



FERROTRAMVIARIA SPA
www.ferrovienordbarese.it



CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

GENERAL CONDITIONS FOR THE TRANSPORT

Informazioni minime ai sensi dell'allegato A alla Delibera Art 16 del 8 febbraio 2018
Rev. 1 del 18 Giugno 2025

INFORMAZIONI
È possibile ottenere informazioni sugli orari, sulle condizioni e le tariffe relative al servizio:

PRESSO LE BIGLIETTERIE DELLE STAZIONI E DELLE FERMATE

TELEFONANDO AL NUMERO 0805299111 - Tasto 1 operante tutti i giorni dalle ore 5.00 alle ore 24.00

COLLEGANDOSI AL SITO WEB AZIENDALE
www.ferrotramviaria.it

UTILIZZANDO L'APP "FERROTRAMVIARIA SpA" PER DISPOSITIVI MOBILI

Per qualsiasi approfondimento e chiarimento consultare la **CARTA DEI SERVIZI** disponibile:

in formato elettronico sul sito web aziendale www.ferrotramviaria.it

in formato cartaceo, previa richiesta, presso **FERROTRAMVIARIA SpA** Direzione Generale Trasporto Piazza Aldo Moro, 50/B - 70122 BARI

in versione estratto, presso **le biglietterie delle stazioni e delle fermate e presso i punti vendita biglietti autorizzati**

Per maggiori informazioni sul sistema tariffario vigente è possibile consultare la sezione "Tariffe" del sito web www.ferrotramviaria.it

INFORMATION
Information on timetables, conditions and fares can be obtained:

AT ANY STATION OR STOP TICKET OFFICES

CALLING THE NUMBER 0805299111 - Press 1 Available every day from 5am to 12pm

VISITING THE WEBSITE
www.ferrotramviaria.it

USING THE MOBILE APP "FERROTRAMVIARIA SpA" FOR MOBILE DEVICES

For further information and clarification see the **SERVICE CHARTER** available:

electronically on the website www.ferrotramviaria.it

in paper format, upon request, at **FERROTRAMVIARIA SpA** Directorate General Transport (Directorate General for Transport) Piazza Aldo Moro, 50/B - 70122 BARI

in the extract version, at the **stations and stop ticket offices and authorized ticket selling points**

For more information on the current tariff system, please visit the "Fares" section of the website www.ferrotramviaria.it

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 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 nelle modalità indicate sul sito ferrotramviaria.it nella sezione dedicata.

IL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO
Il servizio automobilistico della Ferrotramviaria SpA 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

TITOLI DI VIAGGIO
I titoli di viaggio, per il servizio automobilistico, 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 emittitrici automatiche, sia on line sia tramite il sito web e l'App. 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**.

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.
È valido per effettuare un numero illimitato di viaggi sul percorso e nel periodo di validità indicati sul biglietto.
È individuale, nominativo, non cedibile, non necessita di validazione.
L'abbonamento acquistato presso gli sportelli di biglietteria e il 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 (Tessera abbonamento "e-via").

SERVICE CHARTER
The Service Charter creates an important opportunity for dialogue between Ferrotramviaria SpA and their Passengers. This document, issued annually, aims to:

- illustrate how Ferrotramviaria SpA is committed to improve the services provided, enabling the Passengers to assess if the quality of those services meets the targets of the Company and to express their level of satisfaction;
- provide clear and complete information to make sure the Passengers can make the most of the transport services.

The Service Charter is available for free on the website ferrotramviaria.it in the dedicated section.

THE BUS SERVICE
The Ferrotramviaria SpA bus service runs parallel to the railway from Bari to Barletta, providing the following services:

- Regular service
- School service
- Railway replacement service
- Additional summer routes

TICKETS
The following options are available for bus tickets: **Single journey ticket, Monthly ticket, Weekly ticket.**
Tickets can be purchased from station ticket offices or ticket machines, as well as online via website or App.
Since February 2025, Ferrotramviaria has signed an agreement with Servizi in Rete 2001, a company promoted by the Italian Tabaccai Federation that also operates in the travel ticket sales sector. The agreement is aimed at making the network of ticket sales points widespread through the LIS terminal (Lottomatica Italia Servizi) and the TABNET App.

INTEGRATED RAILWAY-BUS WEEKLY AND MONTHLY TICKET
The integrated weekly or monthly "railway-bus" ticket can be used on trains and buses, that serve the same route in different ways, throughout the course of its validity.
It can be purchased in advance: the weekly ticket can be purchased on the Friday before the week of its validity, the monthly ticket starting from the 25th day of the previous month.
It can be used for unlimited travel in the route and for the validity period indicated on the ticket.
It is an individual name ticket, non-transferable and it doesn't need to be validated.
Weekly and/or monthly ticket when purchased from ticket offices or ticket machines, must be filled in with the passenger's personal details, written using a pen in a clear and easily readable way.
When purchased online, this ticket is valid even when shown on electronic devices (tablets, smartphones, notebooks, wearables such as smart watches) that allow the QR code to be scanned by the portable electronic devices carried by ticket inspectors.
It must be shown when requested by ticket inspectors together with a valid ID card.
The weekly and/or monthly ticket can be added to the "e-via" card, a magnetic personal identification document.

INTEGRATED SINGLE TICKET FERROTRAMVIARIA - AMTAB
Following the agreement with Amtab, the company in charge of city transport in Bari, in 2015 Ferrotramviaria, has started selling integrated tickets that can be used on trains and Amtab local buses.

BIGLIETTO UNICO INTEGRATO FERROTRAMVIARIA - 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 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 - Amtab presso le biglietterie di stazione e presso le emittitrici self-service.
La possibilità di acquistare questo documento è prevista anche tempestivamente, al momento di salire a bordo, il personale aziendale in servizio della necessità di approvvigionarsi del biglietto. Questi emetteranno 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 concorrente.
Il possessore del titolo di viaggio può iniziare il viaggio, o terminarlo, in qualunque località compresa nel tragitto per cui il biglietto è valido, fermo restando che nessun rimborso spetta per il percorso non effettuato.
I possessori dei biglietti di corsa semplice e degli abbonamenti hanno la facoltà di effettuare fermate intermedie.
È vietata la cessione dei titoli di viaggio nominativi e, dopo l'inizio del viaggio, di quelli non nominativi.

ACQUISTO TITOLI DI VIAGGIO ON LINE
I biglietti di corsa semplice e gli abbonamenti settimanali e mensili possono essere acquistati sul sito web aziendale www.ferrotramviaria.it o tramite l'App "Ferrotramviaria SpA" per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS).

TESSERA ABBONAMENTO "E-VIA"
La tessera "e-via" è un documento personale di identificazione dotato di foto che permette all'utenza fidelizzata di:

- caricare direttamente gli abbonamenti settimanali e mensili acquistati su internet o presso le biglietterie automatiche self service, senza più necessità di stampare il biglietto cartaceo;
- di essere riconosciuto dai dispositivi di controllo del personale di bordo;
- di giovare dell'opportunità di un rapido passaggio ai varchi di controllo;
- di poter usufruire di ulteriori servizi, di prossima implementazione presso le nostre stazioni.

La tessera "e-via" si può ottenere presentando personalmente o inviando con posta ordinaria alla Direzione Generale Trasporto di Ferrotramviaria l'apposito modulo di richiesta, scaricabile dal sito web aziendale www.ferrotramviaria.it, debitamente compilato, unitamente ad una foto formato tessera e copia di un documento d'identità in corso di validità. La richiesta con i relativi allegati può essere inoltrata anche online, direttamente dal sito web aziendale. La tessera "e-via" ha un prezzo di 5,00 €, quale contributo ai costi del servizio che deve essere versato all'atto del ritiro della tessera o preventivamente tramite bonifico bancario.

SCIOPERO
In caso di sciopero, l'Azienda si impegna a dare la massima divulgazione, preventiva e tempestiva dei programmi minimi garantiti attraverso tutti i propri canali di comunicazione. Pertanto, salvo diversa comunicazione, sono assicurate fino a destinazione tutte le corse in partenza dalle fermate di origine dalle ore 5.00 sino alle ore 8.00 e dalle ore 12.00 alle ore 15.00.

LE REGOLE DEL VIAGGIO
I biglietti di corsa semplice e gli abbonamenti settimanali e mensili possono essere acquistati presso gli sportelli di biglietteria, presso le emittitrici self service e on line sul sito web aziendale.

- A bordo delle vetture il viaggiatore deve essere in possesso di valido titolo di viaggio, anche per l'eventuale bagaglio eccedente quello ammesso gratuitamente, ed è tenuto a mostrarlo al personale in servizio ogni qualvolta sia richiesto. Gli abbonamenti devono essere esibiti al controllo accompagnati da valido documento di riconoscimento.
- I biglietti di corsa semplice, acquistati presso gli sportelli di biglietteria e presso le emittitrici self service, non convalidati non sono validi.

Passengers travelling to Bari can purchase the integrated single ticket Ferrotramviaria-Amtab at station ticket offices and self-service ticket machines.
Two types of tickets can be purchased:

- the single journey train ticket integrated to the Amtab timed ticket, valid for 90 minutes (starting from the moment the ticket is validated right after getting on the bus);
- the return train ticket integrated to the Amtab ticket which is valid for a whole day.

The price of the integrated single ticket, Ferrotramviaria-Amtab, is the sum of the individual railway/bus companies' tickets. The ticket is valid for the whole day of issue or the day chosen by the passenger for the train ticket.

ONLINE TICKET PURCHASE
Single journey tickets and weekly and monthly tickets can be purchased on the website www.ferrotramviaria.it or the App "Ferrotramviaria SpA", available on Android or Apple (iOS) devices.

"E-VIA" CARD
The "e-via" card is a personal identification document that includes a photo of the holder and allows regular customers to:

- load the weekly/monthly tickets purchased online or at the ticket machines directly onto the card, without having to print anything;
- be recognized by the devices used by ticket inspectors;
- quickly go through the security check-points;
- benefit from additional services that are soon going to be added to our stations.

Passengers can obtain their "e-via" card by submitting their application form in person to the Direzione Generale Trasporto di Ferrotramviaria (Ferrotramviaria Directorate General for Transport). The application form can be downloaded from the website www.ferrotramviaria.it, and it should be duly filled out and submitted together with a passport photo and a copy of a valid identity document.

The application and the attachments can be submitted online, on the company's website.

The "e-via"card costs 5,00€ as a contribution to the service costs. This sum can be paid when collecting the card or via bank transfer beforehand.

STRIKES
In the event of strikes, Ferrotramviaria will keep passengers up to date by providing accurate and timely information through all their communication channels. Therefore, unless otherwise communicated, all buses starting their route from 5.00 to 8.00 am and 12.00 to 3.00 pm are guaranteed to reach their final destination.

TRAVEL REGULATIONS
Single journey, weekly and monthly tickets can be purchased from ticket offices, self-service ticket machines or online on the company's website.
Passengers cannot board without a valid ticket, including payment evidence of any luggage exceeding the free baggage allowance, that must be shown for inspection upon request of the staff. Weekly/monthly tickets must be shown together with a valid identity document.
Single journey purchased from ticket offices and self-service machines must be validated or will be considered not valid.
If ticket validation machines are out of order, passengers are requested to check in with the bus driver, that will validate the ticket.

Single journey tickets purchased online are individual and

In caso di guasto della macchina validatrice il viaggiatore deve rivolgersi tempestivamente, per il servizio automobilistico al conducente di linea, che si limiterà a convalidare il titolo di viaggio in possesso del viaggiatore.
Il biglietto di corsa semplice acquistato on line è nominativo, non cedibile, non necessita di essere validato e deve essere esibito al controllo accompagnato da valido documento di riconoscimento.
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 approvvigionarsi del biglietto. Questi emetteranno 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 concorrente.
Il possessore del titolo di viaggio può iniziare il viaggio, o terminarlo, in qualunque località compresa nel tragitto per cui il biglietto è valido, fermo restando che nessun rimborso spetta per il percorso non effettuato.
I possessori dei biglietti di corsa semplice e degli abbonamenti hanno la facoltà di effettuare fermate intermedie.
È vietata la cessione dei titoli di viaggio nominativi e, dopo l'inizio del viaggio, di quelli non nominativi.

AGEVOLAZIONI DI VIAGGIO
Viaggiano gratuitamente sul servizio automobilistico i ragazzi che non hanno compiuto i 10 anni, solo se accompagnati singolarmente da persona adulta e non occupano posti a sedere.
È consentito a bordo dell'autobus il trasporto gratuito di cani di piccola taglia, di peso non superiore ai 10 kg, purché muniti di museruola e guinzaglio, e di piccoli animali domestici custoditi in appositi contenitori.
A bordo del bus il trasporto delle bici e monopattini a seguito è gratuito (nel rispetto delle condizioni disciplinate nella Carta dei Servizi 2025).

CONTROLLI, SANZIONI, 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 (per 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**. Tale sanzione è ridotta a Euro 50,00 se l'utente provvede al pagamento entro i trenta giorni successivi a quello della contestazione o della sua notifica. Se il viaggiatore si presta al pagamento immediato della somma dovuta al personale di bordo, 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, penali e ad ogni altro diritto dipendente dal trasporto.

non-transferable, they don't need to be validated and must be shown together with a valid identity document.
Passengers who start their journey without a ticket must notify the staff when getting on board to avoid penalty fares. The staff will provide them with a single journey ticket for a 3,00€ surcharge. Only users of the bus service who purchase travel tickets using the validators installed on board and equipped with the Tap to Pay payment system, without the assistance of the driver, are exempt from paying the surcharge.
Ticket holders can start or terminate their journey in any of the stops/destinations covered by their ticket; the unused part of the route is non-refundable.
Passengers who hold a single, as well as weekly or monthly tickets, can get off at intermediate stops.
Named tickets cannot be transferred; regular tickets cannot be transferred once the journey has started.

TRAVEL BENEFITS
Children under 10 years old travel for free on buses only if they are accompanied by an adult (one child per adult) and they don't occupy a seat.
Small dogs can be carried on buses as long as they don't weigh more than 10kg and they are kept on a lead and muzzle; small pets must be conveyed in pet carriers.
Bicycles and scooters may be carried for free on buses (in accordance with the conditions of the Service Charter 2025).

INSPECTIONS, SANCTIONS, GENERAL REGULATIONS
Passengers who fail to present a ticket for inspection or have an invalid ticket (i.e. non validated, incorrectly validated, expired or without the necessary support documents) will have to pay for the ticket and a penalty fare of 100€ as stated in Art. 32(1) of R.L. 18/2002. This is reduced to 50€ if paid within 30 days following the claim or notification. If the traveler agrees to pay the sum due to the on-board staff immediately, the fine will be reduced to 50.00 euros in addition to the cost of the ticket.

Passengers are required to show their ticket when requested by the staff.
Passengers are required to provide their personal details when requested by the supervisory control staff. These members of staff, when checking and notifying tickets irregularity, are considered public officials according to Art. 71 of Railway Police Regulations.
Passengers without identity documents can be asked to leave the vehicle and be identified by the competent Police authority.
Passengers are required to pay fees, surcharges, penalty fares and any other right related to transport to the competent collecting staff.



RECLAMI
Reclami, segnalazioni, suggerimenti possono essere inoltrati all'Azienda, sia in lingua italiana che inglese, nei seguenti modi:

- **di persona, presso la Direzione Generale Trasporto in Piazza Aldo Moro n. 50/B - Bari** Ufficio Relazioni con la Clientela dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00;
- **per telefono, al numero: 080 5299348** Ufficio Relazioni con la Clientela dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00;
- **via fax, al numero: 080 5235480**
- **per posta ordinaria**, all'indirizzo: FERROTRAMVIARIA SpA Ufficio Relazioni con la Clientela Piazza Aldo Moro n. 50/B - 70122 BARI
- **per posta elettronica** all'indirizzo: reclami@ferrovienordbarese.it
- **on line** utilizzando il modulo per reclami presente nel sito web aziendale: www.ferrotramviaria.it
- **a mezzo App "Ferrotramviaria SpA"** per dispositivi mobili con sistemi operativi Android o Apple (iOS), cliccando sull'icona Contatti/Segnalazioni.

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

- 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;
- 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;
- 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'inizio del reclamo/richesta 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 indicato dalla Carta dei Servizi, è previsto un indennizzo automatico a favore del cliente.

Per maggiori dettagli consultare la Carta dei Servizi o il sito aziendale www.ferrotramviaria.it.

RIMBORSI E INDENNIZZI
La Ferrotramviaria prevede forme di rimborso e indennizzo a seguito di eventuali disservizi e irregolarità riscontrate nello svolgimento del servizio. Sono previsti indennizzi anche per gli abbonamenti mensili e annuali in caso di ripetuti servizi irregolari; indennizzi per i viaggiatori con disabilità in caso di mancato rispetto della prevista fruibilità di infrastrutture e/o materiale rotabile; indennizzi per i viaggiatori i quali non hanno ricevuto una risposta al reclamo entro 90 giorni dall'inizio dello stesso.

Per maggiori dettagli su tutte le forme d'indennizzo e le rispettive modalità di inoltro da seguire, consultare la Carta dei Servizi o il sito web aziendale www.ferrotramviaria.it.

OGGETTI SMARRITI
La segnalazione di un oggetto smarrito può essere inoltrata:

- telefonando al numero 080 5299526 i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 14.30 alle ore 15.30;
- utilizzando l'apposito modulo presente nel sito web aziendale www.ferrotramviaria.it/servizi/oggetti-smarriti;
- servendosi della App "Ferrotramviaria SpA" per dispositivi mobili cliccando sull'icona Oggetti smarriti.

COMPLAINTS
Complaints and suggestions can be sent to the Company – in Italian or English, in the following ways:

- **in person, at the Direzione Generale Trasporto (Directorate General for Transport) in Piazza Aldo Moro n. 50/B - Bari** Ufficio Relazioni con la Clientela (Customer Relations Office) from Monday to Friday 9.00am to 1.00pm
- **by telephone, at 080 5299348** Ufficio Relazioni con la Clientela (Customer Relations Office) from Monday to Friday 9.00am to 1.00pm
- **by fax, at 080 5235480**
- **by post, to the address:** FERROTRAMVIARIA SpA Ufficio Relazioni con la Clientela (Customer Relations Office) Piazza Aldo Moro n. 50/B - 70122 BARI
- **by email to the address:** reclami@ferrovienordbarese.it
- **online**, using the form available on the company's website: www.ferrotramviaria.it
- **using the App "Ferrotramviaria SpA"**, available on Android and Apple (iOS) and selecting Contacts/Complaints.

For the complaint/refund/compensation query to be taken into consideration, it needs to include at least:

- a) the passenger's personal details (name, surname, phone number) and, if this is the case, those of their representative, attaching their proxy and identity document;
- b) the details of the made or planned trip (date, time, departure station and destination) and ticket number or copy of the ticket;
- c) the details of the disruption of the service with respect to the national or European law or the Service Charter.

The Company will reply within 30 days, or in justified circumstances no later than 3 months after the complaint/refund request was sent. After this period the passenger can apply to the Autorità di Regolazione dei Trasporti (Transport Regulation Authority) (via Nizza 230, 10126 - Torino; pec@pec.autorita.trasporti.it) and/or seek out-of-court settlement of the dispute. In addition, if the Company has not replied to the complaint after 90 days, as stated in the Service Charter, compensation will be automatically provided to the passenger.

For additional details, please check the Service Charter or visit the company's website www.ferrotramviaria.it.

REFUNDS AND COMPENSATIONS
Ferrotramviaria offers refunds and compensations following disruptions in the service. Passengers are entitled to a compensation for their weekly and monthly tickets when disruptions repeatedly occur; passengers with disability are be entitled to a compensation in the event of non-compliance with the planned accessibility of facilities and/or vehicles; passengers who have not received an answer to their claim after 90 days are entitled to a compensation.

For further information on the different compensations and how to claim them, please see the Service Charter or the company's website www.ferrotramviaria.it.

LOST PROPERTY
Lost property can be reported in one of the following ways:

- By calling the number 080 5299526 on working days, Monday to Friday from 8.30am to 1.30pm and from 2.30pm to 3.30pm,
- Online, using the form available on the company's website www.ferrotramviaria.it/servizi/oggetti-smarriti,
- Using the App "Ferrotramviaria SpA" available on Android and Apple (iOS) and selecting Lost Property.

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.

Come richiedere assistenza
L'assistenza del personale aziendale deve essere richiesta con un anticipo di almeno 24 ore.

Per richiedere il servizio di assistenza, il viaggiatore può:

- inviare una e-mail a servizi@ferrovienordbarese.it, indicando tutte le informazioni relative al viaggio. Le mail di richiesta dovranno pervenire entro le ore 15.00;
- telefonare al numero dell'Ufficio Relazioni con la Clientela 080 5299348. Il servizio è operante i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00

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.
- I gestori dei punti vendita titoli di viaggio espongono gli orari del servizio all'esterno e/o all'interno dell'esercizio.
- 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).
- Tutte le paline delle fermate del servizio automobilistico sono dotate 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 AV/M/AVL (Automatic Vehicle Monitoring/Automatic Vehicle Location), attivi su tutto il parco rotabile, garantiscono 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, twitter, facebook, linkedin e 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. 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.

SERVICES FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY
The company is committed to improve travel conditions by progressively introducing buses that are accessible to passengers with reduced mobility.

How to request assistance
Staff assistance must be required at least 24 hours before travelling.

To request assistance, passengers can:

- send an email to servizi@ferrovienordbarese.it, with all the details of their journey.
- The emails shall not arrive later than 3pm;
- call Ufficio Relazioni con la Clientela (Customer Relations Office) at 080 5299348.

The service is available on working days Monday to Friday from 9am to 1pm.

PASSENGERS INFORMATION
During wintertime bus services follow a schedule that is normally valid for the duration of the school year, while during the summer there are services running between Andria and Barletta Lido.

- Service alterations and schedule changes are published on the company's communication channels, at least 24 hours prior to the changes.
- Ticket sale points managers will display the bus schedule outside or inside their store.
- A schedule is displayed at every terminal. Along the route Bari-Barletta there are 178 stop poles where passengers can find indications about the bus schedule, ticket sale points and additional information.
- Passengers can find signboards with the General Conditions of Transport (in Italian and English) at every bus stop/station.
- All self-service machines have a QR code that can be scanned to check the General Conditions of Transport (in Italian and English).
- All company vehicles are equipped with a sticker with a QR Code to consult the General Conditions of Transport (Italian and English).
- All the bus stops poles have a QR code that can be scanned to check the General Conditions of Transport (in Italian and English).
- All vehicles have a screen showing number of the line, the route and its stops.
- AV/M/AVL devices (Automatic Vehicle Monitoring/Automatic Vehicle Location), active on every vehicle, allow the Company to promptly inform passengers in the event of disruptions.
- The company's website periodically posts notices, service updates, schedules and prices in a printable version. The Newsletter service allows passengers to always be informed via email.
- Ferrotramviaria social networks, Twitter, Facebook, LinkedIn and Instagram are also updated with notices and information on the service.
- The App "Ferrotramviaria SpA", available on Android and Apple (iOS) mobile devices, can be used for the online purchase of single journey tickets and to check schedules, notices, maps, sales points, contacts; to file a complaint and report lost property, as well as to check useful links with information about relevant tourist spots that can be found along the routes served by Ferrotramviaria. These links are also accessible by scanning the QR codes that can be found on the company's website and will link the user directly to the relevant store.

Information on the services offered can be obtained by calling the number 080 5299111 and pressing 1. The Customer Care service operates every day from 5am to 12pm.

