROVIARIO 114
I - OFFERTA SERVIZIO AUTOMOBILISTICO 116
L - PUNTI VENDITA TITOLI DI VIAGGIO 118

NUMERI UTILI E CONTATTI

FERROTRAMVIARIA S.P.A.

Piazza Aldo Moro, 50/B – 70122 BARI

Centralino	080 5299111
Fax	080 5235480
E-mail	info@ferrotramviaria.it
Sito web	www.ferrotramviaria.it

Reclami, segnalazioni, suggerimenti

Supporto Tecnico Operativo - Ufficio Relazioni con la Clientela

	080 5299348 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00
Per posta ordinaria all'indirizzo	Ferrotramviaria S.p.A., Supporto Tecnico Operativo Ufficio Relazioni con la Clientela Piazza Aldo Moro, 50/B - 70122 Bari
Fax	080 5235480
E-mail	reclami@ferrotramviaria.it
Sito web	www.ferrotramviaria.it/web/guest/tutela

App Ferrotramviaria S.p.A.
per dispositivi mobili cliccando nella sezione **Contattaci**

Richiesta assistenza disabili

Referente PMR	080 5299608 o 331 6472392 tutti i giorni feriali e festivi dal lunedì alla domenica dalle ore 5.00 alle ore 23.30
E-mail	iap@ferrotramviaria.it

L'assistenza del personale aziendale, ove necessaria, deve essere richiesta con un anticipo di almeno 18 ore.

Informazioni

È possibile ottenere informazioni sui servizi offerti
Presso le biglietterie delle stazioni e delle fermate

Telefonando al numero 080 5299111 - Tasto 1
il servizio di Customer Care è operante tutti i giorni, festivi compresi, dalle ore 5.00 alle ore 24.00

Collegandosi al sito web aziendale www.ferrotramviaria.it
dove sono pubblicate periodicamente comunicazioni, aggiornamenti sul servizio, notizie, orari e tariffe in versione stampabile. Il servizio di Newsletter offre agli utenti la possibilità di essere sempre informati tramite la propria casella di posta elettronica.

Utilizzando i social networks della Ferrotramviaria, X, facebook, linkedin, instagram e whatsApp
dove sono pubblicate notizie e avvisi riguardanti anche il servizio.

/Ferrotramviaria **/ferrotramviariaspa** **/ferrotramviariaspa** **/ferrotramviaria.spa** **Canale Ferrotramviaria Infomobilità**

Servendosi della App "Ferrotramviaria SpA" per dispositivi mobili
consente di acquistare online il biglietto di corsa semplice per treno o autobus, di consultare orari, news, avvisi, mappe, punti vendita titoli di viaggio, contatti telefonici, inoltrare reclami, segnalare un oggetto smarrito, oltre che visualizzare link utili per ottenere informazioni sui luoghi di maggiore interesse turistico presenti nel territorio servito da Ferrotramviaria S.p.A.

Canale WhatsApp *Ferrotramviaria Infomobilità*
Per essere sempre aggiornati in tempo reale su tutte le informazioni riguardanti la mobilità dei treni. È possibile iscriversi al canale ed attivarne le notifiche.
Comunicazioni sulla circolazione ferroviaria, info utili e aggiornamenti vengono segnalate con una notifica istantanea.

Su tutti i mezzi di Ferrotramviaria S.p.A. è operativo Il sistema **PMA - People Movement Analyzer**. Il People Movement Analyzer sfrutta l'intelligenza artificiale per la **rilevazione in tempo reale del grado di affollamento a bordo dei mezzi**. I dati rilevati dal sistema sono a disposizione dei passeggeri che attraverso il sito internet di Ferrotramviaria S.p.A. possono conoscere, in qualsiasi momento ed in tempo reale, l'affollamento dell'autobus in arrivo, oppure il vagone del treno meno affollato sulla quale salire.
È possibile consultare il grado d'affollamento di tutti i mezzi tramite la sezione **"Real Time" presente nella homepage** della App.

Collegandosi a Google Transit
dove è possibile cercare gli orari e pianificare i propri viaggi.

Consultando la Relazione Annuale sulla Qualità dei Servizi

Consultando le Condizioni Generali di Trasporto

Consultando la Carta dei Servizi
che contiene notizie, informazioni, statistiche sia qualitative che quantitative sui servizi di trasporto.

PREMESSA

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta un importante momento di dialogo tra l'Azienda e il suo cliente.
Questo documento, prodotto annualmente, è realizzato con lo scopo:

- di illustrare gli impegni che l'Azienda si assume per migliorare i servizi erogati, consentendo al cliente di verificarne la qualità a fronte degli obiettivi dichiarati e di esprimere il proprio livello di soddisfazione;
- di presentare gli indicatori di qualità che misurano le principali caratteristiche del servizio per l'anno di riferimento;
- di fornire notizie e informazioni chiare ed esaurienti perché il cliente possa fruire in modo consapevole del servizio di trasporto.

La distribuzione della Carta dei Servizi è gratuita.

Contesto Normativo

La Carta dei Servizi è redatta in conformità alle seguenti disposizioni di legge:

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994
"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998
"Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi Pubblici nel Settore Trasporti (Carta della Mobilità)".

Legge 281 del 30 luglio 1998
"Disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti".

Regolamento (CE) N. 782 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 29 aprile 2021
"Diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario".

Delibera CiVIT n° 88/2010
"Linee guida per la definizione degli standard di qualità".

Decreto Legge 50 del 24 aprile 2017 – Titolo IV Capo I
"Misure nel settore dei trasporti e delle infrastrutture".

Delibera ART n. 16/2018
"Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico, ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214" .

Delibera ART n. 106/2018
"Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie".

Delibera ART n. 28/2021
"Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami.

Contratto di Servizio stipulato con la Regione Puglia
Regola i rapporti tra Regione Puglia e Ferrotramviaria S.p.A. rispetto alla quantità e alla qualità dei servizi erogati.

La Carta dei Servizi della Ferrotramviaria S.p.A. è disponibile:

- in formato cartaceo, versione “Estratto” (sia in lingua italiana che inglese), presso le biglietterie delle stazioni e delle fermate della linea ferroviaria e presso i punti vendita esterni autorizzati al rilascio dei titoli di viaggio;
- in formato cartaceo, versione integrale, previa richiesta da parte dell’interessato, presso Ferrotramviaria S.p.A. – Piazza Aldo Moro 50/B – 70122 BARI;
- in formato elettronico, versione integrale, sul sito web aziendale www.ferrotramviaria.it e sull’App di Ferrotramviaria SpA.

La presente Carta dei Servizi è aggiornata al 31 marzo 2026 e ha validità fino alla pubblicazione della prossima edizione.
Ogni variazione dei dati in essa contenuti sarà tempestivamente comunicata ai Clienti attraverso gli appositi canali di informazione.

FERROTRAMVIARIA S.P.A.
AUTOLINEE

LA SOCIETÀ E L'AZIENDA

La Ferrotramviaria S.p.A. gestisce dal 1937 un servizio di Trasporto Pubblico Locale su ferrovia e su autolinee nel nord barese, inizialmente con la Tramvia Bari-Barletta (rilevata dalla Società Generale dei Tramways di Bruxelles) e dal 1965 con una nuova infrastruttura, la Ferrovia Bari Nord, denominata nel 2001 Ferrovie del Nord Barese.

Attualmente, su un territorio di 1.400 km2, per un bacino di utenza di circa 700.000 abitanti, muove in media ogni giorno circa 15.000 viaggiatori. L'impresa Ferroviaria opera grazie a un "Contratto di Servizio", rinnovato sino al 2033, stipulato con la Regione Puglia, che regolamenta i servizi offerti, di seguito descritti.

Ferrovia Bari-Barletta Il servizio sulla linea Bari-Fesca S. Girolamo-Bitonto-Barletta è stato aperto all'esercizio nel 1965 e collega Bari con importanti Comuni del nord barese: Bitonto, Terlizzi, Ruvo, Corato, Andria, Barletta e col quartiere di Bari Palese con due fermate ai margini periferici. Si snoda su un percorso lungo circa 70 km su linea elettrificata, a semplice binario sul tratto Bari-Fesca San Girolamo, a doppio binario sul tratto Fesca San Girolamo-Andria Sud (circa 52 km).
La linea è attualmente interrotta tra Andria Sud e Barletta per lavori infrastrutturali di ammodernamento e potenziamento. Il servizio è garantito con autobus sostitutivi.

Ferrovia Bari - Fesca S. Girolamo - Quartiere San Paolo Il 22 dicembre 2008 è stata aperta all'esercizio la Ferrovia Metropolitana Bari Centrale-Quartiere San Paolo, un importante traguardo per la Ferrotramviaria S.p.A. nell'ambito del Trasporto Pubblico Locale Regionale. È stata la prima linea ferroviaria metropolitana di Bari; in soli 15 minuti collega il centro della Città al Quartiere periferico San Paolo. La linea è elettrificata. Da Bari Centrale a Fesca San Girolamo utilizza la linea a semplice binario della ferrovia Bari Barletta. Da Fesca San Girolamo si sviluppa, a doppio binario, un percorso di 5,724 km lungo il quale sono attive quattro fermate: Tesoro, Cittadella, San Gabriele, Ospedale e la stazione di testa Cecilia, nell'omonimo quartiere periferico del Comune di Modugno.

Ferrovia Bari-Aeroporto Karol Wojtyla Il 19 luglio 2013 è stato aperto all'esercizio il passante ferroviario che collega l'Aerostazione di Bari-Palese, sia verso Bari Centrale sia verso Bitonto, con la linea ferroviaria Bari-Barletta. È una delle opere ingegneristiche più all'avanguardia realizzate in Puglia e Bari è una delle poche città in Italia ad avere un collegamento ferroviario diretto con l'Aeroporto, raggiungibile in meno di 20 minuti dalla Stazione Centrale. La linea, come tutto il resto della rete ferroviaria, è elettrificata. Da Bari

Centrale a Fesca San Girolamo utilizza la linea a semplice binario della ferrovia Bari Barletta. Da Fesca San Girolamo si sviluppa, a doppio binario, la nuova infrastruttura, un percorso di 7,679 km lungo il quale sono attive due fermate: Europa, nel Quartiere San Paolo di Bari, e Aerostazione all'interno dello scalo aeroportuale di Palese, direttamente connessa attraverso un tunnel di 300 metri all'area "arrivi" dell'Aeroporto Civile. Quando verranno completate le opere di interconnessione con la Rete Ferroviaria Italiana nelle stazioni RFI di Bari C.le e Barletta C.le grazie al "Grande Progetto" finanziato dalla Comunità Europea, l'Aeroporto sarà accessibile da tutte le città della Puglia e delle Regioni limitrofe.

Ferrotramviaria S.p.A., inoltre, effettua i seguenti servizi:

Il servizio automobilistico della Ferrotramviaria S.p.A. sviluppa una rete lunga 133 km ed è svolto prevalentemente su percorso parallelo alla ferrovia, da Bari a Barletta, collegando i centri del nord barese già serviti dalla stessa.

Agli inizi del 2025 il Trasporto Passeggeri su Gomma è stato implementato con l'avvio operativo di una nuova società controllata al 100% dal **Gruppo Ferrotramviaria S.p.A**.

T.A.I. (Trasporti Autobus Italiani) è attiva con una propria flotta e un'offerta di servizi dedicata alla mobilità passeggeri su gomma. Con **T.A.I.**, Ferrotramviaria S.p.A. amplia il proprio raggio d'azione nel settore della mobilità integrata. La nuova società ha come oggetto principale il trasporto di persone in ambito:

- urbano, suburbano e interurbano
- turistico, con servizi nazionali ed europei
- trasferimenti da/per hub intermodali e punti di interesse
- servizi ferroviari sostitutivi con autobus

T.A.I. si distingue dal servizio autolinee già operato da **Ferrotramviaria S.p.A.** che continua ad essere erogato nel rispetto del contratto di servizio in essere con la Regione Puglia, rappresentando invece un nuovo ramo di attività con ambizioni nazionali e internazionali.

Con **T.A.I.**, il Gruppo guarda al futuro con un'offerta sempre più completa, intermodale e sostenibile, capace di rispondere alle esigenze di una mobilità moderna e in continua evoluzione.

Ferrotramviaria S.p.A. nel corso degli anni si è attivata nell'ambito del processo di liberalizzazione del trasporto su rotaia, proponendosi come impresa ferroviaria per Trasporto merci e passeggeri sull'infrastruttura ferroviaria nazionale. Per l'effettuazione di tali servizi ha progettato e attuato un Sistema di Gestione per la Sicurezza, certificato dall'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie e delle Infrastrutture Stradali e Autostradali (ANSFISA) a partire dal 2009. A partire dal 1° gennaio 2024 Ferrotramviaria ha consolidato la sua posizione nel settore del trasporto merci e logistica a livello nazionale attraverso la cessione di un ramo aziendale da cui è nata **T.F.I., Trasporti Ferroviari Italiani S.r.l.**, una società fondata dall'esperienza di Ferrotramviaria per

incrementare il business del trasporto merci su rotaia affermando ulteriormente la sua crescita, innovazione e leadership nel settore trasporto merci nazionale. **T.F.I.** è oggi un'Impresa Ferroviaria autonoma, che opera in virtù di una propria Licenza Ferroviaria Merci n. 77, rilasciata dal Ministero delle Infrastrutture e delle Mobilità Sostenibili in data 13 maggio 2022, e di un proprio Certificato di Sicurezza Unico, rilasciato da ANSFISA il 05 luglio 2023.

I NOSTRI NUMERI

ANNO 2025	
Forza lavoro media	541
Corse ferroviarie	65.832
Corse automobilistiche	31.101
Treni/km	2.041.839,91
Autobus/km	863.321
Viaggiatori ferrovia e autolinee	5.515.375
Viaggiatori/km ferrovia e autolinee	105.098.265
Posti/km offerti (seduti) ferrovia e autolinee	491.880.735,95

LA NOSTRA FLOTTA	
Elettrotreni CAF CIVITY ETR452 a 4 casse (M+R+R+M)	5 (omologati alla circolazione su RFI)
Elettrotreni STADLER FLIRT ETR341/2 a 4 casse (M+R+R+M)	3 (omologati alla circolazione su RFI)
Elettrotreni ALSTOM CORADIA ELT200 a 3 casse (M+R+M)	6
Elettrotreni ALSTOM CORADIA STREAM ETR104 a 4 casse (M+R+R+M)*	11 (omologati alla circolazione su RFI)
Autobus IVECO	28

Con l'entrata in servizio degli 11 nuovi elettrotreni Alstom ETR 104 si conclude il processo di rinnovo della flotta ferroviaria, per il trasporto regionale passeggeri sull'infrastruttura ferroviaria Bari-Barletta, come previsto dal Piano Economico Finanziario del Contratto di Servizio - IF 2022-2033 con la Regione Puglia.

CERTIFICAZIONI

- Il 6 febbraio 2004 la Ferrotramviaria S.p.A. ha ottenuto, da parte dell'Ente di certificazione DNV, la certificazione del proprio Sistema di Gestione della Qualità, in conformità con la norma internazionale **ISO 9001**, valida per l'erogazione del servizio di Trasporto Pubblico su rotaia e su gomma. Il 5 gennaio 2006 la certificazione è stata estesa anche alle attività di progettazione e gestione delle infrastrutture ferroviarie.
- Il 12 luglio 2005, sempre da parte dell'Ente di certificazione DNV, la Ferrotramviaria S.p.A. ha conseguito la certificazione del proprio Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale, in conformità alla norma **SA8000**. Tale certificazione, che esprime il riconoscimento del rispetto dei principi dell'etica del lavoro, evidenzia all'esterno l'impegno sociale dell'Azienda, con particolare riferimento al miglioramento delle condizioni lavorative (salute e sicurezza, assenza di discriminazioni e di lavoro forzato o obbligato, libertà di associazione e contrattazione collettiva, etc.). Il rispetto dei singoli requisiti della norma si evince anche dal bilancio SA8000, redatto annualmente e a disposizione sul sito web aziendale www.ferrotramviaria.it.
- Il 15 gennaio 2016 la Ferrotramviaria S.p.A. si è certificata in conformità ai requisiti dello standard OHSAS 18001; in seguito ad un aggiornamento normativo la certificazione è ora in conformità ai requisiti della norma **ISO 45001**. Tale certificazione garantisce l'esistenza di un sistema di gestione per la sicurezza sul lavoro efficace ed efficiente che aiuta a identificare i rischi, definisce obiettivi e responsabilità, facilitando così l'opera di prevenzione degli incidenti nei luoghi di lavoro. La certificazione, inoltre, dimostra la conformità delle pratiche aziendali a quanto previsto dal DLgs 81/2008 e dalle altre principali norme di legge in ambito di salute e sicurezza.
- Il 20 ottobre 2021 Certifer Italia ha rilasciato a Ferrotramviaria S.p.A. - per le proprie attività da Impresa Ferroviaria - il Certificato di Conformità del Soggetto Responsabile della Manutenzione (ECM). In data 18 dicembre 2023, Certifer Italia ha esteso a Ferrotramviaria S.p.A. il **Certificato di Conformità del Soggetto Responsabile della Manutenzione (ECM)** anche per la manutenzione dei carri merci. In data 11 aprile 2025 è stato rilasciato da CERTIFER il CERTIFICATO DI CONFORMITÀ numero EIN: IT/31/0625/0003 che riconosce FT-DT come ECM anche delle locomotive. Si tratta della conferma dell'accettazione del sistema di manutenzione di un soggetto responsabile della manutenzione (ECM) all'interno dell'Unione Europea in conformità alla Direttiva (UE) 2016/798 del Parlamento Europeo e del Consiglio e al Regolamento di Esecuzione (UE) 2019/779 della Commissione.
- La Ferrotramviaria S.p.A. ha conseguito la certificazione ambientale in conformità ai requisiti dello standard **ISO 14001** in data 21 marzo 2022; Tale certificazione garantisce l'esistenza di un sistema di gestione per l'ambiente che aiuta a identificare i rischi, definisce obiettivi e responsabilità, facilitando così l'opera di prevenzione degli eventi negativi. La Certifica-

zione è attualmente valida per alcuni dei siti gestiti dall'azienda, il processo di estensione della stessa riguarderà tutti i siti aziendali.

- Il 16 giugno del 2023 Ferrotramviaria S.p.A., in qualità di Gestore dell'Infrastruttura delle linee Bari-Fesca S. Girolamo-Bitonto-Barletta, Bari-Fesca S. Girolamo-Aeroporto-Bivio S. Spirito, Bari-Fesca S. Girolamo-Quartiere San Paolo, ha ottenuto da **ANSFISA, il rinnovo dell'Autorizzazione di Sicurezza, con validità quinquennale e quindi con scadenza giugno 2028.** La durata quinquennale è la massima durata di validità per tale titolo autorizzativo. L'Autorizzazione di Sicurezza è il documento che "attesta l'accettazione del sistema di gestione della sicurezza e l'accettazione delle misure adottate dal Gestore dell'Infrastruttura per soddisfare i requisiti specifici necessari per la sicurezza della progettazione, della manutenzione e del funzionamento dell'infrastruttura ferroviaria, compresi se del caso la manutenzione ed il funzionamento del sistema di controllo del traffico e di segnalamento sulla rete in questione, conformemente alla normativa nazionale applicabile". Il primo provvedimento autorizzativo – Autorizzazione di Sicurezza - è stato rilasciato da ANSF (oggi ANSFISA) al Gestore d'Infrastruttura Ferrotramviaria S.p.A. il 28 giugno 2018. La Ferrotramviaria S.p.A. è stata la terza ferrovia regionale nell'ambito dell'intero territorio nazionale ad ottenere tale provvedimento autorizzativo. Nel 2019 l'Autorizzazione di Sicurezza è stata rinnovata per due anni, nel 2021 nuovamente rinnovata per un anno e prorogata per 10 mesi nel 2022. L'Autorizzazione di Sicurezza costituisce il titolo senza del quale il Gestore dell'infrastruttura non è autorizzato ad operare.
- Nel mese di gennaio 2024, Ferrotramviaria S.p.A. Divisione Trasporto ha concluso l'iter per l'ottenimento del rinnovo del proprio **Certificato di Sicurezza che è stato rilasciato da ANSFISA, tramite il portale OSS dell'ERA, in data 11/01/2024 con validità quinquennale**, e quindi con scadenza gennaio 2029.
- **Ferrotramviaria S.p.A.** nel corso degli anni si è attivata nell'ambito del processo di liberalizzazione del trasporto su rotaia, proponendosi come impresa ferroviaria per Trasporto merci e passeggeri sull'infrastruttura ferroviaria nazionale. Per l'effettuazione di tali servizi ha progettato e attuato un Sistema di Gestione per la Sicurezza, certificato dall'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie e delle Infrastrutture Stradali e Autostradali **(ANSFISA)** a partire dal 2009. A partire dal **1° gennaio 2024 Ferrotramviaria S.p.A.** ha consolidato la sua posizione nel settore del trasporto merci e logistica a livello nazionale attraverso la cessione di un ramo aziendale da cui è nata **T.F.I., Trasporti Ferroviari Italiani S.r.l**., una società fondata dall'esperienza di **Ferrotramviaria S.p.A.** per incrementare il business del **trasporto merci su rotaia** affermando ulteriormente la sua crescita, innovazione e leadership nel settore trasporto merci nazionale. **T.F.I.** è oggi un'Impresa Ferroviaria autonoma, che opera in virtù di una **propria Licenza Ferroviaria Merci n. 77, rilasciata dal Ministero delle Infrastrutture e delle Mobilità Sostenibili in data 13 maggio 2022, e di un proprio Certificato di Sicurezza Unico, rilasciato da ANSFISA il 05 luglio 2023**.

PROGETTI

Ferrotramviaria S.p.A. ricopre il ruolo di Soggetto Attuatore di numerosi interventi per il potenziamento, l'ammodernamento e la messa in sicurezza della rete della Ferrotramviaria S.p.A.

INTERVENTI ULTIMATI

Tra gli interventi recentemente ultimati, si annoverano:

- tornio in fossa all'Officina di Bitonto;
- soppressione del passaggio a livello al km 29+555 della linea Bari-Barletta, mediante la costruzione di un sottopasso ferroviario su viale del Lilium a Terlizzi;
- realizzazione del Parcheggio di scambio presso la Stazione di Fesca San Girolamo;
- realizzazione del secondo fronte di stazione di Barletta Centrale;
- sostituzione della travata metallica al Km 1+897 della Linea Bari-Barletta;
- soppressione del PL al km 16+524 a Bitonto Via Santo Spirito;
- fornitura di n. 11 elettrotreni 3 kV c.c. a composizione bloccata mono piano (M+R+R+M) serie POP dell'Alstom;
- realizzazione delle opere civili dell'interramento della linea e della stazione nel centro urbano di Andria e costruzione della nuova fermata Andria nord con eliminazione di n. 4 passaggi a livello;
- rinnovo dell'armamento sul binario dispari (lato mare) in esercizio tratta Corato - Andria Sud.

INTERVENTI IN CORSO DI ESECUZIONE

Tra gli interventi in corso di esecuzione, si citano:

- raddoppio del binario della tratta Andria - Barletta con eliminazione di n. 2 passaggi a livello;
- integrazione dei PL di linea con il sistema di distanziamento esistente (BABcc) attraverso la realizzazione di n. 9 SPL23 al km 9+504, km 19+316, km 21+934, km 24+348, km 26+777, km 27+311, km 31+576, km 32+915, km 35+649, con conseguente adeguamento del sistema SCMT, nella tratta Bari-Bitonto-Terlizzi-Ruvo della linea ferroviaria Bari-Fesca S.G.-Bitonto-Barletta;
- attrezzaggio tecnologico dell'infrastruttura esistente della tratta Fesca San Girolamo (FT) – Piazzale ovest (RFI) con un sistema BCA e SCMT oltre

l'adeguamento degli impianti esistenti dell'ACCM di Bari Centrale (RFI) e ACCM di Fesca San Girolamo (FT) finalizzato alla interconnessione delle reti RFI-Ferrotramviaria S.p.A.;

- rimodulazione delle distanze dei PBA, rimozione del sistema Train Stop ed attrezzaggio con sistema SCMT della tratta a doppio binario Fesca San Girolamo - Cecilia della linea ferroviaria Bari - Fesca San Girolamo - Quartiere San Paolo;
- realizzazione di n. 4 impianti di rilevamento temperature boccole/freni, da installare rispettivamente in prossimità della fermata di Bari Scalo, della stazione di Palese, della fermata Europa e nella tratta Terlizzi - Ruvo;
- realizzazione di n. 5 impianti di Protezione Automatica Integrativa – Passaggi a Livello (PAI-PL), da installare ai PP.L. della linea ferroviaria Bari - Fesca San Girolamo - Bitonto - Barletta;
- prolungamento Bari-Quartiere San Paolo dalla stazione "Cecilia" alla stazione "delle Regioni";
- realizzazione del sottopasso veicolare e pedonale in corrispondenza del PL al km 16+524 della linea ferroviaria Bari-Barletta sito in Bitonto su via S. Spirito;
- intervento di interconnessione pedonale tra le reti FT e RFI in corrispondenza di Fesca S. Girolamo (Lamasinata) con ampliamento della destinazione alla sosta degli autobus del parcheggio di scambio sito in prossimità della stazione FT Fesca S. Girolamo;
- adeguamento al Decreto Gallerie del materiale rotabile ELT Alstom a 3 casse (6 elettrotreni).

RADDOPPIO DEL BINARIO DELLA TRATTA ANDRIA - BARLETTA CON ELIMINAZIONE DI N. 2 PASSAGGI A LIVELLO

L'intervento consta nel raddoppio della tratta ferroviaria Andria-Barletta, attualmente a singolo binario.

Le modifiche interesseranno le opere prettamente legate agli impianti ferroviari (armamento, trazione elettrica e segnalamento), oltre alle opere civili:

- demolizione e adeguamento di n. 21 tombini idraulici presenti sulla tratta interessata;
- demolizione e realizzazione del nuovo ponte ferroviario sulla A14;
- soppressione di 2 passaggi a livello;
- realizzazione di complanari necessarie a garantire l'accessibilità ai fondi ed adeguamento, in parte, della viabilità esistente.

PROLUNGAMENTO BARI - QUARTIERE SAN PAOLO DALLA STAZIONE "CECILIA" ALLA STAZIONE "DELLE REGIONI"

Il sistema infrastrutturale progettato è il prolungamento della linea metropolitana che, attraverso le sue articolazioni, costituite dalle stazioni, contribuisce anche alla riqualificazione e riorganizzazione fisico-funzionale dei siti interessati. L'intervento si integra completamente sia con l'esistente linea della Ferrotramviaria S.p.A. sia con il collegamento del quartiere S. Paolo - Bari-Centrale e contribuisce a configurare un sistema ampiamente ramificato di mobilità.

L'intervento consta nella realizzazione delle seguenti opere:

- tratto di ferrovia a doppio binario in galleria, a partire dalla stazione "Cecilia" fino all'ingresso della stazione "delle Regioni", per una estesa pari a circa 620 m;
- stazione "delle Regioni", con livello accessi a quota strada e livello banchine di accesso ai treni interrato;
- piazzale di manovra realizzato in trincea per una estesa di circa 315 m, in cui è inserita una doppia comunicazione.

REALIZZAZIONE DEL SOTTOPASSO VEICOLARE E PEDONALE IN CORRISPONDENZA DEL PL AL KM 16+524 DELLA LINEA FERROVIARIA BARI-BARLETTA SITO IN BITONTO SU VIA S. SPIRITO

Le opere in progetto prevedono la soppressione del P.L. sul tratto di linea ferroviaria Bivio Santo Spirito-Bitonto, precisamente al km 16+524 tra la strada provinciale n. 91 e strada comunale via Giovanni XXIII. Tale soppressione avverrà mediante la realizzazione di un sottopasso stradale alla progressiva Km.16+496 della linea ferroviaria.

La soluzione progettuale proposta conserva la tipologia della strada esistente che attraversa il P.L., unica carreggiata con due corsie, una per ogni senso di marcia, spostando il collegamento principale da via Giovanni XXIII a via Francesco Santoruvo. La fruibilità ai flussi pedonali verrà assicurata mediante la realizzazione di un sottopasso pedonale indipendente dal sottopasso ferroviario completo di rampe e marciapiedi che ne rendono sicuro e agevole il transito.

INTERVENTO DI INTERCONNESSIONE PEDONALE TRA LE RETI FT E RFI IN CORRISPONDENZA DI FESCA S. GIROLAMO (LAMASINATA) CON AMPLIAMENTO DELLA DESTINAZIONE ALLA SOSTA DEGLI AUTOBUS DEL PARCHEGGIO DI SCAMBIO SITO IN PROSSIMITÀ DELLA STAZIONE FT FESCA S. GIROLAMO

L'interconnessione tra le due reti ferroviarie sarà possibile mediante il prolungamento del sottopasso pedonale esistente nella Stazione di Fesca San Girolamo di FT fino alla Fermata Bari Zona Industriale di RFI. In tal modo si garantirà il collegamento pedonale delle due stazioni dei due gestori ferroviari.

Questo intervento è volto a garantire un efficiente servizio di connessione dei passeggeri provenienti dalla linea RFI che hanno la necessità di usufruire del servizio per l'Aeroporto e più in generale di tutti i servizi svolti da Ferrotramviaria S.p.A. e viceversa.

Il progetto di interconnessione garantisce, così, la perfetta realizzazione di un sistema integrato di trasporto, che connetterà sia il trasporto su gomma sia quello su ferro, con la piena interoperabilità del sistema trasportistico.

INTEGRAZIONE DEI PL DI LINEA CON IL SISTEMA DI DISTANZIAMENTO ESISTENTE (BABCC) ATTRAVERSO LA REALIZZAZIONE DI N. 9 SPL23 AL KM 9+504, KM 19+316, KM 21+934, KM 24+348, KM 26+777, KM 27+311, KM 31+576, KM 32+915, KM 35+649, CON CONSEGUENTE ADEGUAMENTO DEL SISTEMA SCMT, NELLA TRATTA BARI-BITONTO-TERLIZZI-RUVO DELLA LINEA FERROVIARIA BARI - FESCA S.G. - BITONTO - BARLETTA

Il presente progetto prevede l'integrazione dei passaggi a livello di linea della linea ferroviaria Bari – Barletta esistenti tra le stazioni di Bivio S. Spirito e le stazioni di Ruvo nel sistema di distanziamento esistente (BABcc), in base allo schema di principio del gestore nazionale SPL23.

È previsto, inoltre, l'adeguamento del sistema SCMT, in quanto attualmente i passaggi a livello di linea vengono "visti" dal sistema SCMT come punti singolari della linea da proteggere con riduzioni di velocità imposte ad hoc e vincolate allo stato di chiuso/aperto delle barriere dei PPLL. L'adeguamento del sistema SCMT, pertanto porterà il sistema allo standard definito dal gestore nazionale.

ATTREZZAGGIO TECNOLOGICO DELL'INFRASTRUTTURA ESISTENTE DELLA TRATTA FESCA SAN GIROLAMO (FT) – PIAZZALE OVEST (RFI) CON UN SISTEMA BCA E SCMT OLTRE L'ADEGUAMENTO DEGLI IMPIANTI ESISTENTI DELL'ACCM DI BARI CENTRALE (RFI) E ACCM DI FESCA SAN GIROLAMO (FT) FINALIZZATO ALLA INTERCONNESSIONE DELLE RETI RFI-FERROTRAMVIARIA S.P.A.

La Ferrotramviaria S.p.A. ha in atto un programma di interventi per il potenziamento ed il rinnovamento tecnologico degli impianti della linea Bari-Barletta, finalizzati all'aumento dei servizi (maggior offerta di treni/giorno), all'aumento della sicurezza e della regolarità di esercizio nonché al contenimento dei costi di gestione.

Il programma di interventi prevede anche il nuovo collegamento a semplice binario fra Bari C.le RFI e Fesca S. Girolamo. Il collegamento tra la Stazione di Bari C.Le RFI e la Stazione di Fesca San Girolamo FT consentirà ai treni della società Ferrotramviaria S.p.A. di raggiungere la stazione di Bari Centrale non più solo in trincea e fornirà un ulteriore binario di ingresso nel nodo ferroviario di Bari.

È stata individuata nella Stazione di Fesca San Girolamo la “stazione di collegamento” in cui si realizzerà l’interconnessione fra la rete RFI e la rete regionale di FT.

Per il comando e il controllo delle stesse tratte di linea è stato realizzato un nuovo impianto di sicurezza e segnalamento a Fesca S. Girolamo, del tipo ACC Multistazione, predisposto per successive implementazioni.

RIMODULAZIONE DELLE DISTANZE DEI PBA, RIMOZIONE DEL SISTEMA TRAIN STOP ED ATTREZZAGGIO CON SISTEMA SCMT DELLA TRATTA A DOPPIO BINARIO FESCA SAN GIROLAMO - CECILIA DELLA LINEA FERROVIARIA BARI - FESCA SAN GIROLAMO - QUARTIERE SAN PAOLO

Attualmente la tratta oggetto di tale intervento è attrezzata con un sistema di distanziamento BABcc (Blocco Automatico Banalizzato a correnti codificate) e Train stop, con distanze tra i PBA (Posto di Blocco Automatico) anormalmente ridotte con specifico aspetto segnali difforme da quello adottato per il resto della Rete FT. Al fine di omogeneizzare le informazioni al personale di macchina nonché rendere la tratta compatibile per un attrezzaggio standard con SCMT, si rende necessario adeguare le distanze dei PBA e relativo aspetto segnali alla restante rete, nonché rimuovere il sistema Train Stop ed attrezzare la tratta con SCMT.

REALIZZAZIONE DI N. 4 IMPIANTI DI RILEVAMENTO TEMPERATURE BOCCOLE/FRENI, DA INSTALLARE RISPETTIVAMENTE IN PROSSIMITÀ DELLA FERMATA DI BARI SCALO, DELLA STAZIONE DI PALESE, DELLA FERMATA EUROPA E NELLA TRATTA TERLIZZI - RUVO

Il Sistema RTB/RTF ha lo scopo di determinare la temperatura delle boccole e dei freni dei rotabili ferroviari attraverso la misura, in una banda ben determinata, della radiazione infrarossa (IR) che viene emessa dalle boccole o dai freni dei rotabili ogni volta che un asse del treno passa sopra opportuni rilevatori chiamati captatori. L’architettura di un sistema RTB/RTF può essere suddivisa in sottosistemi come sotto riportato:

- sottosistema Impianti di Rilevamento RTB/RTF – PdR: costituito da uno o più Impianti di Rilevamento RTB/RTF installati in apposite garitte distribuite lungo la linea;
- sottosistema di Controllo – PdC: costituito da un Posto di Controllo o di Concentrazione installato in stazione sede di PVB/PVF o al Posto Centrale Fesca se l’impianto è impresenziato;
- sottosistema di Comunicazione Dati: sistema di Comunicazione costituito dall’infrastruttura di rete necessaria per lo scambio dati tra PdC e PdR e tra PdC – ACEI / ACC e dai dispositivi di comunicazione (switch, router) che consentono l’instradamento dei dati su rete.

REALIZZAZIONE DI N. 5 IMPIANTI DI PROTEZIONE AUTOMATICA INTEGRATIVA – PASSAGGI A LIVELLO (PAI-PL), DELLA LINEA FERROVIARIA BARI - FESCA SAN GIROLAMO - BITONTO - BARLETTA

Il sistema di Protezione Automatica Integrativa del Passaggio a Livello (denominato SRO/PAI PL) è un sistema per il controllo automatico della libertà di un passaggio a livello ferroviario in grado di rilevare, in accordo alla specifica Rif.1, RFI DTCSTSSSTB SR IS 05 001 C «SPECIFICA DEI REQUISITI DI SISTEMA PAI-PL» - REV. C DEL 13/05/2014, la presenza di un ostacolo minimo campione (all'interno dell'area PL), definito come un cubo di lato pari ad un metro.

Il rilevamento degli ingombri avviene mediante la tecnologia laser a 905 nm (LIDAR) che ricava il profilo 3D dell'ambiente monitorato. Ogni singolo "sensore" ("Unità di Rilevamento") è in grado di monitorare un'area configurabile di estensione massima di circa 18x18 m.

Il sistema SRO/PAI PL è composto dai seguenti elementi:

- in campagna:
  - basamento in c.a. per il palo di sostegno dell'Unità di Rilevamento;
  - basamento in c.a. per l'armadio di sezionamento;
  - basamento in c.a. per il palo di sostegno del target fisso di riferimento;
  - palo di supporto box Unità di Rilevamento e telecamera;
  - palo di supporto del target fisso di riferimento;
  - box Unità di Rilevamento;
  - armadio di sezionamento;
  - target fisso di riferimento.
- in cabina/garitta:
  - armadio di Contenimento (contenente il sottosistema elaborazione e il sottosistema di acquisizione video e diagnostica) e telaio di contenimento dei trasformatori di isolamento, IRA, etc.

INTERVENTI PIANIFICATI

Tra gli interventi pianificati, si citano:

- Rinnovo dell'armamento ferroviario - Lotto I: da Fermata Brigata Bari (km 1+420) a deviatoio Fesca (km 6+055); Lotto II: da bivio S. Spirito (km 14+865) a stazione di Bitonto (km 19+010).
- Lavori di integrazione e adeguamento agli schemi di principio vigenti nella logica dell'ACC-M di Fesca San Girolamo per n. 2 PL di stazione al km 3+827 e al km 18+359, compresa la complessiva riconfigurazione e messa in servizio dei sistemi CCS e SCMT della tratta Fesca San Girolamo – Cecilia della linea ferroviaria Bari-Lamasinata-Quartiere San Paolo e della tratta Bari-Bitonto della linea ferroviaria Bari-Lamasinata-Bitonto-Barletta.

- Integrazione del PL di linea al km 9-504 con il sistema di distanziamento esistente (BABCC) attraverso l'adeguamento a SDP SPL23 e la trasformazione della stazione di Palese in fermata, compresa la complessiva riconfigurazione e messa in servizio per l'inserimento nel sistema CCS di tutti gli SPL23 della linea ferroviaria Bari-Lamasinata-Bitonto-Barletta.
- Riconfigurazione e messa in servizio per l'inserimento nel sistema CCS di n. 4 impianti di rilevamento temperature boccole/freni, nel rispetto delle disposizioni dell'ANSFISA della linea ferroviaria Bari-Lamasinata-Bitonto-Barletta.
- Sistemazione delle aree in corrispondenza dei PP.L per l'installazione delle unità di rilevamento di n. 5 impianti di protezione automatica integrativa -passaggi a livello (PAI-PL), comprese le attività di complessiva riconfigurazione e messa in servizio per inserimento nel sistema CCS della linea ferroviaria Bari-Lamasinata-Bitonto-Barletta.
- Realizzazione della nuova viabilità di collegamento tra Via Lago Baione e Via Bagnatoio al fine della soppressione del PL al km 42+645 (Corato).
- Realizzazione di un sottopasso pedonale e di un sottopasso viabile per la soppressione del PL al km 34+916 (Madonna delle Grazie) e connessa riorganizzazione viaria, stradale e pedonale, in corrispondenza dell'incrocio tra Via Eduardo De Filippo e Via Enrico Berlinguer (Ruvo di Puglia).
- Realizzazione della nuova viabilità di collegamento tra Via Favale e la S.P. 108 Terlizzi – Mariotto in prosecuzione delle opere di soppressione del PL al km 29+555 al fine di sopprimere il PL al km 28+429.
- Lavori di attrezzaggio con impianti di segnalamento e sicurezza, telecomunicazioni, ecc. del PPM di Andria e revamping del sistema STI linea Ferroviaria Bari-Barletta.
- Adeguamento della Stazione di Barletta Scalo con interconnessione con RFI - FT BARLETTA.
- Impianti di segnalamento ferroviario sulla tratta Andria Nord – Barletta.

IL CONTRATTO DI SERVIZIO CON LA REGIONE PUGLIA

FERROTRAMVIARIA S.P.A. IMPRESA FERROVARIA (IF)

La Ferrotramviaria S.p.A. (IF) svolge il servizio di trasporto sulla base del Contratto di Servizio 2022-2033, tra Società e Regione Puglia, alla quale compete per legge la funzione di programmare e amministrare il servizio di Trasporto Pubblico Regionale Locale e, inoltre, quella di vigilare sulla regolarità, qualità e sicurezza dello stesso.

Il Contratto di Servizio disciplina gli obblighi reciproci tra Regione Puglia e Ferrotramviaria S.p.A. e regola le modalità di effettuazione del servizio di trasporto gestito dalla Società.

Attraverso il Contratto di Servizio, la Regione Puglia, tenendo conto delle esigenze di mobilità dei cittadini delle aree interessate, determina i servizi minimi di trasporto che la Società deve offrire, definendo il programma di esercizio, gli orari, le fermate, le tariffe, l'idoneità del materiale rotabile.

Individua, inoltre, le caratteristiche del livello qualitativo minimo che il servizio erogato deve garantire, in termini di regolarità del servizio e di puntualità, nonché di sicurezza, comfort, pulizia, informazione e assistenza alla clientela.

Nel Contratto di Servizio la Ferrotramviaria S.p.A. si impegna ad effettuare il servizio di trasporto nel rispetto degli indicatori minimi definiti dalla Regione Puglia, e a migliorare le proprie prestazioni, specificando gli standard di qualità individuati come obiettivi da raggiungere.

A tal fine, con il Contratto di Servizio le parti convengono di attuare frequenti azioni di controllo, attraverso rilevazioni sistematiche sulla produzione programmata ed effettiva del servizio e attraverso ispezioni e verifiche svolte da personale incaricato dalla Regione, e azioni di monitoraggio sulla qualità percepita dall'utenza, attraverso indagini conoscitive sulla soddisfazione dei viaggiatori.

Con il Contratto di Servizio, inoltre, sono stabilite sanzioni e premi collegati alla misura del rispetto, da parte della Società, degli obblighi relativi al servizio da erogare sottoscritti nel Contratto di Servizio e degli impegni nei confronti dell'utenza enunciati nella Carta dei Servizi.

Inoltre, a Ferrotramviaria S.p.A. Gestore Infrastruttura (GI) la Regione Puglia ha prorogato sino al 31/12/2026 il Contratto di servizio per l'esercizio delle ferrovie ex art. 8 D. Lgs n. 422/2008, mentre a Ferrotramviaria S.p.A. Autolinee la Regione Puglia ha prorogato sino al 31/12/2026 il Contratto di Servizio per l'esercizio dei servizi di trasporto pubblico automobilistico integrativo e/o sostitutivo.

ETR 104140-B
ALSTOM
G1
G1
GI2

IL SERVIZIO OFFERTO

MISSION E I PRINCIPI FONDAMENTALI

CULTURA E VISIONE STRATEGICA

Ferrotramviaria S.p.A. persegue l'eccellenza ponendosi come punto di riferimento per qualità, affidabilità e innovazione nel panorama ferroviario italiano e pugliese. In un contesto in rapida evoluzione, l'Azienda guida il proprio sviluppo attraverso una crescita sostenibile e digitalmente avanzata, valorizzando l'integrazione tra processi, persone e tecnologie. Questo approccio strategico è volto a garantire efficienza, coerenza e un costante miglioramento in ogni ambito delle attività aziendali.

MISSION

Cosa facciamo oggi e come lo facciamo. Il Gruppo Ferrotramviaria opera nel settore della mobilità integrata con la responsabilità di garantire servizi di trasporto ferroviario e su gomma sicuri, affidabili e di elevata qualità, contribuendo in modo concreto allo sviluppo economico, sociale e infrastrutturale dei territori in cui è presente.
Forte di oltre ottant'anni di esperienza, il Gruppo custodisce e valorizza un patrimonio costruito nel tempo fatto di infrastrutture, competenze tecniche, professionalità e relazioni con le comunità locali, ponendo la sicurezza, la continuità del servizio e l'attenzione al viaggiatore al centro della propria azione. Attraverso investimenti costanti, innovazione tecnologica e integrazione tra le diverse modalità di trasporto, Ferrotramviaria promuove una mobilità efficiente, accessibile e moderna, capace di rispondere alle esigenze di cittadini, imprese e istituzioni, nel rispetto dei principi di sostenibilità ambientale, responsabilità sociale e solidità industriale.

VISION

Dove vogliamo arrivare e quale impatto vogliamo lasciare. Il Gruppo Ferrotramviaria aspira a essere un protagonista riconosciuto del sistema nazionale della mobilità sostenibile, capace di accompagnare l'evoluzione dei territori attraverso soluzioni di trasporto integrate, innovative e orientate al lungo periodo. La Vision del Gruppo è quella di contribuire a uno sviluppo equilibrato e duraturo, favorendo la transizione verso modelli di mobilità a basso impatto ambientale, il miglioramento continuo della qualità del servizio e l'adozione di tecnologie che rendano il trasporto pubblico sempre più efficiente, sicuro e vicino alle esigenze delle persone.
In questa prospettiva, Ferrotramviaria intende essere un operatore affidabile per le istituzioni e un punto di riferimento per le comunità, capace di coniugare crescita industriale, innovazione e tutela delle generazioni future.

VALORI AZIENDALI

Ferrotramviaria fonda la propria attività su valori che orientano il comportamento individuale e collettivo. Tra questi:

- **Fiducia e Rispetto**: verso le persone, i processi e le diversità.
- **Consapevolezza e Partecipazione:** riconoscimento del valore del singolo per la crescita dell'organizzazione.
- **Condivisione e Trasparenza:** circolazione tempestiva di informazioni e obiettivi.
- **Responsabilità e Innovazione:** impegno costante verso la sicurezza, l'ambiente e il miglioramento continuo.

IL SERVIZIO FERROVIARIO

Il nuovo Programma di Esercizio ferroviario estende la circolazione dei treni fino ad Andria Sud anche la domenica e festivi, rafforzando in maniera significativa l'offerta ferroviaria, migliorando l'efficienza complessiva del sistema di mobilità e accessibilità ai principali poli del territorio tra cui l'Aeroporto Internazionale "Karol Wojtyła" di Bari, e rendendo il sistema di trasporto sempre più efficiente e integrato. Il programma di esercizio ferroviario della Ferrotramviaria S.p.A. prevede l'effettuazione del servizio sulle linee

FR1 Bari Centrale-Barletta via Palese Macchie
FR2 Bari Centrale-Barletta via Aeroporto
FM1 Bari Centrale-Quartiere San Paolo
FM2 Bari Centrale-Bitonto via Aeroporto

N° TRENI GIORNALIERI ORARIO			
	Lun/Sab	Domenica	Festivi
FR1	30	-- *	-- *
FR2	74	46*	46*
FM1	44	44	44**
FM2	-	--	--
Totale corse giornaliere	**148**	**90**	**90**
Arco orario del servizio		Do	Fs
Partenza prima corsa Arrivo ultima corsa	04:32 23:55	05:05 23:44	05:05 23:44

* La domenica e nei giorni festivi si effettua il Servizio sostitutivo automobilistico, relativamente alla tratta Andria Sud-Barletta, nell'arco dalle ore 05:05 (partenza prima corsa) alle ore 23:44 (arrivo ultima corsa). Il servizio prevede l'effettuazione di 46 corse.

** Il servizio si effettua solo nella giornata festiva dell'8 dicembre.

La circolazione dei treni è interrotta sulla tratta Andria Sud-Barletta per lavori di potenziamento infrastrutturale nell'abitato di Andria e sulla tratta Andria-Barletta. Per garantire la circolazione è stato istituito un servizio di bus sostitutivi.

A settembre 2016 la Ferrotramviaria S.p.A. è passata, come altre ferrovie locali, sotto la diretta sorveglianza dell'Agenzia Nazionale per la Sicurezza Ferroviaria (ANSF), oggi diventata Agenzia Nazionale per la Sicurezza Ferroviaria e Infrastrutture Stradali e Autostradali (ANSFISA).

A partire dal 1° ottobre 2016, una nuova normativa dell'ANSF, oggi ANSFISA, ha imposto a tutte le aziende ferroviarie le cui reti non sono dotate di SCMT (Sistema di Controllo Marcia Treno) il limite di velocità di 50 km/h.

Ad oggi, tutti i treni della flotta aziendale sono dotati di SCMT. Sulla rete gestita dalla Ferrotramviaria S.p.A. il sistema di sicurezza SCMT è stato già installato e attivato sulla tratta Bari-Fesca S. Girolamo-Bitonto-Andria Sud e sulla tratta Fesca S. Girolamo-Aeroporto-Bivio S. Spirito. Pertanto, su dette tratte è stata ripristinata la massima velocità di linea.

INTERAZIONE INTERMODALE

Dagli esiti del sondaggio sulla soddisfazione dei viaggiatori nell'ultima indagine conoscitiva effettuata si rileva che:

- circa il 46,6% degli utenti della ferrovia prosegue il viaggio, per completarlo, utilizzando un altro mezzo di trasporto pubblico.

Rispondendo alla necessità di una integrazione tra i gestori di TPL, tesa a sviluppare le potenzialità di mobilità dei cittadini e a incentivare l'utilizzo del trasporto pubblico, la Ferrotramviaria S.p.A. ha sottoscritto:

- A febbraio 2023 un Protocollo d'intesa con Aeroporti di Puglia in quanto è intenzione comune delle Parti incoraggiare i passeggeri in transito presso l'Aeroporto Civile Bari-Palese all'utilizzo del treno, quale più efficiente forma di mobilità eco-friendly, a tutela del patrimonio ambientale, e all'ampliamento del bacino di utenza aeroportuale.
- Nel corso del 2020 è stato inaugurato il progetto "Vendita combinata in Puglia". Il progetto permette la vendita combinata da parte di Trenitalia di abbonamenti, di servizi ferroviari e di singoli biglietti delle altre società di trasporto ferroviario operanti sul territorio regionale, tra cui la Ferrotramviaria S.p.A., unitamente ai propri (vedi pag. 89).
- L'11 ottobre 2019 è stato inaugurato il nuovo tunnel di collegamento fra le stazioni di Bari Centrale di Rete Ferroviaria Italiana, della Ferrotramviaria S.p.A. e delle Ferrovie del Sud Est.

  Si completa così il progetto di integrazione fisica tra le stazioni baresi dei vari gestori di infrastruttura ferroviaria, avviato nel 2014 con l'apertura dell'ascensore di collegamento tra il piano banchina della Ferrotramviaria S.p.A. e il piano banchina delle Ferrovie Appulo Lucane.

  Nella stazione di Bari Centrale si incontrano quattro stazioni interconnesse fra di loro; i viaggiatori e i pendolari possono spostarsi da un servizio ferroviario all'altro rimanendo all'interno del perimetro ferroviario, grazie a un moderno sistema di ascensori e scale mobili.
- A dicembre 2015, unitamente alle FAL, un accordo con l'AMTAB, l'azienda che gestisce il servizio di trasporto urbano di Bari, con il quale è stata attivata l'emissione di biglietti di corsa semplice e di doppia corsa integrati a un titolo di viaggio AMTAB (vedi pag. 88).

- Nel 2014 una convenzione con le Ferrovie Appulo Lucane, con la quale è stata attivata l'emissione del "biglietto unico integrato" che consente di viaggiare su tratti ferroviari combinati dei due gestori (vedi pag. 90).

IL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

Il nuovo Programma di Esercizio automobilistico prevede interventi mirati a migliorare l'integrazione con la rete ferroviaria e l'aderenza alla domanda effettiva di mobilità. In particolare, è attuato il potenziamento delle corse nelle fasce pomeridiane e serali sulle direttrici Bari–Barletta e Bari Sud–Bitonto, la rimodulazione del servizio scolastico e il rafforzamento del nodo di interscambio di Bitonto, con un incremento delle coincidenze e migliori connessioni verso Bari (Piazza Gramsci e Via Omodeo).

La produzione complessiva del servizio automobilistico è pari a circa 840.000 bus*km annui, in coerenza con quanto previsto dal contratto di servizio con la Regione Puglia. Il servizio automobilistico della Ferrotramviaria S.p.A. si svolge su un percorso parallelo alla Ferrovia da Bari a Barletta, e prevede i seguenti servizi

Servizio ordinario
Servizio scolastico
Servizio sostitutivo del servizio ferroviario
Servizio di intensificazione estiva

N° CORSE GIORNALIERE ORARIO INVERNALE				
	Lu/Ve	Sa	Do	Fs
SERVIZIO ORDINARIO	67	39	--	--
SERVIZIO SCOLASTICO	38	28	--	--
SERVIZIO SOSTITUTIVO DEL SERVIZIO FERROVIARIO	40	40	46	46
Totale corse giornaliere	**145**	**107**	**46**	**46**
Arco orario del servizio	Lu/Ve	Sa	Do	Fs
Partenza prima corsa Arrivo ultima corsa	04:40 21:05	04:40 18:55	04:20 00:35	04:20 00:35

N° CORSE GIORNALIERE INTENSIFICAZIONE ESTIVA				
	Lu/Ve	Sa	Do	Fs
ANDRIA - BARLETTA LIDO	18	18	31	31
Arco orario del servizio	Lu/Ve	Sa	Do	Fs
Partenza prima corsa Arrivo ultima corsa	07:40 19:05	07:40 19:05	07:40 19:05	07:40 19:05

La velocità commerciale è di 35 km/h.

È stata introdotta una funzionalità QR CODE presso le fermate degli autobus che consente la consultazione in tempo reale di orari e tempi di arrivo del servizio autolinee.

INTERAZIONE INTERMODALE

Dagli esiti del sondaggio sulla soddisfazione dei viaggiatori nell'ultima indagine conoscitiva effettuata si rileva che:

- circa il 39,8% degli utenti delle autolinee prosegue il viaggio, per completarlo, utilizzando un altro mezzo di trasporto pubblico.

1A
1B
BINARIO
1
VAI IN AEROPORTO CON FERROTRAMVIARIA.
2A
2B
BINARIO
2

FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO FERROVIARIO

PREMESSA

Nelle more del processo di ammodernamento cosi come descritto nella sezione PROGETTI del presente documento, attualmente la linea ferroviaria risulta essere interrotta nella tratta Andria Sud-Barletta Centrale, sostituita da un servizio automobilistico con autobus per minimizzare il disservizio agli utenti

SICUREZZA DEL VIAGGIO

La Società è impegnata ad assicurare un viaggio sicuro e regolare in modo da evitare incidenti, interruzioni o ritardi riconducibili a responsabilità aziendali.

La sicurezza del viaggio è garantita:

- **dall'adozione di dispositivi e sistemi di controllo e di sicurezza della circolazione dei treni.** (Allegato D - Caratteristiche tecniche della linea);
- **dall'adozione di tecnologie telematiche all'avanguardia per ottimizzare l'efficacia della comunicazione interna**;
- **dal controllo dell'affidabilità del materiale rotabile**.
  L'Azienda garantisce tutta la manutenzione ordinaria e straordinaria del materiale rotabile, necessaria a mantenere lo stesso in condizioni ottimali di sicurezza ed efficienza operativa. I treni di ultima generazione, serie Coradia ELT200, CAF Civity, Stadler Flirt e Coradia Stream ETR104 dispongono di un sistema (SCMT) ad elevata protezione della marcia dei treni. Tale sistema di sicurezza, di cui è già dotata la linea da Bari C.le a Ruvo, è attivo da luglio 2017 sulla tratta Bari C.le – Bitonto, e da dicembre 2017 sulla linea da Bitonto a Andria Sud.

  Nel corso del 2026 tutti gli ETR104 saranno attrezzati con ERTMS, tecnologia, tuttavia, non sfruttabile sulla nostra infrastruttura;
- **dal miglioramento continuo della formazione e dell'aggiornamento del personale**.
  A ciò si aggiunge che, per la sicurezza dell'esercizio ferroviario, in ottemperanza alle disposizioni di legge, il personale addetto direttamente alla produzione ferroviaria, è sottoposto, con cadenza almeno annuale, sia a sessioni formative per il mantenimento delle competenze, sia a sorveglianza sanitaria per il mantenimento dei requisiti di idoneità alla mansione, oltre che per rischi derivanti dall' assunzione di sostanze stupefacenti e da alcool;
- **dalla progressiva chiusura di passaggi a livello e l'utilizzo di soluzioni tecnologiche per il controllo dei passaggi a livello ancora aperti**.

Da anni la Ferrotramviaria S.p.A. ha avviato un importante progetto di riduzione dei passaggi a livello, ad oggi non ancora terminato. Sull'Infrastruttura ferroviaria attualmente sono in esercizio n. 22 passaggi a livello, sulla tratta Bari Centrale-Barletta, dei quali attualmente 4 PL risultano chiusi al traffico stradale e 3 PL verranno soppressi come dettagliato nella sezione **PROGETTI PIANIFICATI** (vedi pag. 20).

SICUREZZA E COMFORT NELLE STAZIONI

Tutte le stazioni e le fermate:

- **sono presenziate da personale aziendale** (tranne le stazioni Palese, Bitonto, Terlizzi, Corato dalle ore 17:30 fino a fine servizio e le fermate Brigata Bari, F. Crispi, Macchie, SS. Medici, Sovereto);
- **sono dotate di chiusure di sbarramento** per il controllo degli accessi durante le ore di sospensione dell'esercizio ferroviario (ad eccezione delle fermate di Sovereto e Barletta Centrale);
- **sono dotate del sistema di videosorveglianza**
  Tale sistema, oltre a permettere il controllo in tempo reale dell'andamento del servizio, garantisce un elevato standard di sicurezza in quanto consente l'immediata individuazione della localizzazione degli allarmi e delle richieste di soccorso e la possibilità di intervenire con opportuni messaggi sonori attraverso l'impianto audio collegato. Inoltre, la consultazione, da parte delle forze di polizia, carabinieri e organi di PG, delle immagini registrate e archiviate consente l'accertamento di reati e l'individuazione dei responsabili.

L'Azienda è impegnata ad assicurare un buon livello di comfort in tutte le stazioni e le fermate:

- i fabbricati delle stazioni e gli spazi attrezzati a verde sono assoggettati a manutenzione periodica;
- quasi tutte le stazioni e le fermate sono dotate:
  - di macchine di emissione biglietti *self service*;
  - di monitor per le informazioni al pubblico sugli orari dei treni e sul servizio;
  - di rastrelliere porta bici;
  - di impianti di diffusione della web radio.
- la Stazione di Bari Centrale, completamente ristrutturata nel corso del 2015, è dotata di moderni impianti tecnologici, una nuova scala mobile, "percorsi tattili" in banchina e hall viaggiatori. Ad ottobre 2019 Grandi Stazioni Rail ha inaugurato il nuovo sottopasso "giallo", prolungato sino alle banchine della stazione di Bari Centrale della Ferrotramviaria S.p.A. con l'apertura di un varco. Il tunnel sotterraneo collega piazza Moro a via Capruzzi senza uscire dallo scalo e consente di raggiungere i binari di RFI, FSE e Ferrotramviaria S.p.A., a sua volta già connessa alle banchine delle Ferrovie Appulo Lucane tramite un ascensore;

- nella Fermata Europa a gennaio 2018 è stato realizzato un varco pedonale che consente l'accesso alla Fermata da Viale Europa;
- nella Stazione di Bitonto ad ottobre 2018 è stato aperto il nuovo ingresso pedonale che consente, da inizio a fine servizio, l'accesso diretto al secondo binario, lato via Grecia.

Free WiFi Zone Accogliendo anche le richieste della clientela, la Ferrotramviaria S.p.A. ha messo a disposizione dei propri viaggiatori un ulteriore servizio. Dal 19 giugno 2018 nella Stazione di Bari Centrale e all'interno della Fermata Aeroporto è attiva la Free WiFi Zone che consente di navigare gratuitamente su Internet con un proprio PC portatile o smartphone predisposti per connessioni senza fili.
Chiunque voglia usufruirne dovrà registrarsi, ma solo per la prima volta, sulla piattaforma "Ferrotramviaria WiFi" (portale di autenticazione "Guglielmo"), inserendo la propria mail o accedendo tramite un social account.
Ogni utente avrà a disposizione un massimo di 60 minuti di connessione al giorno (anche frazionati).
La connessione, che sarà possibile da qualsiasi apparecchio mobile (smartphone o tablet) o computer, sarà operativa sette giorni su sette.
Le Free WiFi Zone sono contrassegnate da appositi cartelli.

Tutte le caratteristiche di cui sono dotate le stazioni e le fermate sono evidenziate nell'Allegato G.

SICUREZZA SUL MEZZO DI PERSONE E COSE

La Società si impegna a garantire la sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore attuando interventi mirati al raggiungimento di tale obiettivo.

- A bordo di tutti gli elettrotreni in esercizio è attivo un sistema di videosorveglianza finalizzato a garantire la sicurezza delle persone e la tutela dei beni aziendali utilizzati per l'esercizio del trasporto pubblico.
- Tutto il materiale rotabile è dotato di una postazione citofonica a disposizione degli utenti per le comunicazioni di emergenza da rivolgere al personale viaggiante presente in una qualsiasi cabina di guida, finalizzata a garantire ai viaggiatori l'assistenza del personale di scorta ai treni.
- Sugli elettrotreni serie ELT 200 è attivo un sistema di collegamento terra-treno di emergenza che consente ai viaggiatori di chiedere assistenza al personale di bordo. In caso di mancata risposta, la chiamata è deviata al posto Centrale del DCC/DCO (Dirigente Coordinatore Centrale/Dirigente Centrale Operativa), che, a sua volta, può stabilire un collegamento bidirezionale con la cabina di guida del rotabile o direttamente con i passeggeri. Sui FLIRT 340, CIVITY 452 e gli ETR 104 il collegamento è consentito tra passeggeri e personale di bordo.

- Per gli agenti appartenenti alle FF.O., è prevista una agevolazione del 60% sulla tariffa regionale degli abbonamenti, per le FF.AA. e i VV.F., invece, è prevista un'agevolazione del 50%. Tale provvedimento si integra con la necessità di prevenire episodi di vandalismo a bordo dei treni e di garantire un più elevato livello di sicurezza all'utenza e al personale della ferrovia durante il viaggio.
- L'Azienda è dotata di Piani di Gestione delle Emergenze validi e utili ai fini di soccorrere i treni fermi in linea o in stazione incidentati e di prestare soccorso ai viaggiatori o al personale della Ferrovia in caso di incidente e/o malore e/o infortunio. Nelle stazioni e nelle fermate sulla base di quanto disposto dal Piano di Gestione delle Emergenze, sono affisse le planimetrie di emergenza contenenti tutte le informazioni utili ai viaggiatori sui comportamenti da adottare in caso di necessità.
- Sui tablet ad uso del personale di accompagnamento del treno è attiva l'applicazione "MY SERVICE" utilizzata per segnalare le anormalità e/o avarie relative al decoro e al comfort del materiale rotabile, al fine di migliorarne il monitoraggio e la gestione e rendere i processi aziendali inerenti la qualità e la sicurezza della circolazione ferroviaria più efficaci ed efficienti.

REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO

L'impegno aziendale è quello di svolgere il servizio ferroviario con continuità e regolarità.

In caso di sciopero, sono garantite sino a destinazione le corse in partenza dalle Stazioni di origine dalle ore 5.00 sino alle ore 8.00 e dalle ore 12.00 alle ore 15.00.

La regolarità e la puntualità del servizio di trasporto offerto nel 2025, nonostante i condizionamenti derivanti dai lavori in corso di potenziamento e ammodernamento infrastrutturale e tecnologico della linea ferroviaria, hanno comunque registrato un andamento che non si discosta dalle percentuali che l'Azienda si era posta come obiettivi da raggiungere, essendo contenuta sia la percentuale di corse soppresse per cause imputabili all'Azienda, sia la percentuale di corse con ritardo in arrivo maggiore di 5 minuti.

Nel rispetto degli indicatori della regolarità e puntualità del servizio stabiliti dalla Regione Puglia nel Contratto di servizio 2022/2033 stipulato con Ferrotramviaria S.p.A. (IF), la Società si impegna nel 2026:

a mantenere la percentuale di treni effettuati al di sopra del limite minimo del 99,87% dei treni programmati;

a mantenere la percentuale dei treni arrivati in orario o con ritardi non superiori a 5 minuti al di sopra del limite minimo:
- del 98,60%* dei treni programmati sull'intero servizio;
- dell'98,60%* dei treni programmati su ciascuna linea ferroviaria.

* Come stabilito nell'Allegato 3 del CdS - IF la CMQ al 98.60% può essere estesa agli anni successivi se il dato di consuntivo 2025 è < a 98.60%, mentre se il dato a consuntivo sarà >= a 98.6% dall'anno successivo si applica l'aumento dello 0.1%.

L'Azienda si impegna ad attuare tutte le misure necessarie per garantire lo svolgimento del servizio minimizzando i disagi all'utenza.

Il servizio è garantito ogni giorno nell'arco orario dalle 4:32 alle 23:55 circa, con una frequenza del traffico ferroviario più accentuata nelle ore di punta.

Con una frequenza media di circa 40 minuti dalla stazione di Bari Centrale partono, in successione, 3 treni con diverse destinazioni (Barletta, Ruvo-via Aeroporto, Ruvo-via Palese, Quartiere San Paolo).

Il servizio ferroviario per l'Aeroporto prevede una offerta di 68 treni al giorno dal lunedì al sabato e 46 treni la domenica e i giorni festivi.

PULIZIA

L'organizzazione della pulizia e dell'igiene dei mezzi ferroviari e degli impianti è affidata a ditte specializzate. Il programma degli interventi prevede i seguenti servizi:

PULIZIA E IGIENE DEI TRENI

I cicli di pulizia programmati nel contratto tra Ferrotramviaria S.p.A. e il fornitore sono conformi rispetto a quanto definito dalla Delibera Art 16/2018 e dalle CMQ del contratto di Servizio 2022-2033 con la Regione Puglia.

- Pulizia variabile, in relazione a necessità e tempi di sosta finalizzato a garantire il ripristino di una condizione di pulizia accettabile di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contatto con l'utenza durante il servizio.
- Pulizia giornaliera finalizzata a garantire l'eliminazione della sporcizia di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contatto con l'utenza.
- Pulizia settimanale accurata dei componenti maggiormente a contatto con l'utenza, durante le soste prolungate.
- Pulizia semestrale finalizzata a garantire il ripristino della migliore condizione igienica e di decoro di tutte le componenti del rotabile, durante le soste prolungate (nei cantieri attrezzati per l'intervento).

PULIZIA E IGIENE DEI LOCALI

- Pulizia giornaliera delle stazioni, delle sale di attesa, dei marciapiedi, e dei servizi igienici.
- Pulizia radicale a scadenze prefissate (settimanali, mensili, quadrimestrali).
- Disinfestazione e la derattizzazione, con una incidenza di 10 interventi per ciascun impianto nel corso dell'anno.

La verifica sistematica, effettuata dall'Azienda, di tutte le attività svolte ottimizza la qualità del servizio erogato.
L'impegno dell'Azienda è quello di potenziare gli interventi in caso di necessità.

COMFORT DEL VIAGGIO

I dati del servizio offerto nel 2025, registrano 444.651.307,95 posti-km a sedere e 105.098.265 viaggiatori-km trasportati.
La Ferrotramviaria S.p.A. oggi ha a disposizione 25 treni di ultimissima generazione, con conseguente riduzione dell'età media del parco rotabile, che non ha più di 9,74 anni.
I treni confortevoli e moderni, sono dotati anche:

- ✓ di impianto di climatizzazione;
- ✓ di un impianto di informazione al pubblico e un sistema di videosorveglianza con telecamere interne e monitor di controllo;
- ✓ di un sistema (SCMT) ad elevata protezione della marcia del treno;
- ✓ di appositi dispositivi in grado di amplificare il segnale GSM, con l'obiettivo di migliorare la comunicazione telefonica mobile, utile in primo luogo per il personale aziendale di bordo e, di conseguenza, anche per i viaggiatori;
- ✓ di un sistema di comunicazione Cab Radio GSM R esclusivamente dedicato al controllo e all'esercizio del traffico ferroviario.

- Nelle stazioni e a bordo dei treni già dal 2012 è stata messa in onda la web radio Bari Nord che, oltre a intrattenere gli utenti, diffonde notizie e promozioni aziendali.
  Attualmente è attiva in tutte le stazioni e le fermate della linea (esclusa la fermata di Sovereto) e su tutti i treni della flotta aziendale.

Ad ottobre 2025 è stato completato il rinnovo della flotta come previsto dal Piano Economico Finanziario del Contratto di Servizio - IF 2022-2033 con la Regione Puglia. Sono entrati in esercizio gli ultimi due veicoli ETR 104 Coradia Stream per il trasporto ferroviario regionale passeggeri sull'infrastruttura ferroviaria Bari-Barletta.

Ferrotramviaria S.p.A. e la Regione Puglia proseguono così nel loro impegno finalizzato nell'aumentare sempre di più il livello di qualità del servizio di trasporto offerto, continuando ad abbassare l'età media del materiale rotabile e rispondendo, nel contempo, alle esigenze dei viaggiatori.

Infine, Ferrotramviaria S.p.A. nel corso del 2021 ha dotato la sua intera flotta del sistema "People Movement Analyzer" di Telesia per la gestione dei flussi dei passeggeri su autobus e treni. Infatti, Attraverso l'app ed il sito di Ferrotramviaria S.p.A. i dati rilevati dal People Movement Analyzer sono messi a disposizione dei passeggeri che così possono conoscere in tempo utile l'affollamento dell'autobus in arrivo oppure il vagone del treno meno affollato su cui salire. Un valido supporto quindi al lavoro svolto dal personale viaggiante, per raggiungere una distribuzione ottimale a bordo dei mezzi della propria flotta e creare le migliori condizioni perché si assumano comportamenti responsabili orientati alla prevenzione del rischio.

SERVIZI PER PASSEGGERI CON MOBILITÀ RIDOTTA

Ferrotramviaria S.p.A., per rispondere alle esigenze dei propri viaggiatori, offre servizi di assistenza ai clienti con disabilità e/o a mobilità ridotta in un'ottica di miglioramento continuo, nel rispetto delle indicazioni fornite dal Regolamento (UE) 782/2021 sui diritti e gli obblighi dei passeggeri del trasporto ferroviario.

Come richiedere assistenza
L'assistenza del personale aziendale deve essere richiesta con un anticipo di almeno 18 ore.

Per richiedere il servizio di assistenza, il viaggiatore può:
- inviare una e-mail a **iap@ferrotramviaria.it**, indicando tutte le informazioni relative al viaggio.
- telefonare ai numeri del Referente PMR **080 5299608** o **331 6472392**

Il servizio è operante tutti i giorni feriali e festivi dal lunedì alla domenica dalle ore 5.00 alle ore 23.30.

Per usufruire dell'assistenza del personale aziendale, al fine di agevolare il servizio, occorre presentarsi in stazione 30 minuti prima della partenza del treno.

ATTENZIONE: le sedie a ruote in dotazione dei passeggeri con disabilità devono essere di larghezza non superiore a 700mm, lunghezza non superiore a 1200mm e peso a pieno carico non superiore a 250kg.

Cosa indicare nelle prenotazioni
Nelle richieste di assistenza è necessario indicare:
- le stazioni e/o le fermate di partenza e di arrivo;
- le date di andata e ritorno con le fasce orarie preferite o il treno desiderato;
- il tipo di assistenza richiesto (con o senza carrello elevatore, con sedia a ruote e ogni altra informazione utile);
- un recapito telefonico presso il quale, se necessario, il cliente potrà essere contattato per l'organizzazione del viaggio.

LE STAZIONI E LE FERMATE

Le Stazioni e le Fermate della Ferrotramviaria S.p.A. presentano differenti livelli di visitabilità, ossia di fruibilità da parte di persone con ridotta o impedita capacità motoria.

Di seguito l'elenco delle stazioni accessibili sulla rete Ferrotramviaria S.p.A. e si evidenziano le specifiche caratteristiche di ciascuna.

ACCESSIBILITÀ ALLE STAZIONI E AI SERVIZI PER I PASSEGGERI CON MOBILITÀ RIDOTTA		
LEGENDA	AU	Accesso autonomo ai binari
	AS	Accesso assistito con personale di servizio ai binari
	NV	Accesso non consentito - Stazione non visitabile
	*	Circolazione sospesa e pertanto Stazioni non visitabili

STAZIONE	ACCESSIBILITÀ ALLA STAZIONE	ASCENSORI	RAMPE/ SERVOSCALA
BARI Centrale	AU	SI	
QUINTINO SELLA	NV		
BRIGATA BARI	NV		
F. CRISPI	NV		
FESCA S.G.	NV		
TESORO	AU	SI	
CITTADELLA	AU	SI	
SAN GABRIELE	AU	SI	
OSPEDALE	AU	SI	
CECILIA	AU	SI	
PALESE	NV		
MACCHIE	AS		SI
EUROPA	AU	SI	
AEROPORTO	AU	SI	
SANTI MEDICI	AS		SI
BITONTO	AS		SI
SOVERETO	NV		
TERLIZZI	AS		SI
RUVO	AS		SI
CORATO SUD - OSPEDALE	AU	SI	SI
CORATO	AS	SI	SI
ANDRIA SUD	AU	SI	

- **Le Stazioni di Bari Centrale, Andria Sud e Cecilia, insieme alle fermate Tesoro, Cittadella, San Gabriele, Ospedale, Corato Sud – Ospedale, Aeroporto ed Europa, sono visitabili**: i passeggeri possono muoversi autonomamente, senza barriere architettoniche e/o tramite ascensore, verso biglietterie, marciapiedi e servizi igienici.
  L'incarrozzamento e la discesa dei passeggeri con mobilità ridotta avvengono a raso nelle fermate della linea per il quartiere San Paolo; nelle fermate Aeroporto ed Europa (ad eccezione degli elettrotreni FLIRT, CIVITY

e POP) e nella stazione di Bari Centrale è invece prevista l'assistenza del personale, limitata all'utilizzo della piattaforma di sollevamento, fermo restando l'obbligo di comunicare preventivamente la fruizione del viaggio secondo le modalità indicate nel paragrafo "Servizi per passeggeri con mobilità ridotta.

La Stazione di Bari Centrale

- ✓ **è visitabile dalle ore 4.40 alle ore 24.00**. Vi si può accedere **ogni giorno** dal sottopasso "Giallo" se si proviene dalla Stazione di Bari Centrale di RFI o da via Giuseppe Capruzzi;
- ✓ **dal lunedì al sabato** vi si può accedere anche dall'ascensore che collega la stazione stessa con Corso Italia o piazza Aldo Moro, previo passaggio dalla stazione delle Ferrovie Appulo Lucane;
- ✓ **l'ascensore** collega inoltre il piano binari delle stazioni di Bari Centrale delle Ferrovie Appulo Lucane e di Ferrotramviaria S.p.A.; **è utilizzabile** unicamente ed in modo autonomo dai viaggiatori con difficoltà di deambulazione;
- ✓ **dispone** di servizi igienici accessibili anche alle persone con mobilità ridotta. L'accesso è consentito previo pagamento di €1,00, effettuabile con carta di credito contactless. Il servizio è disponibile durante gli orari di apertura della stazione.
- ✓ i viaggiatori che proseguono il proprio viaggio con treni in partenza dalla stazione RFI possono richiedere assistenza contattando preventivamente la sala blu (02323232; salablu.BARI@rfi.it).

Presso la Fermata **Aeroporto**, previa richiesta pervenuta con un preavviso di almeno **18 ore**, verrà messa a disposizione degli **accompagnatori una carrozzina** per facilitare il trasporto dei passeggeri con mobilità ridotta all'interno della struttura.

- **Le Stazioni di Bitonto, Terlizzi, Ruvo, Corato e la Fermata SS. Medici sono caratterizzate da visitabilità condizionata**, ossia offrono ai viaggiatori con difficoltà di deambulazione la possibilità di accedere alla biglietteria, ai marciapiedi della stazione e a bordo treni, nonché nella fase di discesa dagli stessi, mediante assistenza da parte del personale aziendale che è autorizzato unicamente all'uso della piattaforma di sollevamento e non al trasporto su di essa.
- Le stazioni con sottopassi sono munite di piattaforma servoscala per passeggeri con mobilità ridotta.
- Per la salita e la discesa dai treni nelle stazioni caratterizzate da visitabilità condizionata è previsto un carrello di sollevamento delle carrozzine per passeggeri con mobilità ridotta.
- Le Stazioni di Bari Centrale, Bitonto, Terlizzi, Ruvo, Corato, Andria Sud, Fesca S.G., Cecilia e le Fermate Tesoro, Cittadella, San Gabriele, Ospedale,

Aeroporto, Europa, SS. Medici, Macchie, Corato Sud - Ospedale sono dotate di servizi igienici per passeggeri con mobilità ridotta.

SERVIZI A BORDO

Tutto il materiale rotabile attualmente in esercizio è attrezzato per il trasporto dei passeggeri con mobilità ridotta in carrozzina. I treni sono dotati di apposite postazioni di stazionamento con aggancio, due sugli elettrotreni ELT e CIVITY, una sugli elettrotreni FLIRT. Gli elettrotreni ALSTOM ETR 104, FLIRT e CIVITY sono dotati anche di servizi igienici ad uso passeggeri con mobilità ridotta e pedane che consentono l'entrata a raso rispetto alla banchina.

INFORMAZIONI

Gli orari dei treni esposti al pubblico riportano l'indicazione delle Stazioni e delle Fermate visitabili o caratterizzate da visitabilità condizionata e l'indicazione dei treni effettuati con materiale rotabile dotato di postazioni di stazionamento con aggancio destinato al trasporto dei passeggeri con mobilità ridotta in carrozzina.
Le porte dei treni, in corrispondenza della postazione adibita al trasporto dei passeggeri con mobilità ridotta in carrozzina, sono contraddistinte da apposito pittogramma dei disabili.

È possibile ottenere informazioni relative ai vari servizi per i passeggeri con mobilità ridotta con le seguenti modalità:
L'assistenza del personale aziendale deve essere richiesta con un anticipo di almeno 18 ore.

Per richiedere il servizio di assistenza, il viaggiatore puo:
- inviare una e-mail a **iap@ferrotramviaria.it**, indicando tutte le informazioni relative al viaggio
- telefonare ai numeri del Referente PMR
  080 5299608 o 331 6472392

Il servizio e operante tutti i giorni feriali e festivi dal lunedi alla domenica dalle ore 5.00 alle ore 23.30.

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Ferrotramviaria S.p.A. offre alla clientela una puntuale informazione sul servizio offerto in conformità a quanto previsto dall'Allegato A della Delibera Art. 16/2018.

INFORMAZIONI A TERRA

- L'orario ferroviario ha una validità annuale.
- In ogni stazione e fermata è esposto l'orario di partenza dei treni.
- In ogni stazione e fermata sono esposte le Condizioni Generali di Trasporto.
- In caso di variazione del servizio e, di conseguenza, degli orari, vengono esposti gli avvisi al pubblico, almeno 24 ore prima della adozione delle modifiche. Le variazioni programmate più rilevanti vengono comunicate anche a mezzo stampa tramite i propri canali di comunicazione.
- Per essere sempre aggiornati in tempo reale su tutte le informazioni riguardanti la mobilità dei treni è possibile iscriversi al canale WhatsApp *Ferrotramviaria Infomobilità* ed attivarne le notifiche. Comunicazioni sulla circolazione ferroviaria, info utili e aggiornamenti vengono segnalate con una notifica istantanea.
- Tutte le stazioni e le fermate sono dotate di impianti di diffusione sonora di messaggi vocali, per fornire informazioni in merito all'andamento dei treni, con particolare riferimento ai ritardi e alle eventuali motivazioni.
- Un sistema informatico di localizzazione dei treni permette di fornire in tempo reale informazioni all'utenza, da parte del personale delle stazioni e delle fermate, principalmente in corso di andamento irregolare della circolazione dei treni (ritardi, avarie, interruzioni di linea, ecc.).
- Tutte le stazioni e le fermate, fatta eccezione per Sovereto e le stazioni chiuse per lavori di ammodernamento (Andria-Barletta), sono dotate di monitor che visualizzano gli orari delle partenze dei treni nell'arco delle due ore e un testo scorrevole di informazioni sullo stato del servizio.
- Le stazioni di Bari C.le, Bitonto, Terlizzi, Ruvo, Corato e Andria Sud e le fermate di Quintino Sella, Brigata Bari, Francesco Crispi, Macchie, SS. Medici, Barletta Centrale e tutte le fermate della linea FM1 sono dotate di un ulteriore monitor di informazioni al pubblico che visualizza avvisi e news speculari a quelle pubblicate sul sito web aziendale.

SERVIZIO ASSISTENZA E INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

- Presso la Stazione di Bari Centrale e presso la Fermata Aeroporto sono attivi due punti di Assistenza e Informazioni alla Clientela, con funzione esclusivamente informativa in merito alla possibilità di acquisto dei biglietti integrati con Trenitalia, Ferrovie Appulo Lucane e AMTAB, validi per viaggiare sull'intero territorio regionale.
- Il servizio fornisce inoltre informazioni sugli orari ferroviari e delle autolinee, nonché assistenza alla clientela per l'acquisto dei titoli di viaggio tramite le emettitrici self-service presenti in stazione e presso la fermata Aeroporto.

- Il personale garantisce supporto informativo e operativo per l'acquisto dei titoli di viaggio ai sensi dell'art. 30 Comma 3C in favore delle persone a mobilità ridotta (PMR).
- L'assistenza al pubblico è fornita anche in lingua inglese.
- Presso la Fermata Aeroporto è attivo un dispositivo telefonico di collegamento tra i varchi di accesso/uscita alle banchine e la postazione di Assistenza e Informazioni alla Clientela, che consente agli utenti di inoltrare richieste di supporto.

INFORMAZIONI A BORDO

- A bordo treno oltre ad essere presenti, sia in lingua italiana che inglese, tutte le informazioni statiche minime previste dalla succitata delibera ART, in caso di perturbazioni alla circolazione le informazioni sono fornite direttamente dal personale di bordo attraverso il sistema di diffusione sonora, ovvero tramite sistemi automatici di diffusione sonora e monitor in base alle caratteristiche dei treni.
- Il sistema informatico di localizzazione dei treni permette la diffusione sonora a bordo dei treni di messaggi automatici di destinazione e successiva fermata.
- Le informazioni in real time sulla circolazione ferroviaria sono sempre disponibili nella sezione "Tempo Reale" del sito web aziendale www.ferrotramviaria.it e in App Ferrotramviaria SpA per dispositivi mobili.
- Iscrivendosi al Canale WhatsApp Ferrotramviaria Infomobilià è possibile ricevere notifiche in tempo reale sulla circolazione dei treni.

SITO WEB AZIENDALE WWW.FERROTRAMVIARIA.IT

- Il sito web aziendale pubblica periodicamente comunicazioni, aggiornamenti sul servizio, notizie, orari e tariffe in versione stampabile. Il servizio di Newsletter offre agli utenti la possibilità di essere sempre informati tramite la propria casella di posta elettronica.
- Sul sito web della Ferrotramviaria S.p.A. è possibile consultare, sia da pc che da dispositivi mobili, la marcia dei nostri treni in tempo reale, per essere sempre più aggiornati sulla puntualità dei servizi.
- Sui social networks della Ferrotramviaria S.p.A., X, Facebook, Linkedin e Instagram, sono pubblicate notizie inerenti alle attività di Ferrotramviaria.

Inoltre, sul sito internet aziendale sono presenti le informazioni minime all'utenza in ottemperanza a quanto previsto dall'Allegato A della Delibera Art. n. 16/2018.

APP "FERROTRAMVIARIA SPA" PER DISPOSITIVI MOBILI

È disponibile l'applicazione per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS), che consente le seguenti funzioni:

- acquistare online il biglietto di corsa semplice per tutte le destinazioni, compreso l'Aeroporto, con riconoscimento automatico su dispositivo mobile senza stampa;

- memorizzare i biglietti acquistati;
- consultare gli orari (treni, autobus o autobus+treno) in modalità online;
- consultare gli orari di oggi in modalità rapida e off-line (solo treno e servizi automobilistici sostitutivi);
- visualizzare avvisi e news;
- compilare il form per gli oggetti smarriti;
- visualizzare i contatti e inviare segnalazioni;
- consultare la mappa e l'elenco dei punti vendita;
- consulta le condizioni generali di trasporto;
- visualizzare link utili per ricercare i punti di interesse turistico presenti nel territorio servito da Ferrotramviaria S.p.A..

Sulla homepage del sito aziendale sono disponibili i link che riconducono direttamente allo store di riferimento.

CANALE WHATSAPP *FERROTRAMVIARIA INFOMOBILITÀ*

Da dicembre 2023 è stato creato il Canale WhatsApp "*Ferrotramviaria Infomobilità*".
Per essere sempre aggiornati in tempo reale su tutte le informazioni riguardanti la mobilità dei treni. È possibile iscriversi al canale ed attivarne le notifiche.
Comunicazioni sulla circolazione ferroviaria, info utili e aggiornamenti vengono segnalate con una notifica istantanea.
È possibile iscriversi al canale al seguente link:
www.whatsapp.com/channel/0029VaGQ1Ea35fLrGRHNiW2e

Inoltre, sono presenti le informazioni minime all'utenza in ottemperanza a quanto previsto dall'Allegato A della Delibera Art. n. 16/2018.

È possibile ottenere informazioni sui servizi offerti
telefonando al numero 080 5299111 - Tasto 1
Il servizio di Customer Care è operante tutti i giorni
dalle ore 5.00 alle ore 24.00.

LA TUTELA AMBIENTALE

Nell'ottica del miglioramento continuo delle performance di efficienza e sicurezza della rete ferroviaria, Ferrotramviaria S.p.A. si impegna ad integrare, con quote sempre crescenti, la sostenibilità ambientale all'interno di strategie ed operatività aziendali.

Il sistema di trasporto ferroviario che di per sé ha già il vantaggio di diminuire l'impatto del traffico privato sull'ambiente, in Ferrotramviaria S.p.A. è reso ancora più performante dal fatto che tutti i treni dedicati al trasporto passeggeri sono a trazione elettrica e, quindi, con costi ridotti per la collettività in termini di emissioni.

Tutta le attività svolte da Ferrotramviaria S.p.A. vengono costantemente monitorate sotto il profilo ambientale.

Nello specifico è posta particolare attenzione ai seguenti processi:

- Gestione Rifiuti
- Gestione Scarichi idrici
- Gestione Emissioni atmosferiche
- Gestione Sostanze chimiche
- Gestione Efficienza energetica
- Implementazione di soluzioni per la Mobilità sostenibile

In linea con quanto annunciato nella politica del Sistema di Gestione Integrato, lo sforzo dell'azienda è teso a:

- agire sull'implementazione dei processi aziendali che riducano gli impatti sull'ambiente;
- impiegare in maniera razionale le risorse naturali incrementando la percentuale di utilizzo di fonti energetiche rinnovabili;
- salvaguardare il territorio, monitorando i processi riportati all'elenco di cui sopra.

Sul sito internet aziendale, sezione Gruppo - Sostenibilità, è inoltre possibile consultare il documento di rendicontazione attestante i risultati ambientali ottenuti nelle attività e nell'organizzazione aziendale redatto secondo i criteri e i modelli della Corporate Social Responsability.

FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

SICUREZZA DEL VIAGGIO

Gli incidenti registrati negli ultimi due anni sono stati di lievissima entità, senza alcun danno alle persone e, per lo più, senza alcuna responsabilità del personale e dei mezzi aziendali.

La sicurezza del viaggio è garantita:

- **dal controllo dell'affidabilità dei veicoli**.
  L'Azienda garantisce tutta la manutenzione ordinaria e straordinaria dei veicoli, necessaria a mantenere lo stesso in condizioni ottimali di sicurezza ed efficienza operativa.
  L'Azienda si preoccupa di avere una flotta veicoli sempre efficiente e aggiornata, acquistando nuovi veicoli e dismettendo i vecchi, mantenendo cosi l'età media della flotta bassa.

- **dalla capacità del personale addetto alla guida e dal rispetto delle norme che regolano la circolazione stradale**.
  A ciò si aggiunge che, per la sicurezza dell'esercizio automobilistico, i conducenti di autobus sono sottoposti, con cadenza almeno annuale, in ottemperanza alle disposizioni di legge, a sorveglianza sanitaria per il mantenimento dei requisiti di idoneità alla mansione, oltre che per rischi derivanti dall'assunzione di sostanze stupefacenti e da alcool.

SICUREZZA SUL MEZZO DI PERSONE E COSE

- Nel 2025 non è pervenuta, da parte degli utenti, alcuna segnalazione per infortuni, furti o molestie, su un totale di 570.566 viaggiatori. Questo rivela che la sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore è garantita.
- Per gli agenti appartenenti alle FF.O., non in uniforme, è prevista una agevolazione del 60% sulla tariffa regionale degli abbonamenti (per le FF.AA. e i VV.F., invece, è prevista un'agevolazione del 50%). Tale provvedimento si integra con la necessità di prevenire episodi di vandalismo a bordo dei mezzi sociali e di garantire un più elevato livello di sicurezza all'utenza e al personale durante il viaggio.

REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO

L'Azienda si impegna ad erogare il servizio automobilistico con continuità e regolarità.

> In caso di sciopero, sono garantite sino a destinazione le corse in partenza dai Capolinea di origine dalle ore 5.00 sino alle ore 8.00 e dalle ore 12.00 alle ore 15.00.

Il servizio di trasporto nel 2025 è stato effettuato con regolarità e puntualità, essendo minima la percentuale di corse non effettuate per cause imputabili all'Azienda e pari al 98% la percentuale di corse partite in orario o con ritardi non superiori ai 5 minuti.

Su tutto il parco rotabile è attivo il sistema di controllo e monitoraggio del servizio che consente, mediante un dispositivo GPS a bordo degli autobus sociali, la localizzazione immediata, attraverso il satellite, dei mezzi. Il sistema permette di fruire di un servizio di informazioni sul parco rotabile e sul servizio svolto mediante visualizzazione del percorso su cartografia digitale. Tale sistema garantisce all'Azienda di poter certificare le attività svolte in tempo reale e di intervenire in caso di variazioni impreviste sul servizio.

Nel rispetto degli indicatori della regolarità e puntualità del servizio stabiliti dalla Regione Puglia nel Contratto di servizio stipulato con Ferrotramviaria S.p.A., la Società si impegna nel 2026:

> a mantenere la percentuale di corse effettuate al di sopra del limite minimo del 99% delle corse programmate;
>
> a mantenere la percentuale delle corse partite in orario o con ritardi non superiori a 5 minuti al di sopra del limite minimo del 98,5% delle corse programmate.

PULIZIA

L'organizzazione della pulizia è affidata a imprese specializzate, che provvedono:

- alla pulizia giornaliera di tutti i veicoli in circolazione;
- alla pulizia radicale periodica di tutti gli autobus;
- un intervento di sanificazione e di decontaminazione ambientale per ciascun autobus ogni 4 mesi.

L'impegno aziendale è quello di migliorare il servizio attraverso un attento controllo, affinché le imprese appaltate svolgano il servizio di pulizia secondo quanto prescritto nel contratto, e un potenziamento degli interventi in caso di necessità.

COMFORT DEL VIAGGIO

I dati del servizio offerto nel 2025 registrano 47.229.428 posti-km a sedere e 1.375.114 viaggiatori-km trasportati.

- Negli ultimi anni **Ferrotramviaria S.p.A.** ha rinnovato oltre il 50% del parco autobus, attraverso l'acquisto di nuovi mezzi dotati di tecnologie avanzate, mirate al miglioramento della sostenibilità ambientale e del comfort per l'utenza. Tale intervento ha comportato una significativa riduzione dell'età media del materiale rotabile su gomma, migliorando la qualità complessiva del servizio.
  Ferrotramviaria S.p.A., in sinergia con la Regione Puglia, continua a implementare strategie di ammodernamento del parco mezzi con l'obiettivo di potenziare ed innalzare costantemente la qualità del servizio pubblico offerto, confermando il proprio impegno nel rinnovamento della flotta e nell'adozione di soluzioni orientate alla riduzione dell'impatto ambientale.
  I nuovi veicoli rispettano elevati standard ambientali e sono dotati di soluzioni tecniche avanzate per offrire un viaggio più sicuro, comodo e sostenibile. La continua attenzione della **Ferrotramviaria S.p.A.** alle innovazioni tecnologiche, ha permesso di dotare tutti i propri mezzi di un sistema di rilevazione satellitare della posizione, permettendo così la fruizione di un servizio informativo in tempo reale, di poter certificare le attività svolte e intervenire tempestivamente in caso di variazioni impreviste sul servizio e di un sistema di rilevazione dell'occupazione a bordo. Sugli autobus è possibile acquistare i titoli di viaggio utilizzando le validatrici installate e dotate di sistema Tap to Pay.
- Su tutte le linee servite, 133 km, sono previste 216 fermate nei due sensi di marcia, in media 1 fermata circa ogni chilometro. Nei centri urbani le fermate sono poste ad una distanza, l'una dall'altra, non superiore ai 300 m.

Lungo il percorso degli autobus sono installate, in corrispondenza delle fermate ubicate nei centri urbani, 21 pensiline (con seduta fissa), di cui 7 aziendali (4 a Corato, 2 a Ruvo, 1 ad Andria).

SERVIZI PER PASSEGGERI CON MOBILITÀ RIDOTTA

L'Azienda si impegna a migliorare le condizioni di viaggio mediante la progressiva immissione in esercizio di autobus predisposti per l'incarrozzamento dei passeggeri con mobilità ridotta.

Attualmente, il 96% degli autobus in esercizio è dotato di pedana estraibile ed elevatore idraulico per la salita a bordo dei disabili in carrozzina e di 1 apposita postazione di stazionamento munita di aggancio.

Come richiedere assistenza
L'assistenza del personale aziendale deve essere richiesta con un anticipo di almeno 18 ore.
Per richiedere il servizio di assistenza, il viaggiatore può:
- inviare una e-mail a **iap@ferrotramviaria.it**, indicando tutte le informazioni relative al viaggio
- telefonare ai numeri del Referente PMR
  080 5299608 o **331 6472392**

Il servizio è operante tutti i giorni feriali e festivi dal lunedì alla domenica dalle ore 5.00 alle ore 23.30.

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

- Per il servizio automobilistico (autolinee), nel periodo invernale, viene pubblicato un orario che coincide normalmente con il periodo scolastico, mentre nel periodo estivo sono istituiti dei servizi tra Andria e Barletta Lido.
- Le variazioni del servizio e dell'orario delle corse vengono rese pubbliche attraverso i propri canali di comunicazione, almeno 24 ore prima delle modifiche.
- Tutti i capolinea sono forniti di quadri orario. Lungo il percorso della linea Bari-Barletta sono installate 178 paline di fermata con l'indicazione degli orari delle corse, dei punti vendita titoli di viaggio e altre utili informazioni.
- **Tutte le fermate/stazioni sono dotate di pannelli riportanti le Condizioni Generali di Trasporto (italiano e inglese).**
- **Tutte le Biglietterie Self Service sono dotate di un adesivo avente un QR Code per consultare le Condizioni Generali di Trasporto (italiano e inglese).**
- **Tutti i mezzi aziendali sono dotati di un adesivo avente un QR Code per consultare le Condizioni Generali di Trasporto (italiano e inglese).**
- Tutti i mezzi sociali sono dotati di pannello elettronico indicante il numero della linea e il percorso che effettua.
- Dispositivi AVM/AVL (Automatic Vehicle Monitoring/Automatic Vehicle Location), attivi su tutto il parco rotabile, garantisce all'Azienda, in caso di variazioni impreviste sul servizio, di informare tempestivamente i viaggiatori.

- Il dispositivo di localizzazione satellitare, attivo su tutto il parco rotabile, garantisce all'Azienda, in caso di variazioni impreviste sul servizio, di informare tempestivamente i viaggiatori.
- Il sito web aziendale pubblica periodicamente comunicazioni, aggiornamenti sul servizio, notizie, orari e tariffe in versione stampabile. Il servizio di Newsletter offre agli utenti la possibilità di essere sempre informati tramite la propria casella di posta elettronica.
- Sui social networks della Ferrotramviaria, X, Facebook, Linkedin, Instagram sono pubblicate notizie e avvisi riguardanti anche il servizio.
- L'APP "Ferrotramviaria SpA", per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS), consente di acquistare online il biglietto di corsa semplice, di consultare orari, news, avvisi, mappe, punti vendita, contatti telefonici, di inoltrare reclami e segnalare un oggetto smarrito, oltre che visualizzare link utili per ottenere informazioni sui luoghi di interesse turistico presenti nel territorio servito da Ferrotramviaria S.p.A..

  Sul sito aziendale sono disponibili i QR Code per il riconoscimento automatico del link attraverso lo smartphone e il collegamento diretto al relativo store.

È possibile ottenere informazioni sui servizi offerti
telefonando al numero 080 5299111 - Tasto 1
Il servizio di Customer Care è operante tutti i giorni
dalle ore 5.00 alle ore 24.00.

LA TUTELA AMBIENTALE

La Ferrotramviaria S.p.A. mette in atto tutte le precauzioni possibili per ridurre l'impatto ambientale dei propri mezzi, cercando di contenerne le emissioni in termini di inquinanti atmosferici e di rumore ambientale.

Gli autobus in dotazione vengono, infatti, sottoposti a costante manutenzione assicurando il rispetto dei limiti di legge sia per le emissioni sonore del motore che le emissioni dei gas di scarico.

Attualmente, la maggior parte dei mezzi in uso risulta dotato di motori che rispettano i più recenti standard di emissione previsti delle norme europee.

IL PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENZA

La Ferrotramviaria S.p.A. per espletare il servizio di trasporto utilizza personale dotato dei requisiti previsti da norme e regolamenti in vigore, in quantità sufficiente alla regolare effettuazione del servizio.

LA COMPETENZA

La Ferrotramviaria S.p.A. cura la formazione del personale dipendente, mirando all'efficacia del servizio e alla soddisfazione del viaggiatore. La selezione del personale da assumere in ruoli che prevedono il contatto diretto con il pubblico è finalizzata a garantire la preparazione e l'adeguatezza alla comunicazione.

LA RICONOSCIBILITÀ

I dipendenti in contatto con il pubblico sono dotati di cartellino di identificazione, con l'indicazione della mansione svolta, del numero di matricola e della fotografia.

LA PRESENTABILITÀ

Il personale a contatto con il pubblico, nell'esercizio delle mansioni, indossa la divisa aziendale ed è tenuto a prestare particolare attenzione alla cura personale. Non sono ammesse forme di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità.

COMPORTAMENTI, MODI E LINGUAGGIO

Il personale è sensibilizzato a utilizzare, per le informazioni e le comunicazioni con il pubblico, un linguaggio chiaro e comprensibile. In particolare, i dipendenti a contatto con l'utenza sono tenuti a essere pronti e disponibili, e a trattare l'utente con rispetto e cortesia, in modo da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione.

IL MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

La Ferrotramviaria S.p.A. si impegna a rilevare il grado di soddisfazione dei viaggiatori attraverso la verifica interna degli indicatori posti come obiettivo della presente Carta dei Servizi e il sondaggio sistematico delle opinioni del pubblico, analizzate mediante indici idonei a valutare la soddisfazione dell'utente.

L'indagine conoscitiva sulla soddisfazione dei viaggiatori si svolge, come previsto dal Contratto di Servizio, due volte l'anno attraverso un soggetto terzo, specializzato di riconosciuta esperienza e professionalità in conformità ai requisiti della Misura 5 della Delibera Art n. 16/2018.

Le indagini sono finalizzate alla misurazione dell'indice di soddisfazione della clientela ed all'individuazione dei necessari adeguamenti degli standard qualitativi di erogazione del servizio rispetto alle esigenze della domanda.

I risultati di tali rilevazioni sono messi annualmente a disposizione del pubblico sul sito internet aziendale, sono inseriti nella Relazione Annuale sulla Qualità dei Servizi ed è possibile consultarli negli Allegati A e B della presente Carta dei Servizi.

Gli esiti del sondaggio sulla soddisfazione dei viaggiatori nell'ultima indagine conoscitiva effettuata sono risultati positivi, attestandosi su valori medi di oltre il 59,6% per il servizio ferroviario e di oltre il 70,3% per il servizio automobilistico.

LA TUTELA DEL VIAGGIATORE

In linea con gli obiettivi di salvaguardia della soddisfazione dei viaggiatori la Ferrotramviaria S.p.A. si impegna a garantire la più ampia tutela degli utenti in caso di presentazione di reclami, osservazioni e richieste circa i servizi offerti, e a prevedere forme di rimborso o di indennizzo a seguito di eventuali disservizi e irregolarità riscontrate nello svolgimento del servizio.

RECLAMI

Reclami, richieste di rimborso/indennizzo, segnalazioni, suggerimenti possono essere inoltrati all'Azienda nei seguenti modi

- **telefonando al numero 080 5299348**
  Supporto Tecnico Operativo - Ufficio Relazioni con la clientela
  operante nei giorni feriali
  dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00
- **tramite fax al numero 080 5235480**
- **per posta ordinaria** all'indirizzo:
  FERROTRAMVIARIA S.P.A.
  Supporto Tecnico Operativo - Ufficio Relazioni con la clientela
  Piazza Aldo Moro n. 50/B - 70122 BARI
- **per posta elettronica** inviando una e-mail all'indirizzo
  reclami@ferrotramviaria.it
- **online** utilizzando e/o scaricando i form presenti nel sito web aziendale
  www.ferrotramviaria.it nella sezione "servizi - tutela del viaggiatore - documenti e modulistica"
- **servendosi della App "Ferrotramviaria SpA"** per dispositivi mobili
  con sistemi operativi Android o Apple (iOS), cliccando nella sezione
  Contattaci

Il Reclamo deve essere inoltrato all'impresa ferroviaria entro tre mesi dal verificarsi dell'evento.

Perché il reclamo sia preso in considerazione, è necessario che lo stesso riporti almeno:

a) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;

b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio;

c) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale o dalla carta dei servizi.

L'Azienda risponderà entro 30 giorni, o in casi giustificati entro 3 mesi, dall'invio del reclamo/richiesta di rimborso. Decorsi inutilmente i suddetti termini il viaggiatore può rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (via Nizza 230, 10126 - Torino; pec@pec.autorita-trasporti.it) e/o intraprendere procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Inoltre, decorso il novantesimo giorno senza risposta al reclamo da parte dell'Azienda, come previsto dalla Carta dei Servizi (vedi pag. 61), è previsto un indennizzo automatico a favore del cliente.

Per maggiori informazioni relative a modalità, termini e condizioni per la presentazione di reclami all'Autorità si invita a consultare il sito **www.autorita-trasporti.it**.

Nell'anno 2025 i reclami/rimborsi arrivati sono stati 1.190, tutti risolti positivamente entro i termini previsti (il tempo medio di risposta è stato di 17,02 giorni).

ANALISI RECLAMI 2025	
Richieste di rimborso	73,6%
Livello del servizio	12,2%
Regolarità e puntualità	7%
Sicurezza	1,2%
Personale a contatto con l'utenza	2,2%
Informazioni	1,3%
Comfort	2,5%

Motivi di reclamo relativi ai servizi OSP (Delibera ART. n. 28/2021)	Numero	Percentuale
Puntualità regolarità e frequenza del servizio	84	7%
Informazioni presso stazioni/fermate/a bordo	16	1,3%
Comportamento personale front line	26	2,2%
Comfort e sicurezza	44	3,7%
Linea stazioni e fermate	2	0,2%
Anomalie app e sito web	7	0,6%
Anomalie Self	8	0,7%
Tariffe	0	0%
Orari biglietterie	1	0,1%
Customer	2	0,2%
Richieste rimborso per anomalie acquisto online/app/self	253	21,3%
Richieste rimborso per anomalia circolazione	414	34,7%
Richieste rimborso per motivi personali	208	17,5%
Varie	125	10,5%
Totale	**1.190**	**100%**

RIMBORSI

RIMBORSO PER ANOMALIE NELL'ACQUISTO DEI TITOLI DI VIAGGIO

Rimborso per anomalie nell'acquisto titoli di viaggio effettuato "online" o tramite "app" mediante carta di credito

Per ottenere il rimborso del biglietto acquistato e non utilizzato a causa di anomalie verificatisi nell'acquisto titoli di viaggio effettuato "online" (biglietti di corsa semplice/abbonamenti) o tramite "app" (biglietti di corsa semplice) mediante carta di credito, il cliente, entro 3 mesi dal verificarsi dell'evento che ha generato la richiesta di rimborso, dovrà inoltrare alla Ferrotramviaria S.p.A. una richiesta scritta, indicando il numero identificativo del biglietto o la data e l'ora di acquisto del titolo di viaggio.

Entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta, dopo aver proceduto alle ulteriori verifiche ed accettata la richiesta, l'Azienda invierà una comunicazione al cliente per informarlo sul diritto al rimborso.

La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento.

Il rimborso è effettuato con storno se l'iter di richiesta rimborso si conclude entro il giorno 5 del mese successivo alla data di emissione del biglietto, con bonifico bancario se tale iter si conclude dopo il giorno 5 del mese successivo alla data di emissione del biglietto.

In alternativa al rimborso del costo del biglietto in denaro, su richiesta del cliente, l'Azienda emette un biglietto sostitutivo per i soli titoli di viaggio acquistati dai sistemi di vendita Ferrotramviaria S.p.A. (self automatiche, sito web e App Ferrotramviaria SpA).

Rimborso per anomalie nell'acquisto titoli di viaggio effettuato presso le biglietterie automatiche
Per ottenere il rimborso del biglietto acquistato e non utilizzato a causa di anomalie verificatisi nell'acquisto titoli di viaggio effettuato presso le biglietterie automatiche (mancata emissione del biglietto e/o altro), il cliente, entro 3 mesi dal verificarsi dell'evento che ha generato la richiesta di rimborso, dovrà inoltrare alla Ferrotramviaria S.p.A. una richiesta scritta, indicando l'ubicazione della emettitrice automatica, la data e l'ora di acquisto del titolo di viaggio e l'anomalia verificatasi.

Entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta, dopo aver proceduto alle ulteriori verifiche ed accettata la richiesta, l'Azienda invierà una comunicazione al cliente per informarlo sul diritto al rimborso.

La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento.

Il rimborso in contanti avviene presso la biglietteria di stazione più idonea a facilitare il cliente, che dovrà presentarsi munito della lettera ricevuta da Ferrotramviaria S.p.A. e copia del documento di identità.

Il cliente viene rimborsato:

- presso le biglietterie di stazione per gli acquisti effettuati dalle self ubicate a Bitonto, SS. Medici, Terlizzi, Ruvo, Corato, Andria e Barletta Centrale;
- presso l'Ufficio Cassa ubicato in Bari - Piazza A. Moro n. 50/B, il martedì o il venerdì dalle ore 9:30 alle ore 12:30, per gli acquisti effettuati dalle self ubicate a Bari Centrale, Fermate della Metropolitana per il Quartiere San Paolo, Quintino Sella, Brigata Bari, Crispi, Macchie, Palese, Aeroporto ed Europa.

RIMBORSO PER MANCATA EFFETTUAZIONE DEL VIAGGIO

Motivi per chiedere il rimborso
Come disciplinato dal Regolamento CE N. 782/2021, in caso di servizi irregolari, per cause di inadempienze attribuibili alla Ferrotramviaria S.p.A., per cui sia prevedibile un ritardo in arrivo alla destinazione finale del viaggio superiore a 60 minuti, il cliente può ottenere il rimborso del costo del biglietto acquistato:

- per la parte di viaggio non ancora effettuata;
- per l'intero viaggio qualora il cliente non intenda iniziare il viaggio;
- per l'intero viaggio (compresa la parte già effettuata) se la prosecuzione del viaggio non è più utile in relazione al programma iniziale, nel qual caso il

cliente ha la possibilità di tornare al punto di partenza non appena possibile, prima di raggiungere la destinazione finale.

Per ottenere il rimborso il biglietto di corsa semplice deve risultare obliterato in partenza non prima di 15 minuti dall'inizio della perturbazione che ha causato il disservizio e non oltre l'orario in cui la stessa termina.

Per i titolari di abbonamento il rimborso è pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento.

Come chiedere il rimborso
Per ottenere il rimborso del biglietto acquistato e non utilizzato, per le suddette ragioni, il cliente, entro 3 mesi dal verificarsi dell'evento che ha generato la richiesta di rimborso, dovrà inoltrare alla Ferrotramviaria S.p.A. una richiesta scritta, allegando una copia del biglietto.

In caso di biglietto acquistato online o tramite App "Ferrotramviaria SpA" e abbonamento caricato sulla "tessera e-via", deve essere indicato il numero identificativo del biglietto.

Inoltre, il cliente dovrà dichiarare: giorno, luogo, ora e linea oggetto del mancato servizio e specificare la forma di pagamento del rimborso, a scelta tra l'emissione di un biglietto sostitutivo o la corresponsione in denaro.

In caso di invio tramite Servizio Postale farà fede il timbro dell'Ufficio Postale accettante.

Riscontro alla richiesta di rimborso
Entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta di rimborso, dopo aver proceduto alle ulteriori verifiche ed accettata la richiesta, l'Azienda procederà all'invio presso il domicilio o indirizzo e-mail indicato dal richiedente di un biglietto sostitutivo o di una comunicazione per il ritiro del rimborso del costo del biglietto in denaro. Il rimborso è effettuato in denaro su richiesta del cliente.

La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento.

Non si ha diritto al rimborso
Non è prevista alcuna forma di rimborso:

- per servizi saltati o irregolari per cause di forza maggiore, come ad esempio calamità naturali, eventi atmosferici, imprevisti del veicolo, scioperi, interruzioni stradali o, comunque, per cause derivanti da situazioni non imputabili all'Azienda;
- se il suo importo risulta inferiore ai 4 Euro;
- in caso di furto, smarrimento, deterioramento del biglietto e in caso di mancato utilizzo dipendente da fatto proprio del cliente;
- per i biglietti e gli abbonamenti a tariffa promozionale.

INDENNIZZI

INDENNIZZO DA RITARDO

Motivi per chiedere l'indennizzo
In caso di servizi irregolari, per cause di inadempienze attribuibili alla Ferrotramviaria S.p.A., per cui sia prevedibile un ritardo in arrivo alla destinazione finale del viaggio superiore a 60 minuti, ove il cliente non abbia chiesto il rimborso secondo le regole riportate nello specifico capitolo e abbia proseguito il viaggio verso la destinazione finale, non appena possibile, con gli autoservizi sostitutivi messi eventualmente a disposizione o con la prima corsa utile, oppure seguendo un itinerario alternativo senza pagamento dell'eventuale differenza di prezzo, ai sensi del Regolamento CE N. 782/2021 è previsto il riconoscimento di una indennità da ritardo pari:

- al 25% del prezzo del biglietto di corsa semplice per un ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
- al 50% del prezzo del biglietto di corsa semplice per un ritardo pari o superiore a 120 minuti.

Per ottenere l'indennizzo il biglietto deve essere obliterato oltre che nella località di partenza anche nella località di arrivo.

Per i titolari di abbonamento l'indennizzo è calcolato, nelle percentuali sopra specificate, rispetto alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento.

Come chiedere l'indennizzo
Per ottenere il risarcimento il cliente entro 3 mesi dal verificarsi dell'evento che ha generato la richiesta di indennizzo, nel caso di biglietti di corsa semplice, dovrà inoltrare una richiesta scritta alla Ferrotramviaria S.p.A., allegando una copia del biglietto.

In caso di biglietto acquistato online o tramite App "Ferrotramviaria SpA" e abbonamento caricato sulla "tessera e-via", deve essere indicato il numero identificativo del biglietto.

Inoltre, il cliente dovrà dichiarare: giorno, luogo, ora e linea oggetto del ritardo.

In caso di invio tramite Servizio Postale farà fede il timbro dell'Ufficio Postale accettante.

Riscontro alla richiesta di indennizzo
Entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta di indennizzo, dopo aver proceduto alle ulteriori verifiche ed accettata la richiesta, l'Azienda procederà all'invio presso il domicilio o indirizzo e-mail indicato dal richiedente di una comunicazione per il ritiro dell'indennità in denaro.

La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento.

Non si ha diritto all'indennizzo
L'indennità da ritardo non è riconosciuta:

- ai possessori di biglietti gratuiti;
- ai possessori di biglietti e abbonamenti a tariffa promozionale;
- per servizi saltati o irregolari per cause di forza maggiore, come ad esempio calamità naturali, eventi atmosferici, imprevisti del veicolo, scioperi, interruzioni stradali o, comunque, per cause derivanti da situazioni non imputabili all'Azienda;
- se il cliente al momento dell'acquisto del biglietto è stato adeguatamente informato del ritardo;
- se il ritardo nell'ora di arrivo prevista proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base a itinerario alternativo rimane inferiore a 60 minuti;
- se il suo importo risulta inferiore ai 4 Euro.

INDENNIZZO PER GLI ABBONAMENTI MENSILI IN CASO DI RIPETUTI SERVIZI IRREGOLARI

I passeggeri muniti di abbonamento mensile hanno diritto ad un indennizzo nell'ipotesi in cui, nel periodo di validità dello stesso, incorrano in un susseguirsi di ritardi o soppressioni non sostituite con corse automobilistiche.

Entro il 20 del mese successivo a quello di emissione dell'abbonamento Ferrotramviaria S.p.A. pubblica sul proprio sito il c.d. indice di affidabilità delle seguenti linee:

- Bari Centrale - Barletta
- Bari Centrale - Cecilia

L'indice di affidabilità tiene conto delle soppressioni effettuate e gli eventuali ritardi in relazione al servizio programmato.

Motivi per chiedere l'indennizzo
In caso di servizi irregolari, per cause di inadempienze attribuibili alla Ferrotramviaria S.p.A., per gli abbonati mensili è riconosciuto un indennizzo se l'indice di affidabilità pubblicato sul sito web è inferiore o uguale al 90%.

Detto indennizzo è pari al 10% del costo dell'abbonamento mensile.

Come chiedere l'indennizzo
Per ottenere l'indennizzo dell'abbonamento mensile entro la fine del mese successivo a quello in cui avviene la pubblicazione dell'indice di affidabilità il viaggiatore dovrà inoltrare a Ferrotramviaria S.p.A. una richiesta scritta, allegando copia dell'abbonamento e copia del documento di identità.

In caso di abbonamento caricato sulla “tessera e-via”, il viaggiatore dovrà indicare il numero identificativo del biglietto.

In caso di invio tramite Servizio Postale farà fede il timbro dell’Ufficio Postale accettante.

Riscontro alla richiesta di indennizzo
Entro 30 giorni dalla data ricezione della richiesta di indennizzo, dopo aver proceduto alle ulteriori verifiche ed accettata la richiesta, l’Azienda procederà all’invio presso il domicilio o indirizzo e-mail indicato dal richiedente una comunicazione relativa al riconoscimento o al mancato riconoscimento dell’indennizzo.

L’indennizzo viene effettuato con l’emissione di un bonus che si applica all’atto del rinnovo dell’abbonamento (mensile).

Il rimborso è effettuato in denaro su richiesta del viaggiatore.

Non si ha diritto all’indennizzo
L’indennità da ritardo non è riconosciuta:

- ai possessori di biglietti gratuiti;
- per gli abbonamenti relativi alle tratte Bari Centrale - Barletta e Bari Centrale-Cecilia che non abbiano un indice di affidabilità uguale o inferiore al 90%;
- per servizi saltati o irregolari per cause di forza maggiore, come ad esempio calamità naturali, eventi atmosferici, imprevisti del veicolo, scioperi, interruzioni stradali o, comunque, per cause derivanti da situazioni non imputabili all’Azienda.

INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEI TEMPI COMUNICATI DI RIPRISTINO DELLA DISPONIBILITÀ DI INFRASTRUTTURE O DOTAZIONI DELLE STAZIONI

In ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera n. 106 del 25 ottobre 2018 dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti, Ferrotramviaria S.p.A. si impegna a riconoscere un indennizzo ai viaggiatori con disabilità e a mobilità ridotta che utilizzano servizi di trasporto nel caso in cui, in presenza di dotazioni non funzionanti, non è segnalato il mancato funzionamento o non sono rispettati i tempi di ripristino comunicati o rettificati.

Come chiedere l’indennizzo
Per ottenere l’indennizzo, per le suddette ragioni, il viaggiatore, entro 3 mesi dal verificarsi dell'evento che ha generato la richiesta di indennizzo, dovrà inoltrare a Ferrotramviaria S.p.A. una richiesta scritta, allegando copia del biglietto e copia del documento di identità.

In caso di biglietto acquistato online, tramite App “Ferrotramviaria SpA” o caricato sulla “tessera e-via”, deve essere indicato il numero identificativo del biglietto.

Inoltre, il viaggiatore dovrà dichiarare: giorno, luogo, ora e linea oggetto del mancato servizio.

In caso di invio tramite Servizio Postale farà fede il timbro dell'Ufficio Postale accettante.

Modalità di calcolo dell'indennizzo
L'indennizzo viene calcolato secondo i criteri riportati nella tabella, elaborati prendendo a riferimento i parametri indicati dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

CRITERI DI CALCOLO DELL'INDENNIZZO				
PARAMETRO A		PARAMETRO B		PARAMETRO C
Ritardo nel ripristino della disponibilità delle dotazioni rispetto ai tempi comunicati/rettificati da Ferrotramviaria		**Distanza da percorrere con il treno per raggiungere la prima stazione accessibile e funzionale al viaggio programmato dal viaggiatore**		**Assenza di un mezzo di trasporto pubblico locale alternativo, accessibile ed economicamente equivalente al treno, per raggiungere la stazione di destinazione del viaggio programmato**
≥ 48'	25% del costo del biglietto	0-15km	25% del costo del biglietto per la 1^ stazione accessibile	In caso di assenza di alternative di viaggio - da dimostrare a carico del viaggiatore - è riconosciuto un rimborso forfettario pari ad 4,00 Euro
≤ 48'	50% del costo del biglietto	>15km	50% del costo del biglietto per la 1^ stazione accessibile	

L'ammontare dell'indennizzo è dato dalla somma del valore calcolato per ciascuno dei tre parametri (A+B+C). I criteri di calcolo sono definiti secondo principi di ragionevolezza, proporzionalità e gradualità.

Riscontro alla richiesta di indennizzo
Entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta di rimborso, dopo aver proceduto alle necessarie verifiche, il viaggiatore riceverà comunicazione dell'esito della richiesta e, nel caso in cui la stessa venga accolta, le modalità e le tempistiche di erogazione dell'indennizzo.

La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento. Trascorsi 30 giorni senza aver ricevuto risposta, o nel caso la risposta non sia ritenuta soddisfacente, il viaggiatore può rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (per informazioni: www.autorita-trasporti.it).

Non si ha diritto all'indennizzo
L'indennità da ritardo non è riconosciuta:
- ai possessori di biglietti gratuiti;
- nel caso in cui le dotazioni siano funzionanti, sia segnalato il mancato funzionamento o siano stati rispettati i tempi di ripristino comunicati o rettificati.

INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DELLE INDICAZIONI FORNITE IN RELAZIONE ALLA FRUIBILITÀ DEL MATERIALE ROTABILE

Nel caso in cui una corsa indicata sull'orario pubblicato come fruibile da utenti con disabilità o a mobilità ridotta venga resa con materiale non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo, l'utente con disabilità o a mobilità ridotta che abbia già acquistato un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata ha diritto, oltre al rimborso del biglietto, ove il viaggiatore non abbia usufruito delle agevolazioni previste dall'art. 30 della Legge Regionale n. 18/2002, ad un indennizzo pari a 4 Euro.

Come chiedere l'indennizzo
Per ottenere l'indennizzo, per le suddette ragioni, il viaggiatore, entro 3 mesi dal verificarsi dell'evento che ha generato la richiesta di indennizzo, dovrà inoltrare a Ferrotramviaria S.p.A. una richiesta scritta, allegando copia del biglietto e copia del documento di identità.
In caso di biglietto acquistato online, tramite App "Ferrotramviaria SpA" o caricato sulla "tessera e-via", deve essere indicato il numero identificativo del biglietto.
Inoltre, il viaggiatore dovrà dichiarare: giorno, luogo, ora e linea oggetto del mancato servizio.
In caso di invio tramite Servizio Postale farà fede il timbro dell'Ufficio Postale accettante.

Riscontro alla richiesta di indennizzo
Entro 30 giorni dalla data ricezione della richiesta di indennizzo, dopo aver proceduto alle ulteriori verifiche ed accettata la richiesta, l'Azienda procederà all'invio presso il domicilio o indirizzo e-mail indicato dal richiedente una comunicazione relativa al riconoscimento o al mancato riconoscimento dell'indennizzo.
L'indennizzo viene effettuato con l'emissione di un bonus che si applica all'atto del rinnovo dell'abbonamento (mensile).
Il rimborso è effettuato in denaro su richiesta del viaggiatore.

Non si ha diritto all'indennizzo
L'indennità da ritardo non è riconosciuta:
- ai possessori di biglietti gratuiti;
- per gli abbonamenti relativi alle tratte Bari Centrale-Andria sud e Bari Centrale-Cecilia che non abbiano un indice di affidabilità uguale o inferiore al 90%;
- per servizi saltati o irregolari per cause di forza maggiore, come ad esempio calamità naturali, eventi atmosferici, imprevisti del veicolo, scioperi, interruzioni stradali o, comunque, per cause derivanti da situazioni non imputabili all'Azienda.

INDENNIZZO IN CASO DI MANCATA RISPOSTA ENTRO I TERMINI PREVISTI DALLA DELIBERA ART N. 28/2021

Per tutti i reclami che richiedono una risposta, l'Azienda, si rivolgerà agli interessati per iscritto, rispondendo alla presente entro un periodo di tempo non

superiore ai 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo o, in casi giustificati, di 3 mesi. Decorsi inutilmente i suddetti termini, il cliente può presentare il reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti o può avvalersi di procedure di risoluzione extragiudiziali delle controversie.
Inoltre, decorso il novantesimo giorno senza risposta al reclamo da parte dell'Azienda, è previsto un indennizzo automatico a favore del cliente.
L'utente infatti ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio/abbonamento acquistato in misura non inferiore al:

a) 10% nel caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
b) 20% nel caso di risposta non fornita entro il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo.

Come chiedere l'indennizzo

Per ottenere l'indennizzo, per le suddette ragioni, il viaggiatore, entro 3 mesi dal verificarsi dell'evento che ha generato la richiesta di indennizzo, dovrà inoltrare a Ferrotramviaria S.p.A. una richiesta scritta, copia del biglietto e copia del documento di identità.
In caso di biglietto acquistato online, tramite App "Ferrotramviaria SpA" o caricato sulla "tessera e-via", deve essere indicato il numero identificativo del biglietto.
Inoltre, il viaggiatore dovrà dichiarare: giorno, luogo, ora e linea oggetto del mancato servizio.
In caso di invio tramite Servizio Postale farà fede il timbro dell'Ufficio Postale accettante.

Riscontro alla richiesta di indennizzo

Entro 30 giorni dalla data ricezione della richiesta di indennizzo, dopo aver proceduto alle ulteriori verifiche ed accettata la richiesta, l'Azienda procederà all'invio presso il domicilio o indirizzo e-mail indicato dal richiedente una comunicazione relativa al riconoscimento o al mancato riconoscimento dell'indennizzo.
L'indennizzo viene effettuato con l'emissione di un bonus che si applica all'atto del rinnovo dell'abbonamento (mensile).
Il rimborso è effettuato in denaro su richiesta del viaggiatore.

Non si ha diritto all'indennizzo

L'indennità da ritardo non è riconosciuta:

- ai possessori di biglietti gratuiti;
- per servizi saltati o irregolari per cause di forza maggiore, come ad esempio calamità naturali, eventi atmosferici, imprevisti del veicolo, scioperi, interruzioni stradali o, comunque, per cause derivanti da situazioni non imputabili all'Azienda;
- l'importo dello stesso è inferiore a 4 euro;
- il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche previsti dalla Carta dei Servizi;
- all'utente è già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

RECLAMI ALL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI (ART)

L'Autorità di regolazione dei trasporti (ART) è stata istituita ai sensi dell'art. 37 del Decreto Legge 6 dicembre 2011, n. 201 (convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214). L'ART, tra l'altro, è responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 782/2021 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario e dell'irrogazione delle sanzioni previste, in base al Decreto legislativo 17 aprile 2014 n. 70. L'ART, pertanto, può procedere all'accertamento di eventuali inadempienze da parte delle imprese ferroviarie d'ufficio o a seguito di reclamo presentato dai passeggeri, anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi (ove legittimate). Il reclamo all'Autorità è procedibile solo qualora sia già stato presentato un reclamo all'impresa ferroviaria e siano inutilmente decorsi i termini di trenta giorni o, in casi giustificati, di tre mesi, previsti dalla procedura avviata a seguito del reclamo all'impresa.

I passeggeri possono presentare reclami all'ART mediante il Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe), accessibile dal sito:
https://www.autorita-trasporti.it, ovvero inviando l'apposito "Modulo di reclamo" - disponibile sullo stesso sito Internet dell'ART – all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 - Torino, o tramite posta elettronica all'indirizzo
pec@pec.autorita-trasporti.it.

All'esito degli accertamenti e qualora siano verificate eventuali inadempienze, l'ART può irrogare sanzioni all'impresa ferroviaria.

OGGETTI SMARRITI

La segnalazione di un oggetto smarrito può essere inoltrata con le seguenti modalità

- **Telefonando al numero 080 5299395** i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 14.30 alle ore 15.30
- **Online** utilizzando l'apposito modulo presente nel sito web aziendale www.ferrotramviaria.it/web/guest/oggetti-smarriti
- **App "Ferrotramviaria SpA"** per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS), cliccando sull'icona Oggetti smarriti

Gli oggetti smarriti possono essere reclamati e ritirati dai proprietari:

- presso la Stazione di Bari Centrale,
  tutti i giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 14.00
- presso l'Impianto Autolinee di Bitonto,
  tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00

Nel caso sia certa la proprietà dell'oggetto smarrito, perchè reclamato, per la presenza di carta di identità o altro documento, e il proprietario sia rintracciabile, si provvederà a informare l'interessato per il ritiro.

Negli altri casi, all'atto della richiesta di restituzione di un oggetto smarrito, l'addetto annoterà le generalità del richiedente, rilevandole da un documento di riconoscimento, ed esigerà dal medesimo una descrizione dettagliata dell'oggetto reclamato. In caso di corrispondenza tra la descrizione e l'oggetto reclamato, il richiedente potrà ritirare l'oggetto.

Decorso il termine di deposito di 1 mese, nel rispetto di quanto stabilito dalla normativa prevista dal Codice Civile, provvederemo a consegnare gli oggetti non reclamati, rispettivamente, all'Ufficio Oggetti Rinvenuti del Comune di Bari e del Comune di Bitonto.

COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE E ALLE COSE

Il viaggiatore munito di regolare titolo di viaggio è tutelato da copertura assicurativa durante il trasporto e nelle aree ferroviarie in cui è consentito l'accesso.

Per i danni a persone o cose per i quali l'utente ravvede la responsabilità dell'Azienda, sarà cura dello stesso informare tempestivamente il personale in servizio al momento dell'accaduto, fornendo i propri dati, generalità e danni subiti.

L'utente dovrà, altresì, inoltrare la denuncia del danno subìto alla Ferrotramviaria S.p.A. - Piazza Aldo Moro n. 50/B 70122 Bari, allegando la documentazione necessaria perché la compagnia di Assicurazione che tutela l'Azienda, alla quale la pratica è inviata per il prosieguo, possa valutare la sussistenza e l'entità del risarcimento.

INTERRUZIONE TEMPORANEA DEI TRASPORTI

Le persone che si trovano in viaggio al momento dell'interruzione sono trasportate a destinazione per altra via rimasta libera, senza aumento del prezzo.

Non essendoci altra via libera per giungere a destinazione, i viaggiatori sono trasportati gratuitamente al loro punto di partenza o a un punto intermedio a scelta di essi.

Per i viaggi intrapresi dopo che l'interruzione è stata portata a conoscenza e che si effettuano per altra via più lunga rimasta libera, è facoltà della Ferrotramviaria S.p.A. di applicare i prezzi competenti al trasporto sulla base delle percorrenze effettive.

OBBLIGHI DI CHI USA IL SERVIZIO DI TRASPORTO

DOCUMENTI DI VIAGGIO

- A bordo delle vetture il viaggiatore deve essere in possesso di valido documento di viaggio, preventivamente acquistato, anche per l'eventuale bagaglio eccedente quello ammesso gratuitamente (tranne per la tratta da e per aeroporto).
- Il biglietto di corsa semplice acquistato presso gli sportelli di biglietteria e presso le emettitrici self service deve essere convalidato nell'apposita macchina validatrice, posta a terra nelle stazioni e fermate della linea ferroviaria e a bordo dei veicoli del servizio automobilistico. Il viaggiatore è tenuto a controllare che la convalida sia avvenuta correttamente.
- Il biglietto di corsa semplice avente il QR code non necessita di essere convalidato, non è cedibile e deve essere esibito su richiesta del personale di controlleria accompagnato da valido documento di identità personale.
- In caso di guasto della macchina validatrice o di erronea convalida del biglietto, il viaggiatore deve darne immediata comunicazione al personale di bordo all'atto della salita sul treno, per il servizio ferroviario, al conducente di linea, per il servizio automobilistico. Questi si limiteranno a convalidare il titolo di viaggio in possesso del viaggiatore.
- Il possesso di un titolo di viaggio non convalidato o erroneamente convalidato non abilita a viaggiare e l'utente viene considerato con titolo di viaggio non valido e passibile di sanzione amministrativa.
- Gli abbonamenti settimanali e mensili acquistati presso gli sportelli di biglietteria e le self service per essere validi devono essere obbligatoriamente compilati a penna a cura del viaggiatore in maniera chiara e leggibile, con i propri dati anagrafici.
- Gli abbonamenti devono essere esibiti su richiesta del personale di controlleria accompagnati da valido documento di identità personale.
- I viaggiatori delle autolinee, all'atto della salita a bordo dalla porta anteriore del mezzo, devono esibire al conducente dell'autobus il regolare titolo di viaggio.
- Il titolo di viaggio dovrà essere conservato dall'utente integro e riconoscibile per l'intero percorso o per tutto il tempo della sua validità ed esibito su richiesta del personale incaricato.
- L'utente che inizia il viaggio sprovvisto di biglietto, per non incorrere nelle sanzioni previste per legge, deve avvisare tempestivamente, al momento di salire a bordo, il personale aziendale in servizio della necessità di approv-

vigionarsi del biglietto. Questi emetterà il biglietto di corsa semplice con sovrapprezzo di 3,00 Euro. Sono esonerati al pagamento del sovrapprezzo, i soli utenti del servizio automobilistico, che all'atto della salita sugli autobus acquistano i titoli di viaggio utilizzando le validatrici installate a bordo e dotate di sistema di pagamento Tap to Pay, senza avvalersi del supporto del conducente. Detti utenti possono viaggiare pagando il solo prezzo del biglietto di corsa semplice.

- I possessori dei biglietti di corsa semplice e degli abbonamenti hanno la facoltà di effettuare fermate intermedie.
- Il possessore del titolo di viaggio può iniziare il viaggio, o terminarlo, in qualunque località compresa nella relazione per cui il biglietto è valido, fermo restando che nessun rimborso spetta per il percorso non effettuato.
- È vietata la cessione dei titoli di viaggio nominativi e, dopo l'inizio del viaggio, di quelli non nominativi.

CONTROLLI, SANZIONI E NORME GENERALI

Il viaggiatore che, in corso di viaggio, all'atto del controllo risulti sprovvisto del titolo di viaggio o presenti un titolo di viaggio comunque non valido (ad esempio: non convalidato o erroneamente convalidato, scaduto di validità o non accompagnato dai documenti richiesti) è tenuto, oltre che al pagamento del biglietto di corsa semplice, anche al pagamento di una **sanzione amministrativa pecuniaria di Euro 100,00 prevista dall'Art. 32 comma 1 della L.R. n. 18/2002.**
La sanzione è ridotta ad euro 50,00 oltre il costo del biglietto e delle spese postali se l'utente provvede al pagamento della stessa entro e non oltre 30 giorni successivi alla notifica della contestazione. Se il viaggiatore si presta al pagamento immediato della somma dovuta al personale di bordo (treno o bus), la sanzione sarà ridotta ad euro 50,00 oltre il costo del biglietto.

- Il viaggiatore è tenuto a mostrare al personale aziendale in servizio il documento di viaggio, ogni qualvolta sia richiesto.
- Il viaggiatore, quando richiesto, è tenuto a fornire le proprie generalità al personale addetto al controllo di vigilanza. Detto personale nello svolgimento delle funzioni di accertamento e contestazione delle irregolarità dei titoli di viaggio acquisisce la qualifica di pubblico ufficiale ai sensi dell'art. 71 del Regolamento di Polizia Ferroviaria.
- Il viaggiatore sprovvisto di documento di identità può essere invitato a scendere dal mezzo e sottoposto a identificazione presso la competente autorità di Polizia.
- Il viaggiatore è tenuto a pagare agli agenti incaricati delle riscossioni le somme da essi richieste per tasse, soprattasse, penalità ed ogni altro diritto dipendente dal trasporto.

COMPORTAMENTO IN VETTURA

REGOLE

In vettura il viaggiatore è tenuto a osservare le seguenti regole.

- Rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni emanate dall'Azienda e le indicazioni impartite dal personale aziendale e rivolgersi agli agenti in servizio in caso di pericolo.
- Usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da lui dipenda, alla sicurezza ed incolumità proprie, delle persone e degli animali che sono sotto la sua custodia nonché sulla sicurezza delle proprie cose. In particolare, i viaggiatori devono prestare specifica attenzione, sia durante le fermate sia in marcia, alle porte ad apertura e chiusura automatica, stante le caratteristiche delle porte suddette.
- Se viaggia in piedi, durante la marcia del veicolo deve reggersi agli appositi sostegni; se viaggia seduto non può occupare, salva diversa disposizione, più di un posto a sedere.
- Cedere il posto ai mutilati ed invalidi, nonché agevolare le persone anziane e le donne in stato di gravidanza e/o persone con bambini non autosufficienti al seguito.
- Informare il personale aziendale in servizio sugli eventuali oggetti smarriti rinvenuti a bordo del mezzo.
- Il viaggiatore delle autolinee è tenuto a segnalare, con apposito pulsante a bordo dell'autobus, la prenotazione della fermata per scendere e, a terra, chiedere la fermata con un cenno della mano, per salire a bordo.

DIVIETI

I passeggeri del servizio di trasporto sono tenuti al rispetto dei seguenti divieti.

- Scendere dal treno in caso di fermate fuori stazione. Si può scendere soltanto se il personale di servizio lo autorizzi e dal lato che verrà indicato, tenendosi discosto dal treno durante la fermata e risalendo non appena invitato dal personale.
- Salire e scendere dall'autobus in punti diversi da quelli segnalati come fermate.
- Aprire i finestrini dei veicoli senza l'assenso di tutti i viaggiatori interessati.
- Azionare i comandi per l'apertura di emergenza delle porte nonché qualsiasi altro dispositivo di emergenza installato nel mezzo sociale e come tale evidenziato, salvo il caso di grave e incombente pericolo.
- Sporgersi o gettare oggetti dai finestrini.
- Danneggiare o insudiciare i veicoli, le pareti, gli accessori e suppellettili.
- Accedere in vettura con armi e materiali compresi tra quelli classificati no-

civi e pericolosi o con oggetti ed involucri che per volume, forma e natura possano risultare pericolosi per i viaggiatori e/o arrecare danni alla vettura.

- Fumare in vettura.
- Esercitare attività pubblicitarie e/o commerciali, anche se a scopo benefico, senza la preventiva autorizzazione della Direzione Aziendale.
- Salire sul mezzo sociale in stato di ebbrezza o in condizioni fisiche o psicofisiche tali da arrecare danno a sé ed agli altri occupanti del mezzo, o avere comportamenti tali da recare disturbo agli altri viaggiatori. Il personale di servizio può invitare i responsabili della turbativa a scendere dal mezzo sociale anche ricorrendo all'intervento delle Forze dell'Ordine.

PRESCRIZIONI PER L'USO DEI LOCALI DI STAZIONE

- È proibito alle persone estranee al servizio introdursi, senza permesso, nel recinto e nelle dipendenze delle stazioni, salve le eccezioni stabilite dalle leggi, dai decreti e dai regolamenti in vigore.
- Per l'ingresso nelle stazioni occorre essere in possesso di biglietto di viaggio.
- Le persone sprovviste di biglietto di viaggio possono accedere ai marciapiedi interni e agli atri delle stazioni solo se in accompagnamento di viaggiatori in partenza o in arrivo e limitatamente al periodo di tempo a tale scopo necessario.
- Le sale di attesa sono aperte soltanto al momento in cui comincia la distribuzione dei biglietti e i viaggiatori, per entrarvi, devono essere in possesso di regolare titolo di viaggio.
- Al privo di vista è riconosciuto il diritto di accedere agli esercizi aperti al pubblico con il proprio cane guida (Legge n. 60 dell'8 febbraio 2006).
- È proibito l'ingresso nelle stazioni alle persone che offendono la decenza, sono causa di scandalo o di disturbo, o si trovano in stato di ubriachezza.
- È vietato, se non espressamente autorizzati, di incaricarsi, a scopo di lucro, del trasporto del bagaglio dei viaggiatori e di dare molestia agli stessi, distribuendo avvisi o offrendo in vendita oggetti di qualunque specie.
- Chi è ammesso all'interno delle stazioni deve uniformarsi alle avvertenze e agli inviti del personale ferroviario, usare la dovuta prudenza e provvedere alla incolumità propria e delle persone che sono sotto la sua custodia.
- È vietato fumare nei locali chiusi non destinati ai fumatori.
- Le riprese fotografiche, televisive e cinematografiche devono essere preventivamente autorizzate dalla Direzione Aziendale ed eseguite con le cautele atte a evitare danni agli impianti e alle persone.

TITOLI DI VIAGGIO
TARIFFE

TITOLI DI VIAGGIO PER IL SERVIZIO FERROVIARIO

I titoli di viaggio Ferrotramviaria S.p.A. sono emessi nelle seguenti tipologie: **Biglietto di corsa semplice, Abbonamento settimanale e mensile, Abbonamento integrato Ferroviario-Automobilistico settimanale e mensile**.

Tali biglietti possono essere acquistati sia presso gli sportelli di biglietteria, sia presso le emettitrici automatiche. Il B**iglietto di corsa semplice e l'Abbonamento settimanale e mensile** sono utilizzabili esclusivamente per il servizio ferroviario e possono essere acquistati anche online o utilizzando l'**App "Ferrotramviaria SpA**" per dispositivi mobili e sistemi operativi Android o Apple (iOS).

ACCORDO FERROTRAMVIARIA S.P.A. - SERVIZI IN RETE 2001 VENDITA TITOLI DI VIAGGIO RETE TABACCAI

Da febbraio 2025 la Ferrotramviaria S.p.A. ha sottoscritto un accordo con Servizi in Rete 2001, società promossa dalla Federazione Italiana Tabaccai che opera anche nel settore della vendita di titoli di viaggio.

L'accordo è finalizzato a rendere capillare la rete dei punti vendita di tickets attraverso il terminale LIS (Lottomatica Italia Servizi) e l'App TABNET. In base all'accordo al momento, le tabaccherie non sono abilitate alla vendita dei titoli di viaggio gratuiti art. 30 c. 3 L. R. del 31 ottobre 2002 n. 18 (viaggiatori categorie protette) e dei titoli di viaggio agevolati art. 30 c. 1 L. R. del 31 ottobre 2002 n. 18 (viaggiatori appartenenti alle categorie delle FF.O., delle FF.AA. e dei VV.F).

BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE

Può essere acquistato preventivamente rispetto alla data di utilizzo.

- È valido nel solo giorno di acquisto o nel giorno di validità eventualmente indicato all'atto dell'acquisto per effettuare un solo viaggio sul percorso origine – destinazione indicato sul biglietto.
- Deve essere sempre convalidato prima del viaggio per i titoli acquistati presso gli sportelli di biglietteria e casse automatiche.
- La validità del biglietto dal momento della convalida è di tre ore per completare il viaggio sul percorso origine - destinazione indicato sul biglietto.
- Può essere utilizzato esclusivamente per il servizio ferroviario.
- Il biglietto di corsa semplice non convalidato non è valido.

- In caso di inagibilità della validatrice o timbratura irregolare, il viaggiatore deve rivolgersi al personale di stazione o avvisare tempestivamente, all'atto della salita sul mezzo, il personale di bordo per ottenere la convalida del biglietto.

ABBONAMENTO SETTIMANALE E MENSILE

- Può essere acquistato preventivamente rispetto al periodo di utilizzo: il settimanale dal venerdì precedente la settimana di validità, il mensile dal giorno 25 del mese precedente a quello di utilizzo.
- È valido per effettuare un numero illimitato di viaggi sul percorso e nel periodo di validità indicati sull'abbonamento[1].
- È individuale, nominativo, non cedibile, non necessita di validazione.
- Può essere utilizzato esclusivamente per il servizio ferroviario.
- L'abbonamento acquistato presso gli sportelli di biglietteria e le self service deve essere obbligatoriamente compilato a penna a cura del viaggiatore in maniera chiara e leggibile, con i propri dati anagrafici.
- L'abbonamento acquistato online ha validità anche se mostrato dal titolare su apposito strumento informatico (tablet, smartphone, notebook, dispositivo wearable) che permetta la lettura del QR code da parte dei dispositivi elettronici portatili di cui sono dotati gli agenti di controlleria.
- Deve essere esibito su richiesta del personale addetto al controllo accompagnato da valido documento di identità personale.
- L'abbonamento settimanale e/o mensile può essere caricato sulla tessera"e-via", documento personale di identificazione su supporto magnetico (vedi *Tessera abbonamento "e-via"* pag. 87).

I possessori dei biglietti di corsa semplice e degli abbonamenti settimanali e mensili hanno la facoltà di effettuare fermate intermedie.

ABBONAMENTO INTEGRATO FERROVIARIO-AUTOMOBILISTICO SETTIMANALE E MENSILE

- L'abbonamento integrato "ferroviario-automobilistico", settimanale o mensile, permette di utilizzare sia la modalità di trasporto ferroviaria sia quella automobilistica, articolate in modo diversificato sulla stessa tratta, nel periodo di validità dell'abbonamento stesso.
- Può essere acquistato preventivamente rispetto al periodo di utilizzo: il settimanale dal venerdì precedente la settimana di validità, il mensile dal giorno 25 del mese precedente a quello di utilizzo.

1 Gli abbonamenti settimanali e mensili emessi per la tratta Europa-Bari (e fermate intermedie) possono essere utilizzati anche sulla tratta Macchie-Palese-Bari.

- È valido per effettuare un numero illimitato di viaggi sul percorso e nel periodo di validità indicati sull'abbonamento[2].
- È individuale, nominativo, non cedibile, non necessita di validazione.
- L'abbonamento acquistato presso gli sportelli di biglietteria e le self service deve essere obbligatoriamente compilato a penna a cura del viaggiatore in maniera chiara e leggibile, con i propri dati anagrafici.
- L'abbonamento acquistato on line ha validità anche se mostrato dal titolare su apposito strumento informatico (tablet, smartphone, notebook, dispositivo wearable) che permetta la lettura del QR code da parte dei dispositivi elettronici portatili di cui sono dotati gli agenti di controlleria.
- Deve essere esibito su richiesta del personale addetto al controllo accompagnato da valido documento di identità personale.
- L'abbonamento settimanale e/o mensile può essere caricato sulla tessera "e-via", documento personale di identificazione su supporto magnetico (vedi *Tessera abbonamento "e-via"* pag. 87).

BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE ACQUISTATO ONLINE

Il Biglietto di corsa semplice può essere acquistato online sul sito web aziendale www.ferrotramviaria.it o tramite l'App "Ferrotramviaria SpA" per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS).

Tale biglietto:

- può essere acquistato preventivamente rispetto alla data di utilizzo;
- può essere utilizzato esclusivamente per il servizio ferroviario;
- è valido per effettuare un solo viaggio sul percorso origine – destinazione e nel solo giorno indicati sul biglietto;
- la validità del biglietto è di tre ore dall'orario di partenza indicato sullo stesso per completare il viaggio;
- se acquistato tramite il sito web aziendale il biglietto è generato in formato ".pdf" e può essere stampato o mostrato dal titolare su apposito strumento informatico (tablet, smartphone, notebook, dispositivo wearable) che permetta la lettura del QR code da parte dei dispositivi elettronici portatili di cui sono dotati gli agenti di controlleria;
- è individuale, nominativo, non cedibile. Se prodotto in formato cartaceo, non necessita di alcuna convalida;
- deve essere esibito su richiesta del personale addetto al controllo accompagnato da valido documento di identità personale.

2 Gli abbonamenti settimanali e mensili emessi per la tratta Europa-Bari (e fermate intermedie) possono essere utilizzati anche sulla tratta Macchie-Palese-Bari.

ABBONAMENTI ACQUISTATI ONLINE

Gli abbonamenti possono essere acquistati online sul sito web aziendale www.ferrotramviaria.it o tramite l'App "Ferrotramviaria SpA" per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS). Tale titolo di viaggio:

- può essere acquistato preventivamente rispetto al periodo di utilizzo: il settimanale dal venerdì precedente la settimana di validità, il mensile dal giorno 25 del mese precedente a quello di utilizzo;
- è valido per effettuare un numero illimitato di viaggi sul percorso e nel periodo di validità indicati sull'abbonamento[3];
- è individuale, nominativo, non cedibile, non necessita di validazione;
- può essere utilizzato esclusivamente per il servizio ferroviario;
- deve essere esibito su richiesta del personale addetto al controllo accompagnato da valido documento di identità personale;
- se acquistato tramite il sito web aziendale il biglietto è generato in formato ".pdf" e può essere stampato o mostrato dal titolare su apposito strumento informatico (tablet, smartphone, notebook, dispositivo wearable) che permetta la lettura del QR code da parte dei dispositivi elettronici portatili di cui sono dotati gli agenti di controlleria;
- se acquistato tramite l'App "Ferrotramviaria SpA" il biglietto non è generato in formato ".pdf" e va mostrato dal titolare su apposito dispositivo mobile.

TICKET DA/PER L'AEROPORTO

Per il viaggio da/per l'Aeroporto è possibile acquistare solo il biglietto di corsa semplice. Il prezzo è ottenuto aggiungendo un sovrapprezzo di 4,00 Euro al prezzo della tariffa regionale, per qualunque località di origine/destinazione.

Il Biglietto di corsa semplice da/per l'Aeroporto acquistato presso le biglietterie di stazione, le self service e i punti vendita esterni abilitati:

- può essere acquistato preventivamente rispetto alla data di utilizzo;
- è valido per effettuare nel solo giorno di acquisto o nel giorno di validità eventualmente indicato all'atto dell'acquisto, nell'arco di tutta la giornata, un solo viaggio sul percorso origine – destinazione indicato sul biglietto.
- non necessita di alcuna validazione.

Il Biglietto di corsa semplice da/per l'Aeroporto acquistato online:

- può essere acquistato preventivamente rispetto alla data di utilizzo;

3 Gli abbonamenti settimanali e mensili emessi per la tratta Europa-Bari (e fermate intermedie) possono essere utilizzati anche sulla tratta Macchie-Palese-Bari.

- è valido per effettuare un solo viaggio sul percorso origine – destinazione e nel solo giorno indicati sul biglietto;
- è valido per tutta la giornata indicata a prescindere dall'orario selezionato;
- è individuale, nominativo, non cedibile. Se prodotto in formato cartaceo non necessita di alcuna validazione;
- deve essere esibito su richiesta del personale di controlleria accompagnato da valido documento di identità personale.

Il Ticket da/per l'Aeroporto viene annullato, sia in ingresso che in uscita, al passaggio dai varchi di controllo siti presso la Fermata Aeroporto.

SERVIZIO DI PAGAMENTO CONTACT-LESS "PAGA E VIA"

A partire dal 2020, inoltre, è stato lanciato sul collegamento tra l'Aeroporto Internazionale "Karol Wojtyla" ed il centro città, il nuovo servizio "Paga e via" che consente l'accesso veloce ai treni avvicinando le carte di pagamento direttamente ai nuovi terminali presenti nelle stazioni di Bari ed Aeroporto.

Il nuovo servizio di pagamento contact-less "Paga e via", infatti, consente di pagare il biglietto in modalità completamente digitale e accedere ai treni avvicinando semplicemente la propria carta di pagamento a uno dei tornelli o totem dedicati presenti nelle stazioni di Bari e Aeroporto, ed in caso di controllo, ai terminali in dotazione al personale di verifica.

È possibile utilizzare qualsiasi tipo di carta "contact-less", anche virtualizzata su smartphone o dispositivi wearable.

Per maggiori informazioni sul servizio è possibile consultare le FAQ al seguente link: *https://ferrotramviaria.it/web/guest/faq*

BIGLIETTO EMESSO A BORDO

BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE CON SOVRAPPREZZO

Viene emesso dal personale in servizio a bordo del treno o dal conducente a bordo dell'autobus, (è possibile pagare in contanti, con carte elettroniche e attraverso l'app Satispay), per la regolarizzazione del titolo di viaggio di quei viaggiatori che, essendone sprovvisti, ne facciano richiesta all'atto della salita sul mezzo.

Il costo del biglietto è pari al costo del biglietto di corsa semplice maggiorato di 3,00 Euro.

Esenzione dal pagamento del sovrapprezzo

Sono esonerati al pagamento del sovrapprezzo, i soli utenti del servizio automobilistico, che all'atto della salita sugli autobus acquistano i titoli di viaggio utilizzando le validatrici installate a bordo e dotate di sistema di pagamento Tap to Pay, senza avvalersi del supporto del conducente. Detti utenti possono viaggiare pagando il solo prezzo del biglietto di corsa semplice.

TITOLI DI VIAGGIO PER IL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO - AUTOLINEE

I titoli di viaggio sono emessi nelle seguenti tipologie: **Biglietto di corsa semplice, Abbonamento mensile, Abbonamento settimanale**. Tali biglietti possono essere acquistati sia presso gli sportelli di biglietteria, sia presso le emettitrici automatiche e sono utilizzabili esclusivamente per il servizio automobilistico - autolinee.

Il Biglietto di corsa semplice, l'Abbonamento mensile e l'Abbonamento settimanale possono essere acquistati online o tramite l'App "Ferrotramviaria SpA" per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS).

ACCORDO FERROTRAMVIARIA S.P.A. - SERVIZI IN RETE 2001 VENDITA TITOLI DI VIAGGIO RETE TABACCAI

La Ferrotramviaria S.p.A. dal 6 febbraio 2025 ha sottoscritto un accordo con Servizi in Rete 2001, società promossa dalla Federazione Italiana Tabaccai che opera anche nel settore della vendita di titoli di viaggio.

L'accordo è finalizzato a rendere capillare la rete dei punti vendita di tickets attraverso il terminale LIS (Lottomatica Italia Servizi) e la l'App TABNET.

BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE

Può essere acquistato preventivamente rispetto alla data di utilizzo.

- È valido nel solo giorno di acquisto o nel giorno di validità eventualmente indicato all'atto dell'acquisto per effettuare un solo viaggio sul percorso origine – destinazione indicato sul biglietto.
- Deve essere sempre convalidato prima del viaggio per i titoli di viaggio acquistati pressso gli sportelli di biglietteria e le casse automatiche.
- La validità del biglietto dal momento della convalida è di tre ore per completare il viaggio sul percorso origine - destinazione indicato sul biglietto.
- Può essere utilizzato esclusivamente per il servizio automobilistico - autolinee.
- Il biglietto di corsa semplice non convalidato non è valido.
- In caso di inagibilità della validatrice o timbratura irregolare, il viaggiatore deve rivolgersi al personale di stazione o avvisare tempestivamente, all'atto della salita sul mezzo, il personale di bordo per ottenere la convalida del biglietto.

ABBONAMENTO SETTIMANALE E MENSILE

- Può essere acquistato preventivamente rispetto al periodo di utilizzo: il settimanale dal venerdì precedente la settimana di validità, il mensile dal giorno 25 del mese precedente a quello di utilizzo.
- È valido per effettuare un numero illimitato di viaggi sul percorso e nel periodo di validità indicati sull'abbonamento.
- È individuale, nominativo, non cedibile, non necessita di validazione.
- Può essere utilizzato esclusivamente per il servizio automobilistico - autolinee.
- L'abbonamento acquistato presso gli sportelli di biglietteria e le self service deve essere obbligatoriamente compilato a penna a cura del viaggiatore in maniera chiara e leggibile, con i propri dati anagrafici.
- L'abbonamento acquistato online ha validità anche se mostrato dal titolare su apposito strumento informatico (tablet, smartphone, notebook, dispositivo wearable) che permetta la lettura del QR code da parte dei dispositivi elettronici portatili di cui sono dotati gli agenti di controlleria.
- Deve essere esibito su richiesta del personale addetto al controllo accompagnato da valido documento di identità personale.
- L'abbonamento settimanale e/o mensile può essere caricato sulla tessera"e-via", documento personale di identificazione su supporto magnetico (vedi *Tessera abbonamento "e-via"* pag. 87).

I possessori dei biglietti di corsa semplice e degli abbonamenti settimanali e mensili hanno la facoltà di effettuare fermate intermedie.

Gli abbonamenti emessi per la relazione automobilistica Bari Sud - Q.re San Paolo non sono validi sulla linea ferroviaria FM1.

ABBONAMENTO INTEGRATO AUTOMOBILISTICO-FERROVIARIO SETTIMANALE E MENSILE

- L'abbonamento integrato "automobilistico-ferroviario", settimanale o mensile, permette di utilizzare sia la modalità di trasporto automobilistica sia quella ferroviaria, articolate in modo diversificato sulla stessa tratta, nel periodo di validità dell'abbonamento stesso.
- Può essere acquistato preventivamente rispetto al periodo di utilizzo: il settimanale dal venerdì precedente la settimana di validità, il mensile dal giorno 25 del mese precedente a quello di utilizzo.
- È valido per effettuare un numero illimitato di viaggi sul percorso e nel periodo di validità indicati sull'abbonamento.
- È individuale, nominativo, non cedibile, non necessita di validazione.

- L'abbonamento acquistato presso gli sportelli di biglietteria e le self service deve essere obbligatoriamente compilato a penna a cura del viaggiatore in maniera chiara e leggibile, con i propri dati anagrafici.
- L'abbonamento acquistato on line ha validità anche se mostrato dal titolare su apposito strumento informatico (tablet, smartphone, notebook, dispositivo wearable) che permetta la lettura del QR code da parte dei dispositivi elettronici portatili di cui sono dotati gli agenti di controlleria.
- Deve essere esibito su richiesta del personale addetto al controllo accompagnato da valido documento di identità personale.
- L'abbonamento settimanale e/o mensile può essere caricato sulla tessera "e-via", documento personale di identificazione su supporto magnetico (vedi *Tessera abbonamento "e-via"* pag. 87).

BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE ACQUISTATO ONLINE

Il Biglietto di corsa semplice può essere acquistato on line sul sito web aziendale www.ferrotramviaria.it o tramite l'App "Ferrotramviaria SpA" per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS). Tale biglietto:

- può essere acquistato preventivamente rispetto alla data di utilizzo;
- può essere utilizzato esclusivamente per il servizio automobilistico - autolinee;
- è valido per effettuare un solo viaggio sul percorso origine – destinazione e nel solo giorno indicati sul biglietto;
- la validità del biglietto è di tre ore dall'orario di partenza indicato sullo stesso per completare il viaggio;
- se acquistato tramite il sito web aziendale il biglietto è generato in formato ".pdf" e può essere stampato o mostrato dal titolare su apposito strumento informatico (tablet, smartphone, notebook, dispositivo wearable) che permetta la lettura del QR code da parte dei dispositivi elettronici portatili di cui sono dotati gli agenti di controlleria;
- è individuale, nominativo, non cedibile. Se prodotto in formato cartaceo, non necessita di alcuna convalida;
- deve essere esibito su richiesta del personale addetto al controllo accompagnato da valido documento di identità personale.

ABBONAMENTI ACQUISTATI ONLINE

Gli abbonamenti possono essere acquistati on line sul sito web aziendale www.ferrotramviaria.it o tramite l'App "Ferrotramviaria SpA" per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS). Tale titolo di viaggio:

- può essere acquistato preventivamente rispetto al periodo di utilizzo: il settimanale dal venerdì precedente la settimana di validità, il mensile dal giorno 25 del mese precedente a quello di utilizzo;
- è valido per effettuare un numero illimitato di viaggi sul percorso e nel periodo di validità indicati sull'abbonamento;
- è individuale, nominativo, non cedibile, non necessita di validazione;
- può essere utilizzato esclusivamente per il servizio automobilistico - autolinee;
- deve essere esibito su richiesta del personale addetto al controllo accompagnato da valido documento di identità personale;
- se acquistato tramite il sito web aziendale il biglietto è generato in formato ".pdf" e può essere stampato o mostrato dal titolare su apposito strumento informatico (tablet, smartphone, notebook, dispositivo wearable) che permetta la lettura del QR code da parte dei dispositivi elettronici portatili di cui sono dotati gli agenti di controlleria;
- se acquistato tramite l'App "Ferrotramviaria SpA" il biglietto non è generato in formato ".pdf" e va mostrato dal titolare su apposito dispositivo mobile.

BIGLIETTO EMESSO A BORDO

BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE CON SOVRAPPREZZO

Viene emesso dal personale in servizio a bordo del treno o dal conducente a bordo dell'autobus (è possibile pagare in contanti, con carte elettroniche e attraverso l'app Satispay), per la regolarizzazione del titolo di viaggio di quei viaggiatori che, essendone sprovvisti, ne facciano richiesta all'atto della salita sul mezzo.

Il costo del biglietto è pari al costo del biglietto di corsa semplice maggiorato di 3,00 Euro.

Esenzione dal pagamento del sovrapprezzo solo per il servizio automobilistico

Sono esonerati al pagamento del sovrapprezzo, i soli utenti del servizio automobilistico, che all'atto della salita sugli autobus acquistano i titoli di viaggio utilizzando le validatrici installate a bordo e dotate di sistema di pagamento Tap to Pay, senza avvalersi del supporto del conducente. Detti utenti possono viaggiare pagando il solo prezzo del biglietto di corsa semplice.

CONVENZIONI E AGEVOLAZIONI DI VIAGGIO

TRASPORTO RAGAZZI

Sia sul servizio ferroviario che sul servizio automobilistico i ragazzi che non hanno compiuto i 10 anni sono trasportati gratuitamente, solo se accompagnati singolarmente da persona adulta e non occupano posti a sedere. L'età si considera compiuta il giorno dell'anniversario della nascita.

VIAGGI GRATUITI PER DISABILI

A mente dell'art. 30 comma 3 della Legge Regionale 31.10.2002 n. 18 e successive integrazioni, è prevista l'emissione di titoli di viaggio gratuiti, sino ad esaurimento delle risorse rese disponibili dalla Regione Puglia, per le seguenti categorie di cittadini:

- privi di vista per cecità assoluta o con residuo visivo non superiore a un decimo in entrambi gli occhi con eventuale correzione e loro eventuali accompagnatori se ne è riconosciuto il diritto;
- invalidi di guerra, civili di guerra e per servizio, iscritti alla prima, seconda e terza categoria della tabella A) allegata alla legge 18 marzo 1968, n. 313 e successive modificazioni e loro eventuali accompagnatori se ne è riconosciuto il diritto;
- invalidi civili e portatori di handicap certificati dall'autorità competente, ai quali sia stata accertata una invalidità in misura non inferiore all'80% e loro eventuali accompagnatori se ne è riconosciuto il diritto;
- invalidi del lavoro certificati dall'autorità competente, ai quali sia stata accertata una invalidità in misura non inferiore al 70% e loro eventuali accompagnatori se ne è riconosciuto il diritto.

Per il trasporto, sia sulla ferrovia che sulle autolinee, delle suddette categorie di cittadini sono emessi i titoli di viaggio:

Biglietto di abbonamento settimanale o mensile, biglietto di corsa semplice gratuito per disabili

Sono rilasciati, gratuitamente, solo ai soggetti che, appartenenti ad una delle categorie beneficiarie, ne abbiano necessità per motivi di lavoro o di studio o di assistenza sanitaria.

Per ottenere tale beneficio gli interessati sono tenuti a presentare alla Ferrotramviaria S.p.A. l'apposita dichiarazione/richiesta (Mod. ACT.24.02.rev.1), in distribuzione presso gli uffici direzionali e disponibile sul sito web aziendale

www.ferrotramviaria.it/tariffe, compilata nelle opportune parti e corredata da idonea documentazione. La Ferrotramviaria S.p.A., previa verifica di quanto dichiarato e della documentazione prodotta, consentirà l'emissione del titolo di viaggio richiesto presso qualsiasi biglietteria di stazione. L'avente diritto, munito di documento di identità e codice fiscale, dovrà specificare all'operatore di biglietteria la relazione di viaggio richiesta.

Per i biglietti di corsa semplice, a differenza che per gli abbonamenti, non è necessario esibire il certificato del datore di lavoro e/o dell'istituto scolastico e/o della struttura sanitaria.

Il biglietto riporterà la dicitura "Valido anche per un accompagnatore" qualora al beneficiario ne sia riconosciuto il diritto.

Il viaggio dell'accompagnatore è consentito solo nell'assolvimento di tale funzione e, quindi, in presenza del beneficiario (l'accompagnatore può non essere identificato sempre nella stessa persona).

I biglietti gratuiti per i viaggiatori disabili non possono essere emessi per richieste di viaggio che abbiano come origine o destinazione la fermata Aeroporto. Si ricorda, inoltre, che non è più possibile richiedere l'emissione dei suddetti biglietti gratuiti a bordo di treni e autobus.

VIAGGI DEGLI APPARTENENTI ALLE FORZE DELL'ORDINE, FORZE ARMATE (ESERCITO ITALIANO - MARINA MILITARE - AERONAUTICA MILITARE) E VIGILI DEL FUOCO

L'Azienda ha sottoscritto una convenzione con i Comandi dell'Arma dei Carabinieri, della Polizia di Stato, della Polizia Penitenziaria e della Guardia di Finanza, con la quale si è stabilito che gli agenti appartenenti alle suddette FF.O., possano avvalersi, per viaggiare sui treni e sugli autobus della Ferrotramviaria S.p.A., di una agevolazione del 60% sugli abbonamenti settimanali e mensili, rispetto alla tariffa regionale del titolo di viaggio.

Per quanto riguarda le FF.AA. (Esercito Italiano - Marina Militare - Aeronautica Militare) e i VV.F., invece, l'Azienda ha sottoscritto una convenzione con la quale si è stabilito che gli agenti appartenenti alle suddette FF.AA., possano avvalersi, per viaggiare sui treni e sugli autobus della Ferrotramviaria S.p.A., di una agevolazione del 50% sugli abbonamenti settimanali e mensili, rispetto alla tariffa regionale del titolo di viaggio.

La convenzione non prevede l'acquisto di biglietti di corsa semplice.

Modalità di acquisto dell'abbonamento

Gli appartenenti alle FF.O., alle FF.AA. e ai VV.F. per acquistare gli abbonamenti settimanali o mensili a tariffa ridotta, devono preventivamente richiedere la Tessera *e-via* (vedi pag. 87), inoltrando la richiesta tramite il form compilabile online, presente sul sito web aziendale www.ferrotramviaria.it, allegando copia della seguente documentazione:

- documento d'identità;
- tessera sanitaria;
- tessera di servizio;
- foto formato tessera.

La tessera e-via, una volta rilasciata, consentirà di acquistare gli abbonamenti direttamente dal sito internet www.ferrotramviaria.it dopo essersi registrati, o presso le emettitrici self-service presenti in tutte le stazioni e/o fermate. La tessera è rilasciata a titolo gratuito e la convenzione sarà valida per un anno dalla sottoscrizione. Può essere richiesta la consegna presso le biglietterie di stazione/fermata.

Modalità di ammissione al treno o ai servizi automobilistici sostitutivi o integrativi

Prima della salita sui mezzi di trasporto gli agenti delle FF.OO., delle FF.AA. e i VV.F. devono segnalare di propria iniziativa al Capo Treno/Conducente di linea la loro presenza a bordo.

Qualora il Capo Treno non fosse rintracciabile immediatamente sul marciapiede all'atto della partenza, l'agente delle FF.OO., delle FF.AA. e dei VV.F. dovrà comunque adoperarsi per rintracciarlo.

Gli appartenenti alle FF.OO., delle FF.AA. e dei VV.F. che non osserveranno le modalità di ammissione a bordo sopra indicate saranno considerati a tutti gli effetti privi di biglietto e pertanto potrà essere applicato a loro carico quanto previsto dalla normativa vigente.

Gestione della presenza a bordo degli agenti appartenenti alle FF.OO., delle FF.AA. e dei VV.F.

Prima di salire a bordo, del treno o del bus, gli appartenenti alle FF.OO., delle FF.AA. e del VV.F., devono segnalare la propria presenza al Personale di Accompagnamento Treni o agli Operatori d'Esercizio, consegnando il modulo di presentazione debitamente compilato in tutte le sue parti. Il modulo di ammissione deve indicare il contatto telefonico mobile, al solo fine di consentire al Personale di Accompagnamento dei Treni di richiedere un supporto in caso di necessità.

Impegno degli appartenenti alle FF.OO., delle FF.AA. e dei VV.F. a bordo

Una volta a bordo, gli appartenenti alle FF.OO., e all'Esercito oltre alla repressione dei reati in genere, all'occorrenza, su richiesta del personale di Ferrotramviaria in servizio sul treno/autobus, o di propria iniziativa se ne valutano la necessità, possono intervenire, in relazione alla tipologia del vettore, per:

- la repressione delle violazioni previste dal titolo II del D.P.R. n° 753/1980, quali, a titolo esemplificativo: lancio oggetti dal finestrino; azionamento freno di emergenza; imbrattamento vetture; vendita non autorizzata di beni a bordo treno;

- la repressione, in particolare, delle attività di richiesta di denaro o collette a bordo.

Il Capo Treno/Conducente di linea potrà richiedere l'intervento degli appartenenti delle FF.OO., delle FF.AA. e dei VV.F. presenti a bordo affinché questi provvedano a:

- identificare i viaggiatori sprovvisti di biglietto o con titolo di viaggio irregolare che rifiutino la regolarizzazione;
- far scendere dal mezzo sociale i viaggiatori a cui il personale decida di far interrompere il viaggio per ubriachezza, molestie, offesa alla pubblica decenza o altro.

CONVENZIONE TRA POLIZIA DI STATO E FERROTRAMVIARIA S.P.A. PER LA SICUREZZA FERROVIARIA

Ferrotramviaria S.p.A. e il Ministero dell'Interno – Dipartimento della Pubblica Sicurezza hanno sottoscritto una Convenzione finalizzata a rafforzare la sicurezza dei viaggiatori e del personale ferroviario e a consolidare la collaborazione tra le istituzioni e l'azienda.

La Convenzione prevede il potenziamento delle attività di prevenzione e contrasto dei fenomeni di illegalità attraverso:

- una maggiore condivisione e tempestività nello scambio delle informazioni;
- il potenziamento delle dotazioni e delle soluzioni tecnologiche a supporto delle attività di sicurezza;
- iniziative di formazione e aggiornamento rivolte al personale di Ferrotramviaria;
- servizi specialistici di vigilanza a bordo dei treni.

L'accordo si inserisce nel più ampio percorso di collaborazione tra la Polizia di Stato e gli operatori del trasporto ferroviario e mira a rafforzare le misure di tutela a bordo dei treni e nelle stazioni.

Per Ferrotramviaria, la Convenzione rappresenta un ulteriore impegno nel garantire un servizio sempre più sicuro e nel contribuire alla tutela di chi viaggia e di chi opera quotidianamente sulla rete ferroviaria. La collaborazione con la Polizia di Stato contribuisce così a consolidare le condizioni di sicurezza del servizio ferroviario e a rafforzare la tutela dei viaggiatori, del personale e delle infrastrutture.

BONUS TRASPORTI PER STUDENTI PENDOLARI - REGIONE PUGLIA

La Regione Puglia ha attivato il Bonus Trasporti, con un'importante novità per gli studenti pendolari: uno sconto del 50% sugli abbonamenti mensili per il trasporto pubblico, valido per l'anno scolastico e accademico 2025/2026. Fer-

rotramviaria S.p.A. è tra le aziende coinvolte nel progetto, rendendo possibile l'utilizzo del bonus anche sui mezzi ferroviari e di trasporto su gomma.
Il bonus è dedicato a tutti gli studenti che hanno aderito sul portale della Regione Puglia e che effettuano l'acquisto online mediante sito web ed App di Ferrotramviaria SpA.

Ferrotramviaria S.p.A. ha attivato la procedura online e requisiti importanti per usufruire del bonus sono:

- essere registrati o registrarsi al sito www.ferrotramviaria.it;
- essere in possesso del codice ricevuto dal portale

  https://www.studioinpuglia.regione.puglia.it/ della Regione.

Per informazioni sul Bonus trasporto, scrivi a:
info@studioinpuglia.regione.puglia.it

TRASPORTO DI ELETTORI

Nel rispetto delle circolari ministeriali e delle deliberazioni della Regione Puglia, in occasione delle elezioni, vengono emessi titoli di viaggio a tariffa agevolata, per viaggiare sui treni e sul servizio automobilistico sostitutivo festivo (corse AS), al fine di facilitare l'affluenza alle urne sia da parte degli elettori residenti nel territorio nazionale che di quelli residenti all'estero.

FATTURAZIONE

FATTURA PER L'ACQUISTO DI BIGLIETTI ED ABBONAMENTI

La fattura per l'acquisto di biglietti ed abbonamenti può essere richiesta, entro il 12 mo (dodicesimo) giorno dall'acquisto, direttamente all'indirizzo: gscarini@ferrotramviaria.it, allegando copia del biglietto ed indicando tutte le informazioni utili all'emissione del documento (Nome, Cognome, indirizzo, codice fiscale, eventuale partita iva, eventuale codice sdi).

Per quanto riguarda, invece, gli acquisti effettuati utilizzando il servizio di pagamento contact-less "Paga e Via" (vedi pag. 71), la fattura può essere richiesta mandando una mail all'indirizzo gscarini@ferrotramviaria.it, indicando tutte le informazioni utili all'emissione del documento (Nome, Cognome, indirizzo, codice fiscale, eventuale partita iva, eventuale codice sdi), e specificando la stazione di partenza, la data, l'orario e le ultime 4 cifre della carta utilizzata per l'acquisto.

TRASPORTO DI BAGAGLI, BICI E ANIMALI

TRASPORTO BAGAGLI

Il viaggiatore può portare gratuitamente, sia a bordo del treno sia a bordo dell'autobus, un collo di peso non eccedente i 10 Kg e di dimensioni non superiori a cm 75x50x25.

Ogni collo eccedente la franchigia, per un numero massimo di due bagagli per ogni viaggiatore, è soggetto al pagamento del biglietto di corsa semplice.

I bagagli possono essere trasportati sul mezzo sociale a condizione che siano posti negli spazi a ciò riservati, laddove presenti, non rechino disturbo o danno agli altri viaggiatori, non ostacolino le attività di servizio del personale e non danneggino il mezzo sociale.

I bagagli devono essere sempre sotto la custodia del viaggiatore. Ferrotramviaria S.p.A. risponde, difatti, solo dei danni derivanti da propria responsabilità.

Non è consentito il trasporto di oggetti pericolosi o eccessivamente ingombranti, ad insindacabile giudizio del personale viaggiante.

Trasporto bagagli da e per la Fermata Aeroporto

Il viaggiatore che abbia come origine o destinazione del proprio viaggio la Fermata Aeroporto può portare gratuitamente a bordo del treno bagagli, per un numero massimo di tre a persona, senza limiti di dimensione e peso e senza costi aggiuntivi, purché non arrechino disturbo o danno agli altri passeggeri.

TRASPORTO BICICLETTE

Il trasporto delle biciclette al seguito è gratuito ed è consentito, su treni e autobus, nel rispetto delle seguenti disposizioni, finalizzate a garantire la sicurezza dei viaggiatori, del personale e dei mezzi di trasporto.

Disposizioni generali

- Su tutti i treni e su tutti gli autobus è consentito il trasporto di biciclette pieghevoli, anche a pedalata assistita (e-bike), con o senza l'utilizzo dell'apposita sacca, purché di dimensioni non superiori a cm 110 × 70 × 30 e tali da non arrecare pericolo o disagio agli altri viaggiatori;
- Per tutti gli altri modelli di biciclette, comprese quelle elettriche non pieghevoli, il trasporto è consentito su tutti i treni, purché la lunghezza della bicicletta non superi i 2 metri. Non sono ammessi tandem e/o rimorchi.
- Il possessore della bicicletta è tenuto ad effettuare personalmente le operazioni di carico, sistemazione e scarico della stessa, attenendosi alle richieste e alle avvertenze del personale aziendale;
- Il trasporto delle biciclette è subordinato alla disponibilità di spazio a bordo e al rispetto delle indicazioni impartite dal personale aziendale. L'Azienda si riserva di non autorizzare il trasporto qualora non sussistano condizioni adeguate di sicurezza o di disponibilità di posti.

Disposizioni specifiche per il trasporto delle biciclette non pieghevoli

- La bicicletta non pieghevole può essere trasportata esclusivamente sui treni individuati dall'Azienda. Il trasporto è ammesso in ragione di una bicicletta per passeggero e non oltre il numero massimo consentito.

- Sui treni attrezzati, il trasporto è consentito nei limiti dei posti disponibili nelle rastrelliere. Per accedere a tali treni con la bicicletta al seguito, il viaggiatore dovrà utilizzare esclusivamente la porta contraddistinta dal pittogramma raffigurante una bicicletta.
- Sui treni non muniti di rastrelliere, o ad esaurimento dei posti nelle stesse, la bicicletta può essere sistemata negli spazi disponibili, fino ad un massimo di due biciclette. In tale ipotesi la bicicletta deve essere presidiata dal viaggiatore, sotto la sua diretta responsabilità, che ne assicura il corretto posizionamento e il fermo, preferibilmente in corrispondenza della postazione adibita al trasporto dei disabili in carrozzina, se non occupata. In tal caso, l'accesso dovrà avvenire utilizzando la porta contraddistinta dall'apposito pittogramma dei disabili, fermo restando il rispetto delle indicazioni del personale. Qualora la postazione sia occupata o si renda necessario destinarla ad un viaggiatore in carrozzina, la bicicletta deve essere presidiata dal viaggiatore, sotto la sua diretta responsabilità e collocata in modo da non costituire intralcio o pericolo.
- Non è consentito il trasporto di biciclette nell'ambito di gruppi organizzati in numero superiore alla disponibilità dei posti.
- I bambini di età inferiore ai 14 anni possono salire sui treni con la bicicletta soltanto se accompagnati da un adulto.
- Il viaggiatore che intenda trasportare una bicicletta non pieghevole deve rivolgersi al Capo Treno per ricevere le istruzioni relative alla porta da utilizzare e alle operazioni di carico e scarico, nonché per la regolarizzazione del trasporto, ove prevista. Qualora, per indisponibilità di posti o per altre esigenze di sicurezza, il trasporto non venga autorizzato, il viaggiatore dovrà collocare la bicicletta negli appositi spazi presenti nelle stazioni e fermate oppure attendere il successivo convoglio abilitato al trasporto delle biciclette.
- Durante il trasporto non è consentito lasciare oggetti o bagagli sulla bicicletta o negli spazi adibiti al trasporto della stessa.
- Il viaggiatore è responsabile del corretto posizionamento della bicicletta e deve adottare tutte le cautele necessarie affinché la stessa non costituisca intralcio o pericolo per gli altri viaggiatori, per il personale, per il materiale ferroviario o automobilistico, per la circolazione a bordo e per le operazioni di salita e discesa.
- Non è consentito sostare sulle piattaforme o negli spazi destinati alla salita e alla discesa dei passeggeri, né ostruire porte, corridoi, uscite di emergenza o altri passaggi.
- È opportuno raggiungere la stazione alcuni minuti prima dell'orario previsto per la partenza del treno, al fine di effettuare agevolmente le operazioni di carico e sistemazione della bicicletta.

- Durante il viaggio, i possessori delle biciclette devono attenersi a eventuali ulteriori istruzioni impartite dal personale, direttamente o mediante annunci sonori. In caso di eccessivo affollamento delle vetture, il personale può invitare i viaggiatori con biciclette al seguito ad attendere un convoglio successivo.
- In caso di emergenza o di necessità di evacuazione del treno, le biciclette devono essere lasciate a bordo oppure, in caso di uscita dalle stazioni, collocate in luogo opportuno, in modo da non intralciare gli altri viaggiatori. Se recuperabili, saranno restituite ai proprietari dietro presentazione dei titoli di viaggio e di un documento di identità.

Sicurezza delle batterie e responsabilità del viaggiatore

Il trasporto delle biciclette elettriche e delle relative batterie deve avvenire nel rispetto delle condizioni di sicurezza previste dalla normativa applicabile e delle disposizioni impartite dal personale aziendale.

La ricarica delle batterie delle biciclette elettriche a bordo è consentita esclusivamente presso le postazioni di ricarica dedicate, ove presenti, e secondo le modalità previste per il loro utilizzo. È vietato utilizzare a tale scopo le prese elettriche ordinarie o di cortesia presenti a bordo, non espressamente destinate alla ricarica delle batterie delle biciclette.

Il viaggiatore è tenuto a utilizzare le postazioni dedicate nel rispetto delle relative istruzioni e a non effettuare operazioni di ricarica in assenza di tali postazioni.

Sanzioni e custodia

Resta ferma la responsabilità del viaggiatore che acceda al treno con una bicicletta di qualsiasi tipologia per i danni che la stessa possa provocare al Vettore, al relativo personale o a terzi, anche in conseguenza di un posizionamento non corretto, nonché in caso di combustione o esplosione della batteria, secondo quanto previsto dalla normativa applicabile.

Tale previsione non esclude né limita l'applicazione delle disposizioni di legge in materia di responsabilità civile, comprese quelle previste dall'art. 2051 del Codice civile, ove ne ricorrano i presupposti.

Le infrazioni relative alla sicurezza e alla regolarità dell'esercizio ferroviario, ove previste, sono soggette alle sanzioni amministrative stabilite dal D.P.R. 753/1980 e successive modificazioni, nei casi e con le modalità previsti dalla normativa vigente.

Ferrotramviaria S.p.A. non effettua attività di custodia delle biciclette lasciate in sosta presso le stazioni e le fermate e, pertanto, non assume obblighi di custodia né garantisce l'assenza di danni o furti, fatti salvi gli eventuali obblighi e le responsabilità previsti dalla legge.

TRASPORTO MONOPATTINI

Il trasporto dei monopattini al seguito è gratuito ed è consentito su tutti i treni e sugli autobus, con o senza l'utilizzo di un'apposita sacca, purché le dimensioni non siano superiori a cm 120 × 80 × 45 e il mezzo non costituisca pericolo o arrechi disagio agli altri viaggiatori.

Disposizioni per il trasporto

- Il monopattino deve essere spento e ripiegato prima di salire sul mezzo di trasporto.
- Il possessore deve effettuare personalmente le operazioni di carico, sistemazione e scarico, attenendosi alle richieste e alle avvertenze del personale aziendale.
- Il monopattino deve essere collocato negli spazi disponibili, in modo da non costituire intralcio o pericolo per la circolazione a bordo, per le operazioni di salita e discesa e per l'accesso alle uscite di emergenza.
- Non è consentito sostare sulle piattaforme o negli spazi destinati alla salita e alla discesa dei passeggeri, né ostruire porte, corridoi o passaggi.
- Il trasporto è subordinato alla disponibilità di spazio a bordo e alle condizioni di sicurezza. Il personale può non autorizzare il trasporto o richiedere al viaggiatore di attendere un mezzo successivo qualora non sia possibile garantire condizioni adeguate.
- Il viaggiatore è responsabile del corretto posizionamento del monopattino e deve adottare tutte le cautele necessarie affinché lo stesso non costituisca intralcio o pericolo per gli altri viaggiatori, per il personale, per il materiale ferroviario o automobilistico, per la circolazione a bordo e per le operazioni di salita e discesa.

Sicurezza delle batterie e divieto di ricarica

Il viaggiatore è tenuto ad adottare tutte le precauzioni necessarie per evitare rischi connessi alla batteria e a rispettare le disposizioni di sicurezza impartite dal personale aziendale.

È vietato ricaricare a bordo le batterie dei monopattini elettrici, sia mediante le prese elettriche ordinarie o di cortesia sia mediante altri collegamenti elettrici presenti sul mezzo di trasporto (ad esempio presso le postazioni di ricarica dedicate alle biciclette).

Sanzioni e custodia

Resta ferma la responsabilità del viaggiatore che acceda al treno con un monopattino per i danni che lo stesso possa provocare al Vettore, al relativo personale o a terzi, anche in conseguenza di un posizionamento non corretto, nonché in caso di combustione o esplosione della batteria, secondo quanto previsto dalla normativa applicabile.

Tale previsione non esclude né limita l'applicazione delle disposizioni di legge in materia di responsabilità civile, comprese quelle previste dall'art. 2051 del Codice civile, ove ne ricorrano i presupposti.

Le infrazioni relative alla sicurezza e alla regolarità dell'esercizio ferroviario, ove previste, sono soggette alle sanzioni amministrative stabilite dal D.P.R. 753/1980 e successive modificazioni, nei casi e con le modalità previsti dalla normativa vigente.

Ferrotramviaria S.p.A. non effettua attività di custodia dei monopattini lasciati in sosta presso le stazioni e le fermate e, pertanto, non assume obblighi di custodia né garantisce l'assenza di danni o furti, fatti salvi gli eventuali obblighi e le responsabilità previsti dalla legge.

TRASPORTO ANIMALI

A bordo dei treni e degli autobus è consentito il trasporto gratuito di animali domestici da compagnia di piccola taglia, custoditi in appositi trasportini di dimensioni non superiori a cm 75x50x25 e di peso non eccedente i 10 kg.

Il trasporto di tali contenitori è regolamentato come il trasporto dei bagagli (pag. 80).

Gli animali domestici da compagnia di taglia medio-grande possono viaggiare gratuitamente, purché muniti di:

- museruola;
- guinzaglio;
- certificato di iscrizione all'anagrafe canina;
- libretto sanitario del cane.

Tutti i cani da assistenza viaggiano gratuitamente su tutti i treni e autobus. Per i cani da assistenza è necessario portare con sé il certificato di addestramento, rilasciato da un centro cinofilo o da un istituto di riferimento su carta intestata o con timbro leggibile. Il certificato deve attestare che si tratta di un cane di servizio e può essere richiesto dal personale di bordo.

Per i cani guida che accompagnano passeggeri con disabilità visiva, non è richiesta alcuna certificazione.

In ogni modo, il trasporto di animali è consentito in condizioni tali da impedirne la loro libera circolazione sul mezzo.

In nessun caso gli animali possono occupare un posto a sedere. I proprietari di animali domestici da compagnia sono responsabili del comportamento degli animali e devono porre in essere tutti gli accorgimenti necessari affinché essi non arrechino disturbo agli altri utenti del servizio.

In mancanza, ad insindacabile giudizio del personale viaggiante, potranno essere allontanati dai mezzi sociali.

EMISSIONE DEI BIGLIETTI

I titoli di viaggio validi sulla ferrovia e sulle autolinee della Ferrotramviaria S.p.A. sono disponibili presso le biglietterie delle stazioni e delle fermate della Ferrotramviaria S.p.A, presso le rivendite autorizzate, ubicate in genere nelle immediate vicinanze delle stazioni, delle fermate e dei capolinea, e presso le emettitrici automatiche, per un totale di

- **8 biglietterie di stazione - 6 biglietterie di stazione solo art. 30**
- **1 punto vendita esterno**
- **2 punti di assistenza e informazioni alla clientela (solo biglietterie art. 30)**
- **34 emettitrici automatiche**
- **2 totem per il sistema di pagamento contact-less "Paga e via" (Stazione di Bari Centrale)**
- **8 consolle/tornelli per il sistema di pagamento contact-less "Paga e via" (Fermata Aeroporto)**
- **12 validatrici con pagamento Tap to Pay a bordo bus**
- **Punti vendita SIR2001 - Rete Tabaccai**

Le macchine emettitrici di biglietti, sia quelle di cui sono dotati gli sportelli di biglietteria, sia quelle self-service, possono emettere biglietti per qualunque relazione del servizio, senza origine predefinita, e con data di validità successiva alla data di emissione, da indicare eventualmente all'atto dell'acquisto, garantendo facilità nel reperire i titoli di viaggio da parte dell'utenza.

Presso la Fermata Aeroporto, oltre alle self service Ferrotramviaria S.p.A., sono presenti anche emettitrici automatiche predisposte per l'emissione di titoli di viaggio validi sulla rete di Trenitalia.

Emissione del titolo di viaggio a bordo

È ammesso il rilascio del titolo di viaggio a bordo del treno e dell'autobus solo per il biglietto di corsa semplice, emesso con sovrapprezzo di 3,00 Euro, eccetto per il pagamento Tap to Pay previsto sul serivio automobilistico.

L'utente sprovvisto di regolare titolo di viaggio, per non incorrere nelle sanzioni previste per legge, deve avvisare tempestivamente, al momento di salire a bordo, il personale aziendale in servizio della necessità di approvvigionarsi del biglietto.

Il punto vendita, con i relativi orari di apertura, giorni di chiusura, è elencato nell'Allegato L.

ACQUISTO DOCUMENTI DI VIAGGIO ONLINE

I biglietti di corsa semplice e gli abbonamenti settimanali e mensili possono essere acquistati sul sito web aziendale **www.ferrotramviaria.it**.

È necessario possedere una carta di credito o una carta prepagata e seguire il percorso di acquisto.

Per gli abbonamenti occorre essere registrati al sito di Ferrotramviaria. Il file ".pdf" che costituisce il biglietto valido per il viaggio può essere stampato oppure ospitato su uno strumento informatico (iPad, iPhone, notebook, PC portatile) che permetta la lettura del QR code da parte dei dispositivi elettronici portatili di cui sono dotati gli agenti di controlleria.

Non è necessario effettuare alcuna convalida del titolo di viaggio.

Il biglietto di corsa semplice e gli abbonamenti possono essere acquistati anche tramite l'**App "Ferrotramviaria SpA"** per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS).

I titoli di viaggio acquistati online sono nominativi e incedibili, e devono essere sempre esibiti insieme a un valido documento di riconoscimento.

L'azienda garantisce al cliente la sicurezza degli acquisti dei titoli di viaggio elettronici effettuati attraverso il canale web multimediale.

IDENTIFICAZIONE PERSONALE

In corso di viaggio, il possessore di un titolo di viaggio nominativo (abbonamento mensile, abbonamento settimanale, biglietto di corsa semplice acquistato online) deve essere munito di un valido documento personale di identificazione, da esibire a richiesta degli agenti incaricati alla verifica del titolo di viaggio.

In mancanza, il viaggiatore è soggetto alla irrogazione di una sanzione amministrativa (vedi *Controlli, sanzioni e norme generali* a pag. 64).

TESSERA ABBONAMENTO "E-VIA"

La **tessera "e-via"** è un documento personale di identificazione dotato di foto che permette agli utenti:

- di caricare direttamente gli abbonamenti acquistati su internet o presso le biglietterie automatiche Self Service, senza più necessità di stampare l'abbonamento cartaceo;
- di essere riconosciuti dai dispositivi di controllo del personale di bordo;
- di giovarsi dell'opportunità di un rapido passaggio ai varchi di controllo ove presenti;
- di poter usufruire di ulteriori servizi, di prossima implementazione presso le nostre stazioni.

La richiesta della Tessera "e-via" può essere effettuata online, compilando in tutti i suoi campi il form presente sul sito web aziendale al link:

www.ferrotramviaria.it/web/guest/tessera-abbonamento-e-via

La tessera "e-via" ha un prezzo di 5,00 Euro, quale contributo ai costi di servizio, che può essere saldato:

- in contanti, all'atto del ritiro della tessera;
- con bonifico bancario, previo invio di copia contabile di avvenuto pagamento ("Documenti allegati" del form online).

Il ritiro della tessera "e-via" può essere effettuato:

- su appuntamento con il Supporto Tecnico Operativo - Ufficio Relazioni con la clientela presso la sede di Ferrotramviaria S.p.A., Piazza A. Moro 50/B - Bari, dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 15:30;
- presso le biglietterie di stazione, in orario di apertura, esclusivamente per le tessere acquistate con bonifico bancario o emesse a titolo gratuito, muniti di valido documento di riconoscimento.

Ai membri appartenenti alle FF.OO. (Carabinieri, Polizia di Stato, Guardia di Finanza e Polizia Penitenziaria) alle FF.AA. (Esercito Italiano, Aeronautica Militare e Marina Militare) ai VV.F. (Vigili del Fuoco) e ai soggetti indicati nella L.R. 31/10/2002 n. 18 - art. 30, che ne fanno richiesta, la tessera è rilasciata a titolo gratuito.

BIGLIETTO UNICO INTEGRATO

BIGLIETTO UNICO INTEGRATO FERROTRAMVIARIA S.P.A. – TRENITALIA

Nel corso del 2020 è stato inaugurato il progetto “Vendita combinata in Puglia”.

Il progetto permette la vendita combinata da parte di Trenitalia di abbonamenti, di servizi ferroviari e di singoli biglietti delle altre società di trasporto ferroviario operanti sul territorio regionale, tra cui la Ferrotramviaria S.p.A., unitamente ai propri.

Questa iniziativa semplifica le modalità di vendita di biglietti e abbonamenti ferroviari, offrendo ai clienti soluzioni di viaggio combinate acquistabili nei canali di vendita di Trenitalia (biglietterie, biglietterie automatiche e online, etc.). Naturalmente il prezzo di commercializzazione della soluzione combinata è dato dalla somma dei prezzi dei titoli di viaggio delle singole imprese ferroviarie senza alcun sovraprezzo per la mediazione. Il tutto in attesa della realizzazione della tariffa unica integrata.

Il risultato ottenuto è quello di aver avviato un'importante iniziativa di cooperazione vettoriale finalizzata a rendere più agevole e "smart" l'acquisto dei titoli di viaggio da parte di una clientela sempre più esigente.

BIGLIETTO UNICO INTEGRATO FERROTRAMVIARIA S.P.A. – FERROVIE APPULO LUCANE

A seguito della convenzione sottoscritta tra Ferrotramviaria S.p.A. e Ferrovie Appulo Lucane è stata attivata l'emissione del "biglietto unico integrato" ossia il biglietto di corsa semplice e di abbonamento settimanale e mensile (solo App e sito web) validi per entrambe le società di trasporto, su tratte ferroviarie combinate dei due gestori.

- Il biglietto unico integrato di corsa semplice può essere acquistato presso le biglietterie, le self service, i punti vendita dei due gestori e tramite l'App ed il sito web di Ferrotramviaria.
- Gli abbonamenti settimanali e mensili possono essere acquistati esclusivamente tramite l'App ed il sito web di Ferrotramviaria (come per gli altri abbonamenti non è prevista l'emissione per la Fermata Aeroporto).
- Il costo del biglietto unico integrato è pari alla somma del prezzo del biglietto ordinariamente emesso per le distinte tratte da Ferrotramviaria S.p.A. e Ferrovie Appulo Lucane.
- Può essere acquistato preventivamente rispetto alla data di utilizzo.
- È valido nel solo giorno di acquisto o nel giorno di validità eventualmente indicato all'atto dell'acquisto per effettuare, nell'arco di tutta la giornata, un solo viaggio sul percorso origine - destinazione indicato sul biglietto.
- Deve essere sempre convalidato mediante obliterazione prima del viaggio.
- Il biglietto unico integrato acquistato per viaggi da/per l'Aeroporto non necessita di alcuna obliterazione, in quanto il titolo di viaggio viene annullato, sia in ingresso che in uscita, al passaggio dai varchi di controllo siti presso la Fermata Aeroporto.

Il biglietto unico integrato emesso dalla rete di vendita dei due gestori ha un supporto simile per dimensioni e caratteristiche generali e permette l'attraversamento dei varchi automatici di stazione siti negli impianti ferroviari di entrambe le Società.

Per quanto attiene le condizioni di viaggio, riportate sul retro del biglietto, valgono su ciascuna rete le condizioni previste dal rispettivo regolamento aziendale circa la validità e i tempi di viaggio.

L'accordo prevede anche la vendita del biglietto di corsa semplice e dell'abbonamento settimanale e mensile delle FAL, validi per entrambe le società di trasporto per tratte ferroviarie combinate dei due gestori, attraverso il terminale LIS (Lottomatica Italia Servizi) e l'App TABNET, di Servizi in Rete 2001 - Rete Tabaccai.

Ascensore di collegamento - Stazione Bari Centrale

Nella stazione di Bari Centrale delle Ferrovie Appule Lucane è in esercizio già dal 2014, contestualmente alla attivazione del biglietto unico integrato, l'ascensore che collega il piano binari delle FAL con quello della Ferrotramviara S.p.A. Grazie a tale ascensore, i passeggeri che devono cambiare treno e gestore ferroviario possono transitare da una stazione all'altra e accedere direttamente ai treni senza dover uscire all'esterno.

L'ascensore è accessibile anche dal vano di ingresso delle FAL al piano stradale, consentendo agevolmente il transito alle persone con ridotta o impedita capacità motoria. L'uso dell'ascensore è consentito in ogni giorno feriale del calendario, dalle ore 05.00 alle ore 23.00.

L'integrazione tra i vari gestori di TPL si è completata con l'inaugurazione, ad ottobre 2019, del tunnel di collegamento tra le stazioni di Bari Centrale di Rete Ferroviaria Italiana, della Ferrotramviara S.p.A. e delle Ferrovie del Sud Est. I viaggiatori possono spostarsi da un servizio ferroviario all'altro grazie a un moderno sistema di ascensori e scale mobili.

BIGLIETTO UNICO INTEGRATO FERROTRAMVIARIA S.P.A. - AMTAB

A seguito dell'accordo con l'Amtab, l'Azienda che gestisce il servizio di trasporto urbano di Bari, dal 14 dicembre 2015 la Ferrotramviaria S.p.A., unitamente alle Ferrovie Appuro Lucane, ha avviato la vendita di biglietti ferroviari integrati a biglietti per il trasporto autobus di Bari.

Gli utenti diretti a Bari possono acquistare il biglietto unico integrato Ferrotramviaria S.p.A. – Amtab presso le biglietterie di stazione e presso le emettitrici self-service.

Le possibilità di acquisto sono due:

- il biglietto ferroviario di corsa semplice integrato al biglietto Amtab a tempo con validità di 90 minuti (che decorrono dal momento della obliterazione effettuata all'atto della salita sull'autobus);
- il biglietto ferroviario di andata e ritorno integrato al biglietto Amtab valido per l'intera giornata.

Il costo del biglietto unico integrato Ferrotramviaria S.p.A. - Amtab è pari alla somma dei prezzi dei biglietti ordinariamente emessi per le distinte tipologie da Ferrotramviaria S.p.A. e Amtab.

Il biglietto unico integrato Ferrotramviaria S.p.A. – Amtab ha validità per il giorno di emissione o per il giorno di validità scelto dal cliente per il biglietto ferroviario.

BIGLIETTO UNICO INTEGRATO FERROTRAMVIARIA S.P.A. - SERVIZI IN RETE 2001 VENDITA TITOLI DI VIAGGIO RETE TABACCAI

Da febbraio 2025 la Ferrotramviaria S.p.A. ha sottoscritto un accordo con Servizi in Rete 2001, società promossa dalla Federazione Italiana Tabaccai che opera anche nel settore della vendita di titoli di viaggio.

L'accordo è finalizzato a rendere capillare la rete di punti vendita di tickets attraverso il terminale LIS (Lottomatica Italia Servizi) e l'App TABNET, escluso i titoli di viaggio gratuiti art.30 c. 3 L. R. del 31 ottobre 2002 n. 18 (viaggiatori categorie protette) e i titoli di viaggio agevolati art. 30 c. 1 L. R. del 31 ottobre 2002 n. 18 (viaggiatori appartenenti alle categorie delle FF.O., delle FF.AA. e dei VV.F.).

L'accordo prevede anche la vendita del biglietto di corsa semplice e dell'abbonamento settimanale e mensile delle FAL validi per entrambe le società di trasporto per tratte ferroviarie combinate dei due gestori.

ALLEGATI

A
TABELLE QUALITÀ SERVIZIO FERROVIA

B
TABELLE QUALITÀ SERVIZIO AUTOLINEE

C
DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

D
CARATTERISTICHE TECNICHE DELLA LINEA FERROVIARIA

E
MAPPA DEL SERVIZIO FERROVIARIO

F
MAPPA DEL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

G
CARATTERISTICHE DELLE STAZIONI E DELLE FERMATE

H
OFFERTA SERVIZIO FERROVIARIO

I
OFFERTA SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

L
PUNTI VENDITA TITOLI DI VIAGGIO

OBIETTIVI

Proseguendo una politica di trasparenza e informazione ai propri passeggeri, Ferrotramviaria mostra gli obiettivi e consuntivi dello scorso anno, nonché gli obiettivi che si è preposta di raggiungere per il 2026 previsti nel Contratto di Servizio con la Regione Puglia.

Per la suddivisione in linee si utilizza la seguente classificazione:

LINEE	DIRETTRICI
FR1 - Linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti in Puglia nel giorno medio feriale > a 20%	Bari - Barletta via Aeroporto Bari - Quartiere San Paolo (Cecilia)
FR2 - Linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti in Puglia nel giorno medio feriale > a 10% e < a 20%	Bari - Barletta via Palese

TABELLE QUALITÀ SERVIZIO FERROVIA

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivi 2024	Risultati 2025	Obiettivi 2026
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzo di trasporto	n° incidenti /trenikm * 1 mln	0	0	0
	Anzianità parco rotabile	Totale anzianità treni / n° treni	8,87 anni	9,74%	9,74
	Età media treni	% treni con anzianità < a 20 anni	73,91%	76%	76,00%
Sicurezza nelle stazioni/fermate	Presenziamento personale aziendale	% stazioni e fermate presenziate	77%	77%	61%
	Controllo accessi [1]	% stazioni e fermate dotate di controllo accessi	100%	100%	100%
	Sistema di videosorveglianza	% stazioni e fermate dotate di videosorveglianza	100%	100%	100%
Sicurezza sul mezzo di persone e cose	Denunce per infortuni	n° denunce / totale viaggiatori 100.000	0	0	0
	Denunce per furti, molestie	n° denunce / totale viaggiatori	0	0	0
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio	≥62,9%	62,4%	≥62,9%
Frequenza dei treni	Frequenza dei treni	Media arco orario del servizio/n° treni in partenza da Bari C.le per gruppi di destinazione (Barletta, Ruvo, Bitonto, Quartiere S. Paolo)	4 treni in successione ogni 50' ~	4 treni in successione ogni 50' ~	4 treni in successione ogni 50' ~
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio	≥56,9%	43,8%	≥56,9%

1 Chiusure di sbarramento per il controllo degli accessi durante le ore di sospensione dell'esercizio ferroviario.

TABELLE QUALITÀ SERVIZIO FERROVIA

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivi 2024	Risultati 2025	Obiettivi 2026
Pulizia dei treni	Esecuzione interventi di pulizia classe A1	% interventi pulizia sosta breve o a bordo eseguiti, sul totale programmati	100%	100%	100%
	Esecuzione interventi di pulizia classe B	% interventi pulizia fine servizio giornaliero eseguiti, sul totale programmati	100%	100%	100%
	Esecuzione interventi di pulizia classe C	% interventi pulizia sosta lunga settimanale eseguiti, sul totale programmati	100%	100%	100%
	Esecuzione interventi di pulizia classe D	% interventi pulizia sosta manutenzione semestrale eseguiti, sul totale programmati	100%	100%	100%
	Conformità interventi di pulizia classe A1	% interventi pulizia sosta breve o a bordo conformi, sul totale eseguiti	100%	100%	100%
	Conformità interventi di pulizia classe B	% interventi pulizia fine servizio giornaliero conformi, sul totale eseguiti	100%	100%	100%
	Conformità interventi di pulizia classe C	% interventi pulizia sosta lunga settimanale conformi, sul totale eseguiti	100%	100%	100%
	Conformità interventi di pulizia classe D	% interventi pulizia sosta manutenzione semestrale conformi, sul totale eseguiti	100%	100%	100%
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio	≥60,9%	60,1%	≥60,9%
Pulizia stazioni	Pulizia ordinaria dei locali	Periodicità dell'intervento di pulizia per tutti i locali della linea (stazioni, sale di attesa, marciapiedi, interbinari, ritirate)	giornaliera	giornaliera	giornaliera
	Pulizia radicale dei locali		Settimanale mensile quadrimestrale	Settimanale mensile quadrimestrale	Settimanale mensile quadrimestrale
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio	≥65,6%	53,8%	≥65,6%
	Funzionamento e pulizia bagni di stazione				
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio	≥58%	49,5%	≥58%

TABELLE QUALITÀ SERVIZIO FERROVIA

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivi 2024	Risultati 2025	Obiettivi 2026
Comfort del viaggio	Disponibilità di servizio bici (non pieghevoli) - linea FR1	% corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse	100%	100%	100%
	Disponibilità di servizio bici (non pieghevoli) - linea FR2	% corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse	70%	70%	70%
	Accessibilità facilitata	% carrozze dotate di pianale ribassato	73,91%	76,00%	76,00%
	Impianti igienici	% treni dotati di impianti igienici	73,91%	76,00%	76,00%
	Climatizzazione dei mezzi	% carrozze dotate di impianto di condizionamento dell'aria	100%	100%	100%
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio	≥65,8%	60%	≥65,8%
Servizi aggiuntivi	Free Wi.Fi Zone Stazione Bari C.le/Aeroporto				
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio	≥36,9%	62,2%	≥36,9%
	Web Radio Bari Nord a bordo treni				
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio	≥67%	62,3%	≥67%
Servizi per viaggiatori con handicap	Fruibilità dei servizi a terra	% stazioni e fermate visitabili o con visitabilità condizionata	73%	73%	73%
	Impianti igienici ad uso disabili nelle stazioni e fermate	% stazioni e fermate dotate	77%	77%	77%
	Treni con postazioni per disabili in carrozzina	% treni dotati	100%	100%	100%
	Treni muniti di pedana e di impianti igienici ad uso disabili	% treni dotati	73,91%	76,00%	76,00%

TABELLE QUALITÀ SERVIZIO FERROVIA

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivi 2024	Risultati 2025	Obiettivi 2026
Informazioni alla clientela	Facilità di informazioni sugli orari	Fascia oraria per contatto telefonico	5.00/24.00 Tutti i giorni	5.00/24.00 Tutti i giorni	5.00/24.00 Tutti i giorni
		Tempo medio di attesa per contatto telefonico	≤30"	24	≤30"
	Informazioni alle stazioni e fermate	% stazioni e fermate dotate di tabellone orario e impianto per annunci sonori	100%	100%	100%
		% stazioni e fermate dotate di monitor per informazioni sul servizio [1]	100%	100%	100%
		% stazioni e fermate dotate di monitor per informazioni su avvisi e news [2]	77%	77%	77%
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio	≥64,0%	53,8%	≥64,0%
	Diffusione orari e tariffe alle stazioni e fermate	% stazioni e fermate dotate di tabellone per informazioni su orari	100%	100%	100%
		% stazioni e fermate dove è possibile informarsi sulle tariffe	100%	100%	100%
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio	≥69,1%	62,6%	≥69,1%
	Informazioni via web (sito, carta servizi, etc.)				
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio	≥62,9%	56,1%	≥62,9%
	Informazioni a bordo del mezzo	% treni circolanti dotati di impianti per annunci sonori di destinazione e successiva fermata e per informazioni sul servizio	100%	100%	100%
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio	≥64,5%	58,7%	≥64,5%
	Rapidità nel fornire informazioni in caso di disservizio	% stazioni e fermate collegate con sistema informatico di localizzazione mezzi	100%	100%	100%
		Presenza in servizio del DCC (Dirigente Coordinatore Centrale) rispetto all'arco orario dell'esercizio ferroviario	100%	100%	100%
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio	≥54,9%	44,1%	≥54,9%

1 Visualizzano gli orari di partenza dei treni dalla stazione/fermata nell'arco delle 2 ore e informazioni sul servizio.

2 Visualizzano informazioni e news speculari a quelli pubblicati sul sito aziendale.

TABELLE QUALITÀ SERVIZIO FERROVIA

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivi 2024	Risultati 2025	Obiettivi 2026
Accessibilità commerciale	Disponibilità punti vendita [1]	n° punti vendita/popolazione residente * 10.000	1,00	1,54	2%
	Disponibilità self service in stazioni e fermate [1]	% stazioni e fermate dotate di self service	92%	91%	92%
		% stazioni e fermate dotate di 2 self service	38%	36%	38%
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio	≥67,5%	66%	≥67,5%
	Dotazione adeguata canali di vendita su tutta la rete	% stazioni e fermate dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale	100%	100%	100%
	Funzionamento canali telematici	% giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore alle 12 ore consecutive)	100%	100%	100%
	Funzionamento biglietterie automatiche BSS full	% guasti risolti entro 72 ore dalla rilevazione/aperture del cartellino rispetto al totale (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)	100%	100%	100%
	Funzionamento validatrici	% guasti risolti entro 72 ore dalla rilevazione/apertura del cartellino rispetto al totale (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)	100%	100%	100%
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio	≥58,7%	58,4%	≥58,7%
Livello di servizio allo sportello	Riscontro reclami, rimborsi e indennizzi [1]	N. di reclami pervenuto nell'anno	≤1.320	1.190	≤1.190
		Tempo medio di risposta ai reclami	≤30 giorni	17,02	≤30 giorni
		% reclami chiusi con esito positivo	100%	100%	100%

1 Dati unificati per ferrovia e autolinee.

TABELLE QUALITÀ SERVIZIO FERROVIA

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivi 2024	Risultati 2025	Obiettivi 2026
Aspetti relazionali e comportamentali del personale a contatto con il pubblico	Cortesia/disponibilità del personale				
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio	≥81,0%	80,9%	≥81,0%
	Competenza del personale				
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio	≥79,4%	79%	≥79,4%
	Riconoscibilità del personale				
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio	≥81,7%	81,5%	≥81,7%
Grado di interazione intermodale	% utenti che prosegue il viaggio con altro mezzo di trasporto pubblico		33,80%	46,6%	33,80%
Tutela ambientale	Treni a trazione elettrica	% treni a trazione elettrica/totale	100%	100%	100%
Monitoraggio del servizio	**Soddisfazione media complessiva**	**% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio**	**≥70,9%**	**59,6%**	**≥70,9%**

MEDIA MENSILE TRENI NON EFFETTUATI E NON SOSTITUITI PER CAUSE DIPENDENTI DALLA SOCIETÀ

MESE	GIORNI	PROGRAMMA	EFFETTUAZIONI	REGOLARITÀ (target 99.87%)	DELTA
GEN	31	5232	5525	99.87%	0,00%
FEB	28	4873	4870	99.94%	0,07%
MAR	31	5371	5369	99.96%	0,09%
APR	30	5049	5047	99.96%	0,09%
MAG	31	5324	5312	99.77%	-0,10%
GIU	30	5477	5466	99.80%	-0,07%
LUG	31	5942	5911	99.48%	-0,39%
AGO	31	5781	5777	99.93%	0,06%
SET	30	5759	5755	99.93%	0,06%
OTT	31	5901	5895	99.90%	0,03%
NOV	30	5561	5558	99.95%	0,08%
DIC	31	5549	5532	99.69%	-0,18%
				media	-0,02%

Fonte: **dati consolidati sistema M8**

MEDIA MENSILE DI TUTTI I TRENI CON RITARDI MAGGIORI DI 5 MINUTI

LINEA FR1 RILEVANTI

MESE	PUNTUALITÀ (target 98.60%)	INDICATORE
GEN	98.00%	-0,6%
FEB	97.80%	-0,8%
MAR	98.29%	-0,31%
APR	98.60%	0%
MAG	97.90%	-0,7%
GIU	98.35%	-0,25%
LUG	97.20%	-1,4%
AGO	98.58%	-0,02%
SET	97.90%	-0,7%
OTT	97.51%	-1,09%
NOV	97.38%	-1,22%
DIC	95.94%	-2,66%

MEDIA MENSILE DI TUTTI I TRENI CON RITARDI MAGGIORI DI 5 MINUTI

LINEA FR2 RILEVANTI

MESE	PUNTUALITÀ (target 98.60%)	INDICATORE
GEN	96.54%	-2,06%
FEB	94.09%	-4,51%
MAR	96.10%	-2,5%
APR	98.18%	-0,42%
MAG	94.32%	-4,28%
GIU	95.33%	-3,27%
LUG	95.07%	-3,53%
AGO	96.88%	-1,72%
SET	94.03%	-4,57%
OTT	94.79%	-3,81%
NOV	92.14%	-6,46%
DIC	90.32%	-8,28%

MEDIA MENSILE DI TUTTI I TRENI CON RITARDI MAGGIORI DI 5 MINUTI

LINEA FR1 NON RILEVANTI

MESE	PUNTUALITÀ (target 98.60%)	INDICATORE
GEN	98.47%	-0,13%
FEB	98.13%	-0,47%
MAR	98.57%	-0,03%
APR	98.86%	0,26%
MAG	98.22%	-0,38%
GIU	97.39%	-1,21%
LUG	96.83%	-1,77%
AGO	98.39%	-0,21%
SET	98.82%	0,22%
OTT	97.85%	-0,75%
NOV	98.74%	0,14%
DIC	97.08%	-1,52%

MEDIA MENSILE DI TUTTI I TRENI CON RITARDI MAGGIORI DI 5 MINUTI

LINEA FR2 NON RILEVANTI

MESE	PUNTUALITÀ (target 98.60%)	INDICATORE
GEN	96.40%	-2,2%
FEB	96.71%	-1,89%
MAR	97.95%	-0,65%
APR	96.55%	-2,05%
MAG	96.31%	-2,29%
GIU	93.58%	-5,02%
LUG	90.51%	-8,09%
AGO	96.04%	-2,56%
SET	96.29%	-2,31%
OTT	94.94%	-3,66%
NOV	95.11%	-3,49%
DIC	91.30%	-7,3%

TABELLE QUALITÀ SERVIZIO AUTOLINEE

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivi 2024	Risultati 2025	Obiettivi 2026
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzo di trasporto	n° sinistri ogni 10.000 km	0	0,00001	0
	Incidentalità passiva mezzo di trasporto	n° sinistri da errore autista ogni 10.000 km	0	0	0
	Anzianità parco rotabile	Totale anzianità autobus / n° autobus	8,03 anni	9,51 anni	9,72 anni
	Anzianità massima parco rotabile	% autobus con anzianità > a 15 anni	0,84	1,12	0,84
Sicurezza sul mezzo di persone e cose	Denunce per infortuni	n° denunce/totale viaggiatori * 100.000	0	0	0
	Denunce per furti, molestie	n° denunce / totale viaggiatori	0	0	0
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio	≥67,4%	75,2%	≥67,4%
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Regolarità del servizio	% corse effettuate /totale corse programmate	≥99%	99,98%	100%
	Puntualità delle corse in partenza	% corse in orario (tra 0 e 5 minuti) / totale corse programmate	≥98,5%	99,63%	99,99%
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio	≥66,5%	69%	≥66,5%
	Frequenza delle corse	Media arco orario del servizio /n° corse in partenza (Lu/Ve) da Bari per Bitonto da Bari Sud per Bitonto	mantenimento	36 min / 56 min	mantenimento
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio	≥60,7%	57,1%	≥60,7%
Pulizia degli autobus	Pulizia ordinaria	Periodicità dell'intervento per tutti gli autobus in circolazione	giornaliera	giornaliera	giornaliera
	Sanificazione	Periodicità dell'intervento per ciascun autobus	mensile	mensile	mensile
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio	≥81,5%	74,5%	≥81,5%
Comfort del viaggio	Comfort dei punti fermata	% fermate dotate di seduta con pensilina	≥8,80%	≥8,80%	≥8,80%
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio	≥56,6%	56%	≥56,6%
	Riscaldamento dei mezzi	% autobus dotati di riscaldamento	100%	100%	100%
	Climatizzazione dei mezzi	% autobus dotati di impianto di condizionamento dell'aria	100%	100%	100%
		% autobus-km effettuati da mezzi dotati di impianto AC / totale autobus-km	100%	100%	100%
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio	≥82,7%	75,9%	≥82,7%

TABELLE QUALITÀ SERVIZIO AUTOLINEE

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivi 2024	Risultati 2025	Obiettivi 2026
Servizi per viaggiatori con handicap	Autobus dotati di scivolo estraibile e postazione per disabili in carrozzina	% autobus dotati / totale parco rotabile	100%	96,43%	100%
	Corse effettuate con mezzi che permettono l'accesso ai disabili	% autobus-km effettuati da mezzi che consentono il trasporto dei disabili /totale autobus-km	100%	96,43%	100%
Livello di servizio allo sportello	Disponibilità punti vendita [1]	n° punti vendita/popolazione residente * 10.000	1,00	1,54	1,55
	Disponibilità self service in stazioni e fermate [1]	% stazioni e fermate dotate di self service	92%	91%	92%
		% stazioni e fermate dotate di 2 self service	38%	36%	38%
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio	≥83,9%	71,6%	≥83,9%
	Funzionamento validatrici				
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio	≥64,5%	72%	≥64,5%
	Riscontro reclami, rimborsi e indennizzi [1]	N. di reclami pervenuto nell'anno	≤1.320	1.190	≤1.190
		Tempo medio di risposta ai reclami	≤30 giorni	17,02	≤30 giorni
		% reclami chiusi con esito positivo	100%	100%	100%
Aspetti relazionali e comportamentali del personale a contatto con il pubblico	Cortesia/disponibilità del personale				
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio	≥80,8%	74%	≥80,8%
	Competenza del personale				
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio	≥80,8%	80,6%	≥80,8%
	Riconoscibilità del personale				
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio	≥81,8%	82,4%	≥81,8%

1 Dati unificati per ferrovia e autolinee.

TABELLE QUALITÀ SERVIZIO AUTOLINEE

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivi 2024	Risultati 2025	Obiettivi 2026
Informazioni alla clientela	Facilità di informazioni sugli orari	Fascia oraria per contatto telefonico	5.00/24.00 Tutti i giorni	5.00/24.00 Tutti i giorni	5.00/24.00 Tutti i giorni
		Tempo medio di attesa per contatto telefonico	≤30”	24	≤30”
	Reperibilità orari e tariffe	% Punti vendita con informazioni su orari e tariffe	100%	100%	100%
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio	≥86,3%	70,7%	≥86,3%
	Informazioni sugli autobus	% autobus dotati di display frontale indicante numero linea e percorso	100%	100%	100%
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio	≥64,8%	68,7%	≥64,8%
	Informazioni alle fermate	% fermate dotate di paline con orario e altre informazioni/totale fermate (escluse fermate di sola discesa)	≥80,31%	≥90%	≥90%
	Segnalazione delle fermate	% fermate segnalate con palina	≥90%	≥90%	≥90%
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio	≥68,2%	69,4%	≥68,2%
	Rapidità nel fornire informazioni in caso di disservizio	% autobus dotati di dispositivo di localizzazione satellitare	100%	100%	100%
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio	≥58,3%	58,7%	≥58,3%
	Informazioni via web (sito, carta servizi, etc.)				
	Livello di soddisfazione della clientela	% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio	≥85,1%	68,7%	≥85,1%
Grado di interazione intermodale	% utenti che prosegue il viaggio con altro mezzo di trasporto pubblico		39,70%	39,8%	39,70%
Tutela ambientale	Autobus con motore a scarico controllato	% autobus con motore a scarico controllato/totale mezzi	100%	100%	100%
	Carburanti impiegati	% utilizzo gasolio a basso tenore di zolfo	100%	100%	100%
Monitoraggio del servizio	**Soddisfazione media complessiva**	**% Clienti soddisfatti ultimo Sondaggio**	**≥69,2%**	**70,3%**	**≥69,2%**

I DIRITTI DEI VIAGGIATORI

Al cittadino che si sposta sul territorio, utilizzando servizi di trasporto pubblici, vanno riconosciuti i seguenti diritti del viaggiatore**:**

1. sicurezza e tranquillità del viaggio;
2. continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi modi di trasporto;
3. pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari che devono (ove possibile) essere integrati e coordinati con gli eventuali altri mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
4. facile accesso alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia nelle stazioni che sui mezzi di trasporto; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (se possibile), in caso di anormalità o di incidente;
5. rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
6. igiene e pulizia dei mezzi e delle stazioni; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture. Sale (o ambienti) di attesa attrezzati (riscaldamento, sedili, servizi igienici, ecc.);
7. riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte; facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio;
8. rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
9. contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (biglietterie, informazioni); possibilità di conoscere prima i probabili tempi di attesa;
10. rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi, nei locali e negli spazi aperti al pubblico;
11. facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni).

I principali diritti sono definiti a livello europeo dal Regolamento (CE) n. 782/2021 e dalla Delibera Art n. 106/2018

I DOVERI DEI VIAGGIATORI

Il cittadino che viaggia ha i seguenti doveri:

1. non salire sui mezzi di trasporto senza titolo di viaggio;
2. non occupare più di un posto a sedere;
3. non insudiciare e non danneggiare pareti accessori e suppellettili;
4. non fumare;
5. non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
6. non trasportare oggetti tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dall'Azienda;
7. non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed incombente pericolo;
8. attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni e alle formalità relative ai controlli di sicurezza;
9. rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni emanate dall'Azienda e le indicazioni ricevute dal personale aziendale;
10. utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate - assieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

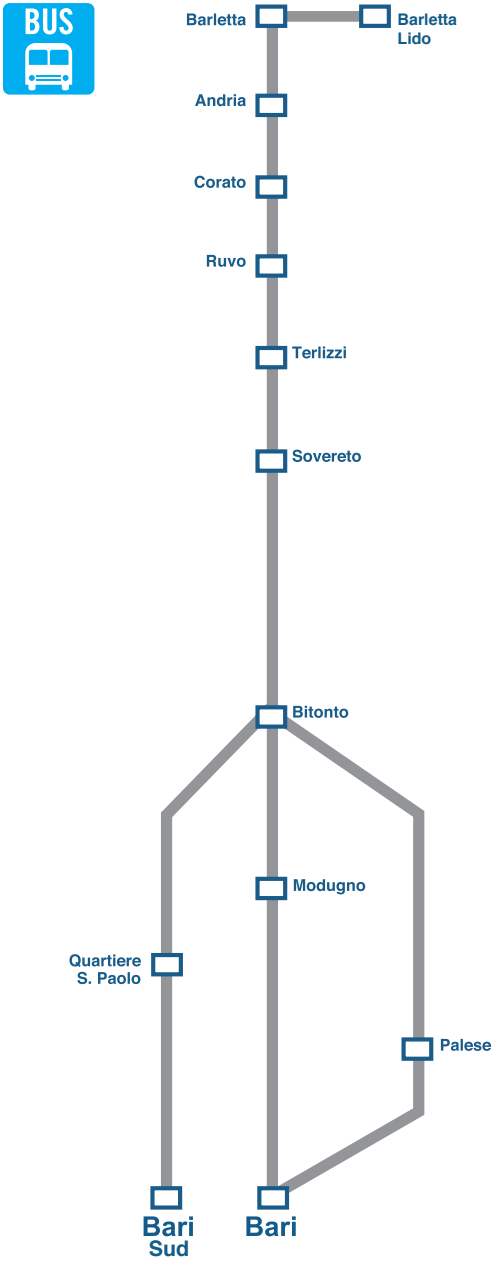
I principali doveri sono definiti a livello europeo dal Regolamento (CE) n. 782/2021 e dal DPCM del 30/12/1998

CARATTERISTICHE TECNICHE DELLA LINEA FERROVIARIA

LUNGHEZZA LINEA	**Km 83,395**	
BARI – FESCA S. GIROLAMO – BITONTO - BARLETTA	Km 70,009	
FESCA SAN GIROLAMO – CECILIA	Km 5,703	Linea ferroviaria per il quartiere San Paolo
DEVIATOIO DIRAMAZIONE		
FESCA S. GIROLAMO - AEROPORTO - BIVIO S. SPIRITO	Km 7,683	Passante per l'Aeroporto
Semplice binario	**Km 18,142**	
Bari - Fesca San Girolamo	Km 4,153	
Andria Sud - Barletta	Km 13,989	
Doppio binario	**Km 65,253**	
Fesca San Girolamo - Andria Sud	Km 56,020	
Fesca San Girolamo - Cecilia	Km 5,703	
Deviatoio diramazione		
Fesca San Girolamo - Bivio S. Spirito	Km 7,683	
SISTEMA CONTROLLO MARCIA TRENO	**Km 63,703 attrezzati**	
Bari - Fesca S. Girolamo - Bitonto - Ruvo - Andria Sud	Km 56,020	
Deviatoio diramazione Fesca San Girolamo - Aeroporto - Bivio S. Spirito	Km 7,683	
TIPO DI ARMAMENTO	Rotaie 50E5 e 60E1 Traverse in CAP Piattaforme prefabbricate in c.a. (Viadotto e Galleria linea S. Paolo) linea S. Paolo Scartamento normale	
VELOCITÀ COMMERCIALE	**45** KM/ora	
STAZIONI E FERMATE		
Bari - Fesca San Girolamo - Bitonto - Barletta	7 Stazioni - 8 Fermate	
Fesca San Girolamo - Cecilia	1 Stazioni - 4 Fermate	
Deviatoio diramazione Fesca San Girolamo - Aeroporto - Bivio S. Spirito	2 Fermate	
TIPO DI TRAZIONE	Elettrica 3KVcc	
ALIMENTAZIONE		
DOTE presso Sala Controllo della circolazione Fesca San Girolamo	Controllo delle Sottostazioni in telecomando	
N. 4 Sottostazioni Elettriche di conversione	Ospedale San Paolo:	2 gruppi x 3600KW
	S. Cataldo:	3 gruppi x 1000KW
	Ruvo:	3 gruppi x 1000KW
	Andria Sud:	1 gruppo x 3600KW
IMPIANTI DI SEGNALAMENTO		
N. 1 ACEI	Palese	
N. 1 ACC-M-PCM	Sala Controllo della circolazione Fesca San Girolamo	
N. 9 ACC-PPM	Bari Centrale, Fesca San Girolamo, Cecilia, Bivio Bitonto/S. Spirito, Bitonto, Terlizzi, Ruvo, Corato, Andria Sud	
REGIME CIRCOLAZIONE TRENI		
Blocco automatico bidirezionale	Km 56,020	da Bari ad Andria Sud
	Km 7,683	da Bivio Fesca San Girolamo al Bivio Bitonto S. Spirito
	Km 5,703	da Fesca San Girolamo a Cecilia
PASSAGGI A LIVELLO		
PL di stazione	1	da Bari Centrale a Fesca San Girolamo
Manovrati dalle stazioni tramite apparato centrale	7	da Fesca San Girolamo ad Andria Sud
PL di linea	12	da Fesca San Girolamo a Corato
Manovrati dai treni in transito, sia in chiusura che in apertura		
MATERIALE ROTABILE		
Elettrotreni CAF Civity ETR452 a 4 casse (M+R+R+M)	5	(omologati alla circolazione su RFI)
Elettrotreni STADLER FLIRT ETR341/2 a 4 casse (M+R+R+M)	3	(omologati alla circolazione su RFI)
Elettrotreni ALSTOM CORADIA ELT200 a 3 casse (M+R+M)	6	
Elettrotreni ALSTOM CORADIA STREAM ETR104 a 4 casse	11	(omologati alla circolazione su RFI)

MAPPA DEL SERVIZIO FERROVIARIO

MAPPA DEL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO



CARATTERISTICHE DELLE STAZIONI E DELLE FERMATE

LINEA BARI-BARLETTA	BARI CENTRALE	QUINTINO SELLA	BRIGATA BARI	FRANCESCO CRISPI	FESCA SAN GIROLAMO	EUROPA	AEROPORTO	PALESE	MACCHIE	BITONTO SS MEDICI	BITONTO	SOVERETO	TERLIZZI	RUVO	CORATO SUD	CORATO	ANDRIA SUD
Categoria [1]	S	F	F	F	S	F	F	S	F	F	S	F	S	S	F	S	S
Stazioni presenziate da personale aziendale [2]	●	●	●			●	●		●		●			●	●	●	●
Impianti di telesorveglianza	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Controllo accessi [3]	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●
Impianti a diffusione sonora per info al pubblico	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			●	●	●	●
Tabellone orari treni	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Monitor per informazioni su orari [4]	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●
Monitor per informazioni su avvisi e news [5]	●	●	●	●				●	●	●	●		●	●	●	●	●
Impianti di diffusione web radio	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●
Biglietterie	●	●	●			●	●		●	●	●		●	●	●	●	●
Emettitrici automatiche [6]	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●
Obliteratrici	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●
Scala mobile	●	–	–	–			●									–	
Ascensore	●	–	–	–		●	●								●	●	●
Sottopassi per attraversamento binari	–	–	–	–	●	–	–	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Piattaforma servoscale per disabili	–	–	–	–	–	–	–	–	●	●	●		●	●	–	●	–
Accesso autonomo ai binari e ai servizi per persone disabili [7]	●					●	●		●	●	●		●	●	●	●	●
Accesso assistito ai disabili [8]									●	●	●		●	●		●	
Servizi igienici [9]	●				●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●
Servizi igienici ad uso disabili [9]	●				●	●	●		●	●	●		●	●	●	●	●
Sale di attesa [9]					●			●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Aree di attesa con panchine	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●
Pensiline	●	–	●	●	●	–	–	●	●	●	●		●	●	●	●	●
Cestini porta rifiuti	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Servizi e attività commerciali (bar, tabacchi, edicola, distributori automatici)	●						●	●	●							●	●
Parcheggio auto [10]			●			●		●	●		●	●	●	●	●	●	●
Rastrelliere porta bici			●		●	●	●	●	●	●	●		●	●		●	●

– Caratteristica non congruente con la tipologia della Stazione/Fermata.
1 **S** = Stazione **F** = Fermata
2 La Fermata Brigata Bari è presenziata dalle ore 7.10 alle ore 13.40.
3 Chiusure di sbarramento per il controllo degli accessi durante le ore di sospensione dell'esercizio ferroviario.
4 Visualizzano l'orario di partenza dei treni dalla Stazione/Fermata nell'arco di due ore e informazioni sul servizio.
5 Visualizzano informazioni e news speculari a quelli pubblicati sul sito web aziendale.
6 Presso la Fermata Aeroporto sono presenti 4 postazioni self service Ferrotramviaria e 1 emettitrice automatica utilizzabile per l'acquisto di biglietti Trenitalia.
7 L'incarrozzamento e la discesa dai treni dei disabili in carrozzina solo con alcuni tipi di materiale rotabile avviene mediante assistenza da parte del personale aziendale, che è autorizzato unicamente all'utilizzo della piattaforma di sollevamento delle carrozzine.
8 Accesso ai disabili assistito dal personale FT. Di domenica e nei giorni festivi la Fermata Bitonto SS Medici non è visitabile.
9 Servizi igienici e sale di attesa fruibili solo nei periodi di presenziamento con personale FT e/o nei periodi di presenziamento delle biglietterie.
10 Ad Andria Sud e Fesca San Girolamo Piattaforma di scambio intermodale.

LINEA BARI - QUARTIERE SAN PAOLO	TESORO	CITTADELLA	SAN GABRIELE	SAN PAOLO OSPEDALE	CECILIA
Categoria [1]	F	F	F	F	S
Stazioni presenziate da personale aziendale	●	●	●	●	●
Impianti di telesorveglianza	●	●	●	●	●
Controllo accessi [2]	●	●	●	●	●
Impianti a diffusione sonora per info al pubblico	●	●	●	●	●
Tabellone orari treni	●	●	●	●	●
Monitor per informazioni su orari [3]	●	●	●	●	●
Monitor per informazioni su avvisi e news [4]	●	●	●	●	●
Impianti di diffusione web radio	●	●	●	●	●
Biglietterie	●	●	●	●	●
Emettitrici automatiche	●	●	●	●	●
Laser scanner	●	●	●	●	●
Scala mobile	-	-	-	-	-
Ascensore	●	●	●	●	●
Sottopassi per attraversamento binari	-	-	-	-	-
Piattaforma servoscale per disabili	-	-	-	-	-
Accesso autonomo ai disabili	●	●	●	●	●
Servizi igienici	●	●	●	●	●
Servizi igienici ad uso disabili	●	●	●	●	●
Sale di attesa	●	-	-	-	-
Aree di attesa con panchine	●	●	●	●	●
Pensiline	●	-	-	-	-
Cestini porta rifiuti	●	●	●	●	●
Servizi e attività commerciali (bar, tabacchi, edicola, distributori automatici)					
Parcheggio auto	●	●	●	●	●
Rastrelliere porta bici	●	●	●	●	

- Caratteristica non congruente con la tipologia della Stazione/Fermata.
1 **S** = Stazione **F** = Fermata
2 Chiusure di sbarramento per il controllo degli accessi durante le ore di sospensione dell'esercizio ferroviario.
3 Visualizzano l'orario di partenza dei treni dalla Stazione/Fermata nell'arco di due ore.
4 Visualizzano informazioni e news speculari a quelle pubblicate sul sito web aziendale.

OFFERTA SERVIZIO FERROVIARIO

LINEA BARI - BARLETTA			
	N° TRENI GIORNALIERI	Lun-Sab	Domenica e Festivi
FR1 BARI-BARLETTA Via Palese Macchie	Bari - Andria Sud	14	-
	Andria Sud - Bari	10	-
	Bari - Ruvo	1	-
	Ruvo - Bari	5	-
FR2 BARI-BARLETTA Via Aeroporto	Bari - Andria Sud	24	21
	Andria Sud - Bari	30	21
	Bari - Ruvo	10	1
	Ruvo - Bari	4	1
	Ruvo - Andria Sud	4	1
	Andria Sud - Ruvo	2	1

LINEA BARI - QUARTIERE SAN PAOLO			
	N° TRENI GIORNALIERI	Lun-Sab	Domenica e Festivi
FM1	Bari - Cecilia	22	22 [1]
	Cecilia - Bari	22	22 [1]

1 Si effettua il servizio anche nella giornata festiva dell'8 dicembre.

SERVIZIO SOSTITUTIVO DEL SERVIZIO FERROVIARIO			
N° CORSE GIORNALIERE		Lun-Sab	Domenica e Festivi
Corse AS	Andria Sud - Barletta	21	22
	Barletta - Andria Sud	18	22
	Barletta - Ruvo	1	1
	Ruvo - Barletta	-	1

OFFERTA SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

SERVIZIO ORDINARIO				
N° CORSE GIORNALIERE PERIODO INVERNALE		Lu/Ve	Sa	Do/Fs
BARI-BARLETTA	Bari - Barletta	1	--	--
	Bitonto - Barletta	2	2	--
	Barletta - Bitonto	3	--	--
	Barletta - Bari	2	2	--
	Bari - Modugno - Andria	1	1	--
	Bari - Andria	2	1	--
	Andria - Bari	1	1	--
	Andria - Bitonto	1	1	--
	Bari - Corato	6	3	--
	Corato - Bari	3	3	--
	Ruvo - Barletta	1	--	--
	Bitonto - Corato	2	--	--
	Corato - Bitonto	1	--	--
	Ruvo - Bitonto	1	--	--
	Bari - Bitonto	2	2	--
	Bitonto - Bari	3	1	--
	Bari - Modugno - Bitonto	1	1	--
	Bitonto - Modugno - Bari	1	1	--
	Bari - Palese - Bitonto	1	--	--
	Bitonto - Palese - Bari	1	1	--
	Andria - Corato	1	--	--
	Corato - Andria	1	1	--
	Corato - Barletta	1	1	--
BARI SUD	Bari Sud - Bitonto	13	7	--
	Bitonto - Bari Sud	15	8	--

SERVIZIO SCOLASTICO				
N° CORSE GIORNALIERE		Lu/Ve	Sa	Do/Fs
Periodo scolastico da settembre a giugno	Terlizzi - Andria	1	1	--
	Ruvo - Barletta	1	1	--
	Bitonto - Andria	1	1	--
	Terlizzi - Ruvo	3	2	--
	Terlizzi - Corato	5	2	--
	Corato - Terlizzi	7	4	--
	Corato - Ruvo	4	4	--
	Ruvo - Corato	3	3	--
	Bitonto - Corato	2	2	--
	Corato - Bitonto	2	2	--
	Andria - Corato	3	2	--
	Andria - Bitonto	2	2	--
	Ruvo - Andria	2	1	--
	Bitonto - Bari	1	--	--
	Barletta - Bitonto	1	1	--

INTENSIFICAZIONE ESTIVA				
N° CORSE GIORNALIERE		Lu/Ve	Sa	Do/Fs
Periodo estivo da metà giugno a metà settembre	Andria - Barletta Lido	9	9	16
	Barletta Lido - Andria	9	9	15

PUNTI VENDITA TITOLI DI VIAGGIO
BIGLIETTERIE DI STAZIONE

LOCALITÀ	Indirizzo	Tipo	n°	Orari di apertura	Giorni di chiusura
BARI					
STAZIONE BARI Centrale	Piazza Aldo Moro, 50	SELF Info Point EMV	6 1	Lun-Sab 4.15 - 00.05 Lun-Sab 7.30 - 19.30 7.00 - 20.00	--
FERMATA Quintino Sella	Sottovia Q. Sella	PVT SELF	1 1	7.10 - 19.50 4.15 - 00.05	Domenica - Festivi --
FERMATA Brigata Bari	Via Brigata Bari, 76	PVT SELF	0 1	4.15 - 00.05	Domenica - Festivi --
FERMATA Francesco Crispi	Via Ascianghi, 5 -9	SELF	1	4.15 - 00.05	--
BARI AEROPORTO					
FERMATA Europa	Viale Europa	PVT SELF	1 1	4.15 - 00.05	--[1]
FERMATA Aeroporto	S.P. 210 Perimetrale Aeroporto	PVT SELF Info Point	1 4 1	4.15 - 00.05 4.15 - 00.05 8.00 - 20.00	-- -- --
BARI SAN PAOLO					
FERMATA Tesoro	Via S. Tramonte	PVT SELF	1 1	4.15 - 00.05	Festivi [2] eccetto 08/12
FERMATA Cittadella	Via Nicola Cacudi	PVT SELF	1 1	4.15 - 00.05	Festivi [2] eccetto 08/12
FERMATA San Gabriele	Via F. P. Troccoli	PVT SELF	1 1	4.15 - 00.05	Festivi [2] eccetto 08/12
FERMATA Ospedale	Via Capo Scardicchio	PVT SELF	1 1	4.15 - 00.05	Festivi [2] eccetto 08/12
STAZIONE CECILIA	Via Molise - Modugno	PVT SELF	1 1	4.15 - 00.05	Festivi [2] eccetto 08/12
PALESE					
STAZIONE PALESE	Via G. D'Annunzio, 4	SELF	1	4.15 - 00.05	Domenica - Festivi
FERMATA Macchie	Via Macchie, 1	PVT SELF	0 1	4.15 - 00.05	Domenica - Festivi
BITONTO					
FERMATA SS Medici	Via G. La Pira	PVT SELF	1 1	6.00 - 13.30 6.00 - 23.50	Domenica - Festivi --[2]
STAZIONE BITONTO	Piazza Ferdinando I D'Aragona	PVT SELF	1 2	6.00 - 19.40 4.15 - 00.05	Domenica - Festivi --[2]
TERLIZZI					
STAZIONE TERLIZZI	Piazza Europa	PVT SELF	1 2	6.00 - 19.40 4.15 - 00.05	Domenica - Festivi --[2]
RUVO DI PUGLIA					
STAZIONE RUVO	Via Scarlatti	PVT SELF	1 2	6.00 - 19.40 4.15 - 00.05	Domenica - Festivi --[2]
CORATO					
STAZIONE CORATO	Via Paolucci, 24	PVT SELF	1 2	6.00 - 19.40 4.15 - 00.05	Domenica - Festivi --[2]
FERMATA CORATO SUD	Viale Ombrone, 13	PVT SELF	1 2	4.50 - 00.00	Domenica - Festivi
ANDRIA					
FERMATA ANDRIA SUD	Via Alexander Borodin	PVT SELF	1 2	6.00 - 19.40 4.15 - 00.05	Domenica - Festivi
BARLETTA					
FERMATA Barletta Centrale	Tabacchi Stazione FS Piazza Conteduca, 1	PVT	1	6.30 - 14.00 16.30 - 22.00	Domenica - Festivi

PVT = Punto vendita titoli di viaggio **SELF** = Emettitrice automatica di biglietti

1 Biglietterie abilitate alla sola emissione dei ticket L.R.18/02 Art.30 c.3
2 La Domenica e nei giorni Festivi l'orario di apertura delle Self è 5.00/23.50

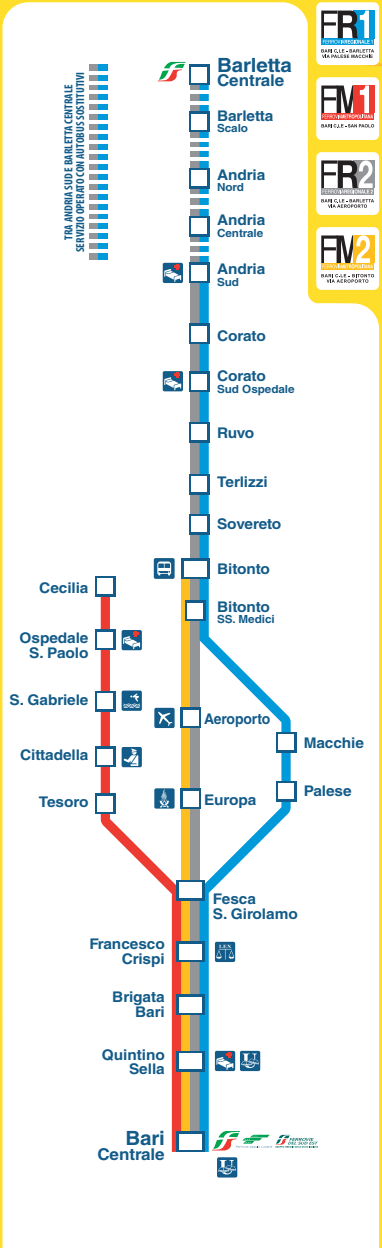
PUNTI VENDITA TITOLI DI VIAGGIO
AGENZIE ESTERNE

Da febbraio 2025 la Ferrotramviaria ha sottoscritto un accordo con Servizi in Rete 2001, società promossa dalla Federazione Italiana Tabaccai che opera anche nel settore della vendita di titoli di viaggio.

L'accordo è finalizzato a rendere capillare la rete dei punti vendita di tickets attraverso il terminale LIS (Lottomatica Italia Servizi) e l'App TABNET. In base all'accordo al momento, le tabaccherie non sono abilitate alla vendita dei titoli di viaggio gratuiti art.30 c. 3 L. R. del 31 ottobre 2002 n. 18 (viaggiatori categorie protette) e dei titoli di viaggio agevolati art. 30 c. 1 L. R. del 31 ottobre 2002 n. 18 (viaggiatori appartenenti alle categorie delle Forze dell'Ordine, delle Forze Armate e dei Vigili del Fuoco).

In osservanza dell'art. 15 comma 6 del Contratto di Servizio per la gestione del Trasporto Pubblico Regionale e Locale sottoscritto per il periodo 2022/2033 tra la Regione Puglia e Ferrotramviaria S.p.A., la Carta dei Servizi 2026 è stata inviata, per la preventiva consultazione prima della pubblicazione, oltre che alla Regione Puglia, alle seguenti associazioni dei consumatori.

ASSOCIAZIONE	INDIRIZZO
ADOC Puglia	Corso Alcide De Gasperi, 270 - 70125 BARI
ACU	Via Firenze, 37 - 76127 ANDRIA (BT)
CODACONS Puglia	Via Melo, 198 - 70121 BARI
ADICONSUM Puglia	Via Giulio Petroni, 15/F - 70124 BARI
MOVIMENTO CONSUMATORI ANDRIA	Via Gioacchino Poli, 129 - 70123 ANDRIA (BT)
CONFCONSUMATORI FEDERAZIONE REGIONALE DELLA PUGLIA	Via Savona, 85 - 70127 BARI
FEDERCONSUMATORI Puglia	Via F.J. Kennedy, 56 - 70124 BARI
ISTITUTO PUGLIESE PER IL CONSUMO	Corso Sonnino, 177 - 70121 BARI
CASA DEL CONSUMATORE	Via degli orti, 47 - 70015 BARLETTA
MOVIMENTO CONSUMATORI PUGLIA COORDINAMENTO REGIONALE	Piazza Giordano, 37 - 71121 FOGGIA



FERROTRAMVIARIA SpA

Piazza Aldo Moro, 50 B - 70122 BARI - ITALY
Tel +39 080 5299111 - Fax +39 080 5235480
www.ferrotramviaria.it
info@ferrotramviaria.it