CARTA dei servizi 2019

Ferrovie Appulo Lucane

www.ferrovieappulolucane.it
numero verde: 800 050 500

Ferrovie Appulo Lucane

ferrovie appulo lucane

INTRODUZIONE

Premessa 1
Riferimenti Normativi 2
Principi Fondamentali 3

LE FERROVIE APPULO LUCANE

Breve Storia 5
Profilo Aziendale 5
Obiettivi ed Impegni 6
Contratti di Servizio 11

IL SERVIZIO OFFERTO

Il Servizio Ferroviario 12
Il Servizio Automobilstico 19
Il Trasporto delle Persone con Disabilità 29
Il Trasporto delle Biciclette 32

TITOLI DI VIAGGIO E REGOLAMENTAZIONE

Ambito di Applicazione delle Tariffe Regionali 33
Modalità di Vendita Titoli di Viaggio 34
Titoli di Viaggio disponibili presso i Punti Vendita Informatizzati di Stazione 35
Titoli di Viaggio in vendita tramite Bigliettazione Online 40
Titoli di Viaggio disponibili presso i Punti Vendita Esterni Convenzionati 44
Regolarizzazioni, Sanzioni e Penalità 47
Convenzioni di Vendita 49
Agevolazioni Tariffarie
FAL e le Persone con Disabilità (Regione Puglia) 52
FAL e le Persone con Disabilità (Regione Basilicata) 54
FAL e le Forze dell'Ordine 54
FAL e gli Elettori 57
Gratuità del Viaggio 58
FAL e i Più Piccoli 58
FAL gli Animali e gli Oggetti 59
FAL e le Biciclette 59

QUALITA' DEL SERVIZIO

Indagine di Customer Satisfaction 60
Fattori della Qualità 65
Indicatori della Qualità Anno 2017 / 2018 70

TUTELA DEI VIAGGIATORI

Gestione dei Reclami 72
Rimborsi 78
Oggetti Smarriti 78
Copertura Assicurativa per Danni alle Persone e alle Cose 78
Sciopero 79
Diritti e Obblighi dei Viaggiatori 79

ALLEGATI

Cartteristiche Commerciali e disponibilità negli Impianti Ferroviari 81

CONTATTI

Contatti aziendali 83

ferrovie apulo lucane

INTRODUZIONE

PREMESSA

La Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti tra l'ente che eroga il servizio di trasporto ed i cittadini che ne fruiscono, istituendo con essi un legame trasparente al fine di definire e migliorare continuamente il livello di qualità dei servizi forniti.

Nel settore dei trasporti pubblici la Carta dei Servizi è anche detta **"Carta della Mobilità"** ed è redatta in attuazione di riferimenti normativi specifici.
Scopo della Carta dei Servizi è promuovere la partecipazione attiva del Cliente descrivendo le modalità di ascolto ed assistenza di viaggio che l'Azienda attiva e gli strumenti per la tutela dei consumatori.

L'ente, quindi, assume precisi impegni verso la Clientela nel rispetto delle sue legittime aspettative; il cittadino qualora ritenga che le stesse siano state disattese, potrà avanzare reclami, osservazioni e suggerimenti ai quali l'Azienda si impegna a fornire precise ed esaurienti risposte.

La centralità del ruolo del passeggero è ormai ampliamente riconosciuta nelle Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. che hanno rivisto la mission e la cultura aziendale, rendendo gli utenti ancora più protagonisti dei loro viaggi.

Lo sforzo compiuto dall'Azienda, in questo processo di cambiamento, favorisce gli utenti nell'esercizio di accesso, partecipazione e informazione, consentendo loro di viaggiare al meglio in Puglia e in Basilicata.

INTRODUZIONE

RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei Servizi delle Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. è redatta nel rispetto dei seguenti riferimenti normativi e di indirizzo:

- Art. 16 Costituzione Italiana
- Art. 8 Trattato di Maastricht
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 "Principi generali sulla erogazione dei servizi pubblici"
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore dei trasporti"
- Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio dei Ministri del 23/10/07, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri del trasporto ferroviario artt. 9 – 11 – 12- 19 art. 20 paragrafo 1 e articolo 26
- Decreto Legislativo 17/04/14 n. 70. Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007
- Regolamento (CE) n. 181/2011 che modifica il Regolamento (CE) n.2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri del trasporto effettuato con autobus - art. 4, paragrafo 2 - art. 9 - art. 10, paragrafo 1 - art. 16, paragrafo 1, lettera b) - art. 16, paragrafo 2 - art. 17, paragrafi 1 e 2 e gli artt. da 24 a 28)
- Decreto legislativo n. 169/2014 recante la disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 181/2011
- Decreto Legislativo 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni"
- Contratti di servizio stipulati con le Regioni Puglia e Basilicata
- UNI EN ISO 9001: 2015

INTRODUZIONE

PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi si fonda su alcuni principi fondamentali definiti dalla Costituzione e ripresi nelle disposizioni normative.
Nello svolgimento delle sue attività, lo sforzo delle Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. è quello di svolgere la propria mission aziendale nel rispetto dei principi di **Uguaglianza ed Imparzialità – Regolarità e Continuità – Partecipazione – Efficienza ed Efficacia – Libertà di scelta.**

Uguaglianza ed imparzialità

Servizi e infrastrutture aziendali devono poter essere accessibili a chiunque senza distinzione di età e/o nazionalità, area geografica di appartenenza e parimenti, devono progressivamente essere adeguati agli standard normativi di riferimento che consentono la completa fruizione del servizio anche da parte delle persone con disabilità.

Regolarità e Continuità

L'erogazione del servizio offerto deve essere assicurata in modo regolare e continuato, nel rispetto del programma di esercizio e supportata da una corretta quanto completa informazione; pertanto deve essere garantita l'istituzione di servizi sostitutivi ogni qual volta si verifichino interruzioni programmate o si registrino irregolarità durante l'erogazione del servizio.
In tutti i casi di sciopero deve essere inoltre garantita la tempestiva divulgazione delle informazioni correlate, avvalendosi di tutti i canali informativi aziendali disponibili, corredando le informazioni relative allo sciopero con la puntuale segnalazione delle fasce orarie giornaliere, nelle quali il servizio di trasporto offerto è comunque garantito.
Il servizio ferroviario è soppresso la domenica e nei giorni festivi infrasettimanali nei quali viene effettuato un servizio automobilistico sostitutivo.

Partecipazione

L'impegno è quello di favorire la massima partecipazione ed informazione dell'utenza, anche attraverso il riconoscimento di organismi di rappresentanza organizzata, favorendo ad essa il diritto di accesso alle informazioni che possano direttamente interessarla.
Sono, inoltre, auspicabili confronti e dibattiti con i fruitori del servizio utilizzando tutti i canali e le modalità messe a disposizione dall'azienda, affinché possano emergere osservazioni e suggerimenti utili ad incidere con maggiore puntualità sul miglioramento del servizio offerto.
Le F.A.L. s.r.l. si impegnano ad acquisire periodicamente valutazioni della Clientela attraverso le indagini di Customer Satisfaction.

INTRODUZIONE

Efficienza ed Efficacia

Le Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. si impegnano ad adottare, affinché il servizio venga sempre svolto nell'ottica del miglioramento continuo e compatibilmente con le risorse disponibili, tutte le soluzioni in grado di garantire efficienza ed efficacia all'attività svolta, siano esse di tipo tecnologico piuttosto che organizzativo o procedurale.

Libertà di scelta

I cittadini fruitori del servizio di trasporto pubblico devono poter sempre godere del diritto alla mobilità; pertanto è necessario che la società che produce l'offerta assuma ogni iniziativa atta a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni, diversificando e programmando l'erogazione del servizio al fine di poter soddisfare le reali esigenze dell'utenza.

Validità della Carta dei Servizi aziendale

La Carta dei Servizi delle Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. è aggiornata a dicembre 2018 ed ha validità fino alla pubblicazione della prossima edizione.
Ogni variazione dei dati in essa contenuti sarà tempestivamente comunicata agli utenti attraverso tutti i canali di informazione a disposizione della Società.

Reperibilità della Carta dei Servizi

In ottemperanza agli obblighi di pubblicazione previsti dall'art. 32 del D.L. 33/2013 sulla trasparenza amministrativa, la carta dei servizi è pubblicata sul sito internet aziendale www.ferrovieappulolucane.it. Inoltre l'Ufficio Relazioni Esterne / Affari Generali delle Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. può consegnare una copia cartacea a chiunque ne faccia richiesta.

LE FERROVIE APPULO LUCANE

BREVE STORIA

Le Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. nascono nel 1915 con la denominazione "Società per le Strade Ferrate del Mediterraneo"; a seguito di vicissitudini che determinarono la revoca della concessione originaria ed il conseguente commissariamento da parte del governo centrale, acquisiranno, nel 1963 con D.L. n° 1855, la denominazione "Ferrovie Calabro Lucane".

Nel 1991, con D.M. 02.10.90, in luogo delle Ferrovie Calabro Lucane furono istituite le "Ferrovie della Calabria ed Autoservizi integrativi" e le "Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. ed Autoservizi Integrativi"; anche in questo caso l'Azienda conservò il carattere di Gestione Commissariale Governativa.

Successivamente, in attuazione del combinato legislativo disposto da legge n. 59/97, D.L. n. 422/97 e D.P.C.M. del 16.11.2000, il 1° gennaio 2001, le Ferrovie Appulo Lucane si trasformano da Gestione Commissariale Governativa in società a responsabilità limitata, partecipata al 100% dal Ministero dei Trasporti.

Da settembre 2018 le Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. sono rappresentate dall'avv. Rosario Almiento, quale Presidente del Consiglio di Amministrazione.

PROFILO AZIENDALE

Le Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. sono un'Azienda di "Servizio Trasporto Viaggiatori" su ferro e su gomma operante nelle province di Bari, Matera e Potenza.

Si avvalgono del lavoro di 533 dipendenti (dato aggiornato al 31 dicembre 2018), distribuiti negli ambiti di appartenenza regionale di Puglia e Basilicata, dediti allo svolgimento delle attività amministrative e di esercizio necessarie a garantire quotidianamente l'offerta e l'erogazione del servizio. Le attività svolte dalle suddette unità lavorative si concentrano a livello regionale nelle due sedi principali di Bari e Potenza, tuttavia anche il centro di Matera è giornalmente presenziato dal personale di esercizio impegnato nelle attività di gestione dell'impianto automobilistico di Serra Rifusa.

LE FERROVIE APPULO LUCANE

OBIETTIVI ED IMPEGNI

Dal mese di settembre 2008 le Ferrovie Appulo Lucane s.r.l., in concomitanza con una vasta operazione di riorganizzazione aziendale, hanno sviluppato un importante percorso mirato all'ammodernamento del proprio armamento, delle infrastrutture e del parco mezzi, dei luoghi di lavoro, dei servizi offerti al pubblico e si avvalgono di un sempre più diffuso utilizzo di soluzioni informatico-tecnologiche al fine di elevare gli standard necessari ad interpretare e gestire al meglio l'aumentata richiesta di trasporto pubblico e la sicurezza del viaggio e della linea ferroviaria.

Obiettivi primari delle Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. sono quelli di garantire Sicurezza, Accessibilità, Comodità, Mobilità, ed adeguati Servizi di Informazione ai cittadini fruitori del servizio offerto, avvalendosi del quotidiano assiduo impegno di tutto il personale alle proprie dipendenze.

Pertanto, ponendo la "Soddisfazione del Cliente" al centro della politica e degli interessi aziendali, le Ferrovie Appulo Lucane s.r.l., hanno da subito mirato alla certificazione del proprio Sistema di Gestione della Qualità per organizzare le proprie attività conformemente alla normativa UNI EN ISO 9001 che regolamenta, a livello europeo, i Sistemi di Gestione della Qualità rivolti alla soddisfazione del cliente; la certificazione di Qualità è stata ottenuta in data 15 dicembre 2010 ed è tutt'oggi in corso di validità.

Nel contempo, le F.A.L. s.r.l. hanno concretamente favorito il dialogo ed il confronto con i propri utenti attraverso la gestione di canali informativi e di contatto (Ufficio Relazioni Esterne – numero verde attivo anche nei giorni festivi - aggiornamenti e news riportati nel web site, pagina facebook, indirizzi di posta elettronica dedicati), appositamente creati dalle Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. per sostenere nel migliore dei modi il diritto dell'utenza all'ottenimento di un adeguato Servizio di Informazione.

L'acquisto dei titoli di viaggio on-line è ormai una realtà consolidata fruibile sia tramite l'utilizzo della facile procedura presente all'interno del web site, sia tramite l'utilizzo delle applicazioni dedicate, scaricabili preventivamente tramite apparecchi telefonici di nuova generazione basati rispettivamente su tecnologia Android o IOS.

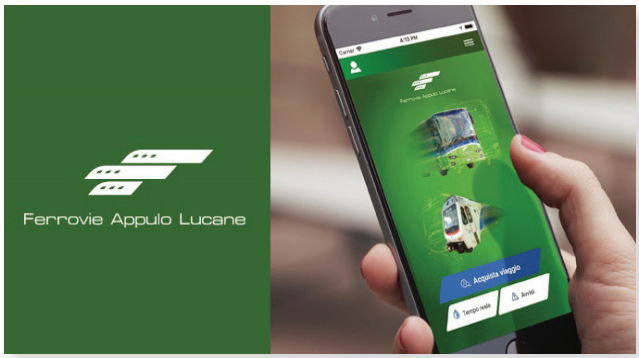
Nel corso degli ultimi anni, le Ferrovie Appulo Lucane s.r.l., hanno operato affinché tutti gli impegni assunti a livello istituzionale e nei confronti dell'utenza rivolti al miglioramento continuo del servizio offerto, fossero costantemente rispettati: a luglio 2015, nella stazione FAL di Bari c.le, è stato inaugurato il FalCafè, un Bar di proprietà di una società in amministrazione giudiziaria. L'inaugurazione ha permesso alla Società di rinsaldare simbolicamente il patto di legalità e pratica di buona amministrazione con la cittadinanza. Nel corso del 2016, le Ferrovie Appulo Lucane s.r.l., per testimoniare la grande attenzione nei confronti dei giovani utenti, hanno attivato due servizi che, al momento, sono fruibili in tutte le stazioni ferroviarie della linea Bari-Matera:

LE FERROVIE APPULO LUCANE

l'attivazione di Free Wifi Zones (WIFAL), e l'installazione di Alberelli Oscar per la ricarica veloce di smartphone e tablet, grazie all'idea innovativa di una start-up di giovani studenti universitari pugliesi premiata dal Ministero dello Sviluppo Economico.

A settembre 2018 sono stati presentati il nuovo sito e la nuova app: il nuovo stile del sito vuole rappresentare la crescita, la modernizzazione e la profonda trasformazione dell'Azienda. Ai servizi già precedentemente offerti (bigliettazione online, comunicazoni di servizio, news, pubblicazione di tutti i dati relativi alla qualità, alla customer satisfaction, alla trasparenza) se ne aggiungono altri. "Lavori in corso": cliccando sul tasto in home page, si apre una cartina con la mappa delle linee ferroviarie di FAL su cui sono indicati tutti i cantieri in atto e, per ciascun cantiere, vengono indicati i dettagli relativi al tipo d'intervento, alla quota ed al canale di finanziamento, alla data di fine lavori prevista, con foto e dati aggiornati sull'andamento dei cantieri. "Bus e Treni in tempo reale": dalla home page, cliccando su questo tasto, è possibile sciegliere se "monitorare" treni o bus cercare la tratta d'interesse e visualizzarne il percorso con i dettagli sugli orari ed eventuali modifiche e/o ritardi.

La nuova app di FAL è assolutamente innovativa, tra le prime in Italia nel suo genere. Una volta scaricata consente di consultare orari di treni e bus in tempo reale con indicazioni di eventuali ritardi; di leggere avvisi e news e, previa registrazione, di acquistare titoli di viaggio. Una volta scelta la corsa, basta cliccare sulla tratta per vedere tutto il percorso ed eventuali avvisi ad esso relativi. Cliccando sulla stazione d'interesse c'è anche la possibilità di aprire una mappa di google che indica come raggiungere la stazione.



In merito all'impegno assunto sul progressivo miglioramento della comodità di viaggio, già a partire dall'anno 2008 le Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. hanno preso a cuore l'argomento avviando un'importante opera di restyling del parco rotabile ferroviario di vecchia generazione, oggi rinnovato al 90%, corredandolo, tra l'altro, con impianti di climatizzazione.

A partire dal 2008, nell'ambito di un processo di profondo rinnovamento, la Società ha intercettato fondi nazionali ed europei grazie ai quali, per il tramite delle Regioni Puglia e Basilicata, ha proceduto, tra l'altro a rinnovare il parco mezzi: sono stati acquistati 19 nuovi treni dotati di ogni confort che sono stati progressivamente tutti immessi in servizio. Analogo rinnovamento ha interessato il 73% del parco autobus. Dal 2008 ad oggi l'età media dei mezzi Fal in servizio si è ridotta per i treni da 20,8 a 6,4 anni e per gli autobus da 23,4 a 8,5 anni.

LE FERROVIE APPULO LUCANE

Al fine di garantire il diritto di viaggio a chiunque e quindi la totale accessibilità a bordo dei mezzi, siano essi treni o autobus, si sottolinea come tutti i mezzi di nuova generazione acquistati dalle F.A.L. s.r.l. siano forniti di apposite pedane che facilitano l'accesso anche alle persone con ridotta capacità motoria. Inoltre a gennaio 2014 è stato inaugurato un ascensore che permette di collegare il piano binari delle F.a.l. s.r.l. con quello delle Ferrovie del Nord Barese consentendo ai viaggiatori, grazie anche all'attivazione del biglietto integrato, di transitare da una stazione all'altra senza dover uscire all'esterno; ciò facilita anche l'accesso al collegamento ferroviario con l'aeroporto di Bari, gestito da Ferrovie Nord Barese.

In tema di sicurezza, le Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. hanno installato dal 2009, lungo la linea ferroviaria, un ramificato sistema automatizzato di sicurezza, dotando sia gli stazionamenti ferroviari che i mezzi nel loro complesso (treni + bus) di appositi sistemi di videosorveglianza.
In merito a quanto appena detto, è importante sottolineare l'impegno profuso dai vertici F.A.L. s.r.l. per la riqualificazione della fermata ferroviaria di Bari Policlinico, attualmente corredata da impianti di servo scala, scala mobile e da videosorveglianza.

Per garantire la mobilità sostenibile (nel rispetto della salute dei luoghi e delle persone), le Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. hanno installato presso i propri impianti ferroviari ed all'interno dei nuovi treni, apposite rastrelliere per la sistemazione delle biciclette dell'utenza che ne volesse usufruire.

Nei locali F.A.L. di Corso Italia, è operativa la prima Velostazione del centro sud Italia, realizzata con Fondi europei in collaborazione con la Regione Puglia e collegata all'hub ferroviario di Bari Centrale.

Particolare attenzione è stata rivolta nel corso di questi ultimi anni anche all'ammodernamento della linea ferroviaria: in ambito lucano, a partire dal 2010 le Fal hanno eseguito e concluso nel 2015, i lavori di rinnovo e adeguamento della sede, con interventi sulle più importanti opere d'arte, dislocate sulla tratta Gravina - Avigliano Lucania (Genzano – Oppido; Cancellara – Pietragalla – San Nicola), nonché sulla tratta lucana Venusio – Matera Sud della linea Bari - Matera.

LE FERROVIE APPULO LUCANE

Un discorso a parte merita la realizzazione della nuova stazione di Matera centrale il cui progetto è stato redatto dall'architetto Stefano Boeri. La stazione, i cui lavori sono stati eseguiti in tempi da record, sarà inaugurata nel corso del 2019. A fine dicembre sono terminati i lavori per la realizzazione del nuovo terminal intermodale di Serra Rifusa: ubicato alle porte della città di Matera, rientra nell'ambito degli interventi infrastrutturali previsti per la realizzaione del Servizio Ferroviario Metropolitano. E' dotato di fermata ferroviaria, area di fermata dei bus, parcheggio coperto a due piani con 350 posti auto, parcheggio per autobus turistici con 35 posti, area di servizi agli utenti.

In ambito pugliese, invece, le F.A.L. s.r.l. hanno avviato la realizzazione del raddoppio della tratta ferroviaria Bari – Toritto strettamente connesso quest'ultimo alla esecuzione dei lavori di interramento della stazione ferroviaria di Modugno; ma già durante l'anno scorso le F.A.L. s.r.l., si sono impegnate in ulteriori sfide, progetti strategicamente importanti per il trasporto pubblico locale e per l'immagine aziendale, quali il completamento della linea ferroviaria metropolitana Bari – Bitritto, il potenziamento e la velocizzazione della linea ferroviaria Bari – Matera, la costruzione di un nuovo Deposito Officina presso la sede di Bari scalo nonché la riqualificazione delle stazioni ferroviarie di Matera Villa Longo, Gravina e come già detto della fermata di Bari Policlinico. In queste stazioni è stata innalzata la quota delle banchine al fine di allinearla alla quota di accesso ai treni, così da ridurre lo sforzo di accessibilità anche per le persone con ridotta capacità motoria.

LE FERROVIE APPULO LUCANE

Sempre nell'ottica del perseguimento della mission aziendale, cioè quella di considerare il viaggiatore al centro dell'attività aziendale, sono stati raggiunti significativi progressi sull'offerta dei servizi presentati alla clientela sia in termini di informazione presso gli impianti, sia in termini di acquisto titoli di viaggio: infatti tutti gli stazionamenti ferroviari aziendali più frequentati quali quelli di Bari C.le, Bari scalo, Bari Policlinico, Modugno, Palo del Colle, Binetto, Grumo Appula, Toritto, Altamura, Matera Villa Longo, Matera C.le, Matera sud, Gravina, Avigliano città, Potenza Santa Maria, Potenza Città e Potenza Inferiore scalo, sono stati dotati di un sistema informativo audio-visivo che permette a chiunque di accedere a tutte le informazioni aggiornate sulla circolazione e sui ritardi dei treni, tramite la semplice consultazione dei monitor di stazione e l'ascolto di annunci vocali predisposti per i treni in arrivo; inoltre, i suddetti stazionamenti sono stati corredati con pratiche erogatrici automatiche self-service di titoli di viaggio.

LE FERROVIE APPULO LUCANE

CONTRATTI DI SERVIZIO

Le Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. erogano il servizio trasporto su ferro e su gomma ottemperando ai contratti sottoscritti rispettivamente con le Regioni Puglia e Basilicata, effettive proprietarie della maggior parte dei mezzi e delle infrastrutture in affidamento, alle quali per legge compete negli ambiti territoriali di competenza, la funzione di vigilanza della regolarità e qualità del servizio di trasporto offerto.

I contratti di servizio stipulati con ognuna delle Regioni interessate disciplinano gli obblighi reciproci tra le parti sottoscriventi e regolamentano le modalità di esecuzione delle prestazioni del trasporto pubblico ferroviario ed automobilistico integrativo e/o sostitutivo nell'ambito delle linee ferro/bus in gestione.

In entrambi i contratti vengono non soltanto segnalati i "servizi essenziali da offrire all'utenza", che la Società F.A.L. s.r.l. si impegna a garantire, ma vengono anche annoverati i programmi di esercizio, gli orari e le fermate ferro/bus disponibili, le tariffe in vigore nonché gli elenchi riferiti al parco mezzi ed alle infrastrutture destinate allo scopo.

La Società F.A.L. s.r.l. si impegna a rispettare le caratteristiche del livello qualitativo sottoscritto e a migliorare costantemente il confort dei viaggiatori, sia durante il viaggio sia durante la permanenza degli stessi negli impianti dislocati in linea.

In tal senso, le F.A.L. s.r.l. si assumono l'onere di garantire il progressivo rinnovo del parco mezzi, la diffusione di attrezzature ed accorgimenti mirati all'accoglienza ed al trasporto dei viaggiatori con ridotte capacità motorie, nonché risposte concrete alle crescenti richieste di informazioni in tempo reale relative all'erogazione del servizio, come anche risposte concrete alle crescenti richieste di trasporto bici a seguito.

Gli standard di qualità individuati rappresentano gli obiettivi da raggiungere.

La Società F.A.L. s.r.l. assicura anche tutte le attività dedite alla manutenzione ordinaria e straordinaria del materiale rotabile, degli impianti e delle linee ferroviarie in gestione, garantendo il rispetto delle condizioni di sicurezza, efficienza, pulizia e decoro degli allestimenti interni ed esterni in ottemperanza alle normative in vigore ed ai parametri contrattualmente pattuiti.

In ciascuno dei Contratti di Servizio di riferimento, sono individuate e sottoscritte le caratteristiche del livello qualitativo minimo che il servizio erogato deve assicurare in termini di regolarità, puntualità, sicurezza, pulizia, confort nonché in termini di informazione ed assistenza alla clientela.

IL SERVIZIO OFFERTO

SERVIZIO FERROVIARIO

L'offerta riferita al trasporto ferroviario è disponibile e concentrata nei giorni feriali dell'anno, dal lunedì al sabato; tuttavia, le domeniche e i giorni festivi infrasettimanali è previsto e regolarmente espletato, un corrispondente servizio automobilistico sostitutivo.

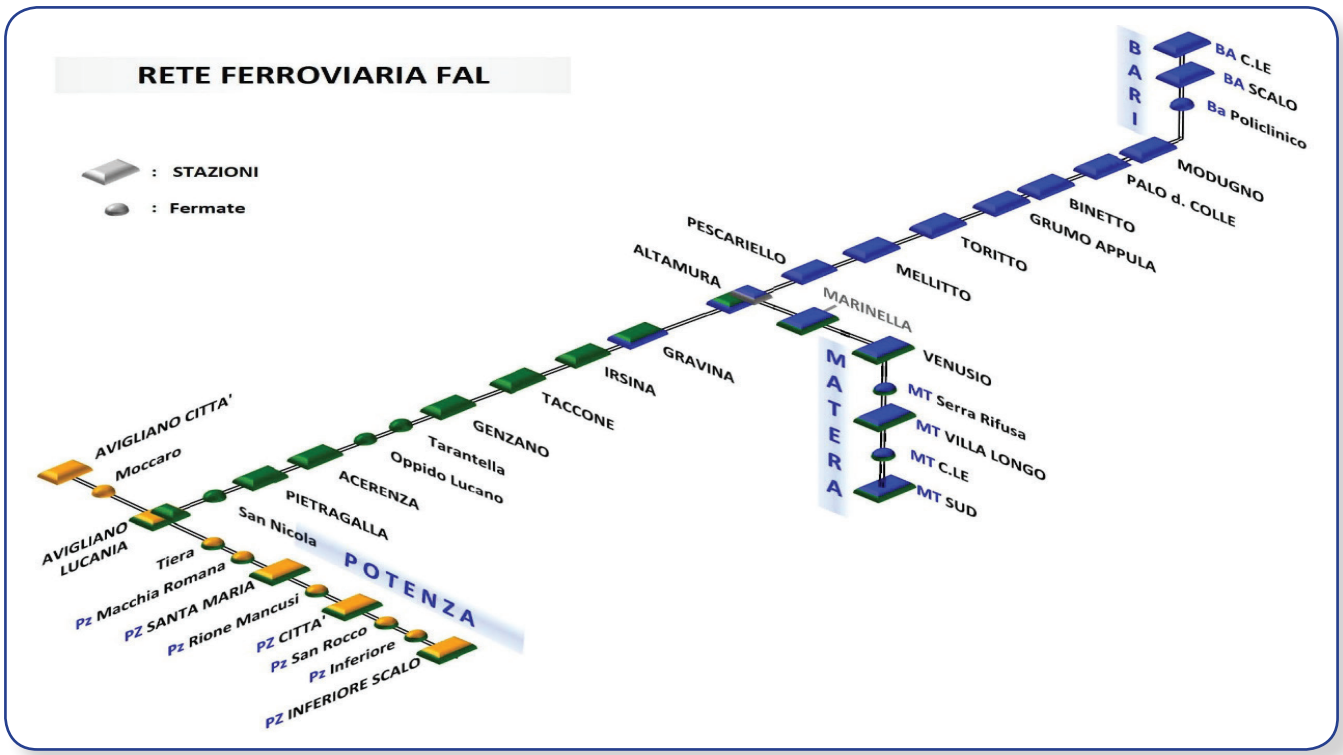
Nel periodo estivo, in concomitanza con il mese di agosto, le Ferrovie Appulo Lucane s.r.l., sospendono per circa 30 giorni l'effettuazione di alcuni treni, preventivamente individuati e segnalati nell'orario di servizio, dandone tempestiva comunicazione all'utenza tramite tutti i canali informativi aziendali disponibili.

Rete Ferroviaria stazioni e fermate

Le Ferrovie Appulo Lucane s.r.l., gestiscono una rete ferroviaria a binario unico ed a scartamento ridotto (950 mm), che si snoda su un percorso ferrato continuato pari a 183 Km ramificato sulle seguenti direttrici :

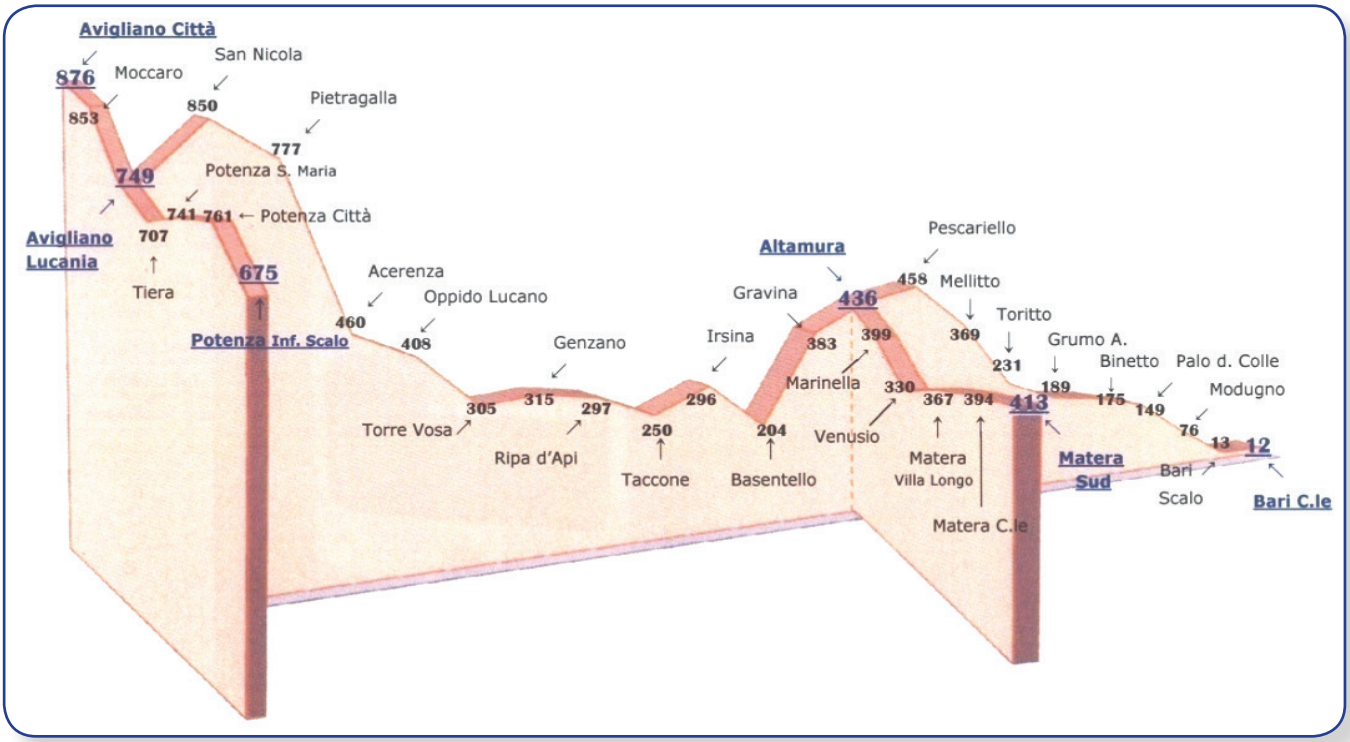
- Linea Bari – Altamura – Matera;
- Linea Altamura – Gravina – Avigliano Lucania – Potenza;
- Linea Avigliano Città – Avigliano Lucania.

Rappresentazione grafica della rete ferroviaria FAL



IL SERVIZIO OFFERTO

Sviluppo altimetrico della rete ferroviaria FAL



Sulla direttrice Bari –. Altamura - Matera sono presenti 17 stazionamenti-distinguibili in stazioni e semplici fermate, sulla direttrice Altamura – Gravina - Avigliano Lucania – Potenza sono invece presenti 19 stazionamenti parimenti distinguibili ed infine sulla direttrice Avigliano Lucania – Avigliano città sono presenti 3 stazionamenti precisamente la stazione RFI di Avigliano Lucania, la fermata "Moccaro" e la stazione F.A.L. di Avigliano Città.

Tenuto presente che gli impianti ferroviari di snodo sono due, rispettivamente la stazione di Altamura e la stazione RFI di Avigliano Lucania, si può affermare che l'intera rete ferroviaria F.A.L. è corredata nel suo complesso da un totale di 37 stazionamenti disponibili, di cui n° 13 a carattere metropolitano ricadenti nelle aree urbane dei principali centri regionali, precisamente n° 3 ricadenti nel centro urbano di Bari, n° 4 nel centro urbano di Matera e n° 7 nel centro urbano di Potenza.

Quanto appena rappresentato consente non soltanto la continuità e la capillarità dei collegamenti nei rispettivi ambiti regionali, ma anche la continuità dei collegamenti in ambito interregionale relazionando stabilmente tra loro i centri urbani di Bari, Matera e Potenza.

Di seguito si riportano le principali stazioni e fermate ferroviarie presenti all'interno della rete ferroviaria F.A.L.: Bari Centrale (stazione) – Bari scalo (stazione) – Bari Policlinico (fermata) – Modugno (stazione) – Palo del Colle (stazione) – Binetto (stazione) – Grumo Appula (stazione) - Toritto (stazione) – Mellitto (stazione) – Pescariello (stazione) – Altamura (stazione) – Marinella (stazione) – Venusio (stazione) – Matera

IL SERVIZIO OFFERTO

Serra Rifusa (fermata) - Matera Villa Longo (stazione) – Matera C.le (stazione) – Matera sud (stazione) – Gravina (stazione) – Irsina (stazione) – Taccone (stazione) – Genzano di Lucania (stazione) – Tarantella (fermata) – Acerenza (stazione) – Pietragalla (stazione) – San Nicola (fermata) – Avigliano Lucania (stazione RFI) – Moccaro (fermata) – Avigliano Città (stazione) – Tiera (fermata) – Potenza Macchia Romana (fermata) – Potenza Santa Maria (stazione) – Potenza Rione Mancusi (fermata) – Potenza Città (stazione) – Potenza San Rocco (fermata) – Potenza Inferiore (fermata) – Potenza Inferiore scalo (stazione).
Facendo riferimento a quanto sopra detto, si evince che il servizio Ferroviario F.A.L. ha l'onere di dover servire un bacino di utenza pari a circa 686.000 abitanti di cui circa 525.420 residenti in Puglia e circa 160.580 residenti in Basilicata, per la maggior parte concentrati nei centri abitati di Bari, Modugno, Altamura, Gravina, Matera, Potenza ed Avigliano.

REGOLAMENTAZIONE DELLE FERMATE FERROVIARIE IN LINEA

Le fermate ferroviarie previste in orario sono obbligatorie, salvo diversa specifica puntualmente segnalata tramite note, richiami riportati sui quadri orari ferroviari cartacei affissi nelle stazioni, sui monitor di stazione in riferimento ai rispettivi annunci di arrivo e/o partenza treni, tramite specifici richiami riportati nella legenda dei quadri orari ferroviari pubblicati in formato "pdf" sul web-site aziendale nella sezione "orari e tariffe" e nelle note a corredo della ricerca elettronica orari disponibile anch'essa sul web-site aziendale.
Le eventuali fermate facoltative non obbligatorie presenti nell'Orario Generale di Servizio appositamente segnalate con le modalità sopra descritte, possono tuttavia essere comunque fruite dai viaggiatori interessati sempre che ne facciano preventiva richiesta al personale di servizio presente a bordo treno o al personale aziendale di terra.
Su tutte le vetture "STADLER" di nuova generazione è presente a tal riguardo un pulsante interno, in corrispondenza dei varchi di accesso di ciascuna vettura, atto a prenotare autonomamente la discesa presso una qualsiasi fermata facoltativa disponibile in linea.

IL SERVIZIO OFFERTO

PARCO ROTABILE FERROVIARIO

Le Ferrovie Appulo Lucane s.r.l., per l'erogazione del servizio ferroviario in gestione, si avvalgono di materiale rotabile bidirezionale a trazione diesel-elettrica tipo "STADLER" e di materiale rotabile bidirezionale a trazione diesel tipo "UDT" ed "AT FIAT" suddiviso come di seguito riportato:

Al settore Tecnico/Ferroviario di Bari fanno capo le seguenti unità rotabili di trazione:

- n° 13 vetture STADLER appartenenti alla Regione Puglia di cui n° 4 SB a due casse e n° 9 ST a tre casse che svolgono servizio sulla tratta Bari – Altamura – Gravina;
- n° 2 vetture STADLER ST a tre casse appartenenti alla Regione Basilicata che svolgono servizio sulla tratta Altamura – Matera;
- n° 4 UDT a due casse;
- n° 2 AT Fiat;
- n° 1 Locomotore
- n° 1 Locomotiva a vapore sottoposta a lavori di revisione generale terminati nel 2014.

Al settore Tecnico/Ferroviario di Potenza fanno capo le seguenti unità rotabili di trazione:

- n° 04 vetture STADLER SB a due casse appartenenti alla Regione Basilicata che svolgono regolare servizio dal mese di Aprile 2015;
- n° 5 AT Fiat di cui n° 1 facente capo al parco rotabili in carico alla Regione Puglia;
- n° 1 Locomotore;

Il materiale ferroviario tipo "STADLER" di nuova generazione è dotato nel suo interno di monitor informativi di percorso, annunci audio di fermata, climatizzatori, griglie disponibili al ricovero delle biciclette trasportate ed inoltre è fornito di comode pedane automaticamente estraibili, presenti a ridosso delle porte di ingresso, che facilitano l'accesso e la discesa ai viaggiatori con ridotte capacità motorie.
I restanti mezzi di trazione disponibili sono stati tutti ristrutturati e corredati da climatizzatori interni.

IL SERVIZIO OFFERTO

PROGRAMMAZIONE FERROVIARIA FERIALE

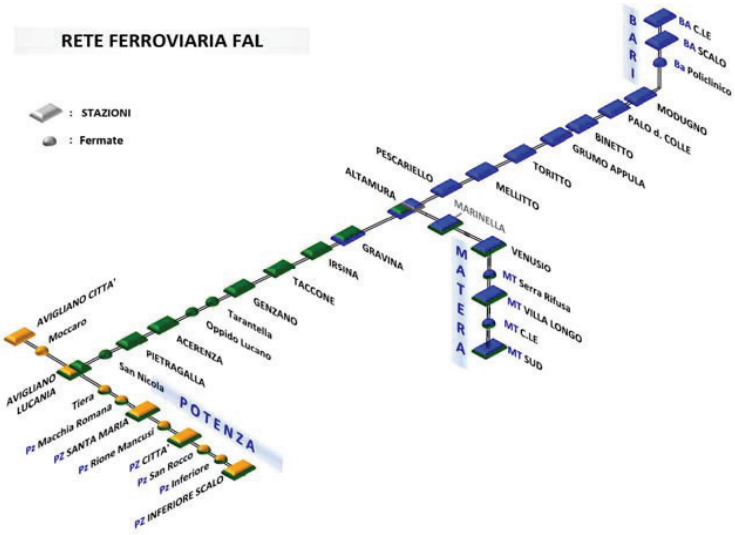
(1) Linea ferroviaria Bari - Matera + Tratta ferr. Altamura - Gravina

Rif.: O.G.S. Ferroviario D.E. MV/BA-MT in vigore dal 04 giugno 2018 agg. al 19 gennaio 2019

ANALISI DEL SERVIZIO PROGRAMMATO

Numero effettuazioni programmate treni feriali	
Bari C.le - Matera Sud	7
Matera Sud - Bari C.le	9
Bari C.le - Gravina	11
Gravina - Bari C.le	9
Bari C.le - Toritto	1
Toritto - Bari C.le	2
Altamura - Matera Sud	9
Matera Sud - Altamura	9
Altamura - Gravina	9
Gravina - Altamura	12
N. TOTALE EFFETTUAZIONI	**78**

Numero collegamenti ferroviari feriali fra località servite	
collegamenti Bari C.le - BA scalo - BA Policlinico	20
collegamenti Bari Policlinico - BA scalo - BA C.le	20
collegamenti Bari - Modugno	19
collegamenti Modugno - Bari	19
collegamenti Bari - Palo d. Colle	19
collegamenti Palo d. Colle - Bari	19
collegamenti Bari - Binetto	19
collegamenti Binetto - Bari	19
collegamenti Bari - Grumo	19
collegamenti Grumo - Bari	19
collegamenti Bari - Toritto	20
collegamenti Toritto - Bari	20
collegamenti Bari - Altamura	19
collegamenti Altamura - Bari	18
collegamenti Bari - Gravina	19
collegamenti Gravina - Bari	18
collegamenti Bari - Matera	16
collegamenti Matera - Bari	16
collegamenti Altamura - Gravina	20
collegamenti Gravina - Altamura	21
collegamenti Altamura - Matera	17
collegamenti Matera - Altamura	17
collegamenti MT S. Rifusa - MT V.L. - MT C.le - MT sud	17
collegamenti MT sud - MT C.le - MT V.L. - MT S. Rifusa	17
collegamenti ferroviari urbani metropolitani	



Numero treni feriali ripartiti in base alle rispettive località e fasce orarie di partenza				
fascia oraria	00:00/01:00	01:01/02:00	02:01/03:00	03:01/04:00
Bari				
Toritto				
Altamura				
Gravina				
Matera				

fascia oraria	04:01/05:00	05:01/05:29	**05:30**/06:00	06:01/07:00
Bari	1 *	1	1	
Toritto				1 *
Altamura			1	1
Gravina	1		1	1
Matera		1		2

fascia oraria	07:01/08:00	08:01/**08:30**	08:31/09:00	09:01/10:00
Bari	1			1
Toritto			1	
Altamura	1		1	
Gravina	1	1		1
Matera	1			1

fascia oraria	10:01/11:00	11:01/12:00	12:01/12:29	**12:30**/13:00
Bari	1	1		1
Toritto				
Altamura		2		1
Gravina	1 *	1	1	
Matera	1	1		

fascia oraria	13:01/14:00	14:01/15:00	15:01/**15:30**	15:31/16:00
Bari	2 *	1		1 *
Toritto				
Altamura	1		1	
Gravina	1	1		1
Matera	1	1	1	

fascia oraria	16:01/17:00	17:01/18:00	18:01/19:00	19:01/20:00
Bari	2		1	2
Toritto				
Altamura	1	1	1	1
Gravina	1	2 *	1 *	1
Matera	1	1		2

fascia oraria	20:01/21:00	21:01/22:00	22:01/23:00	23:01/00:00
Bari	1	1	1	
Toritto				
Altamura	2	2		1
Gravina	1	2	1	
Matera	1	1	1	

n. effettuazioni garantite in caso di sciopero

* *unità treni soppressi ad agosto (* = -1)*

% effettuazioni garantite in caso di sciopero	
N.	**32,1 %**

IL SERVIZIO OFFERTO

PROGRAMMAZIONE FERROVIARIA FERIALE

(2) Tratta ferr. Gravina - Avigliano Lucania + Tratta ferr. Avigliano Città - Potenza

Rif.: O.G.S. Ferroviario D.E. MV/PZ in vigore dal 09 dicembre 2018 fino al 08 dicembre 2019

ANALISI DEL SERVIZIO PROGRAMMATO

Numero effettuazioni programmate treni feriali	
Gravina - Genzano	5
Genzano - Gravina	5
Genzano - Potenza Inf. Scalo	7
Potenza Inf. Scalo - Genzano	6
Genzano - Torrevosa/Tarantella	1
Torrevosa/Tarantella - Genzano	1
Avigliano Città - Potenza Inf. Scalo	17
Potenza Inf. Scalo - Avigliano Città	15
Avigliano Città - Avigliano Lucania	2
Avigliano Lucania - Avigliano Città	4
Potenza St. Maria - Potenza Inf. Scalo	2
Potenza Inf. Scalo - Potenza St. Maria	2
N. TOTALE EFFETTUAZIONI	**67**

Numero collegamenti ferroviari feriali fra località servite	
colleg. Gravina - Genzano - Potenza (da Genz. a PZ bus sostitutivo	5 o
colleg. Potenza - Genzano - Gravina (da PZ a Genz. bus sostitutivo	5 o
collegamenti Genzano - Potenza (bus sostitutivo)	7 ∞
collegamenti Potenza - Genzano (bus sostitutivo)	6 ∞
collegamenti Genzano - Torrevosa/Tarantella	1
collegamenti Torrevosa/Tarantella - Genzano	1
collegamenti Avigliano - Potenza	17
collegamenti Potenza - Avigliano	15
collegamenti Avigliano Città - Avigliano Lucania	19
collegamenti Avigliano Lucania - Avigliano Città	19
collegamenti PZ St. Maria-PZ Città-PZ Inf. Scalo	19
collegamenti PZ Inf. Scalo-PZ Città-PZ St. Maria	17

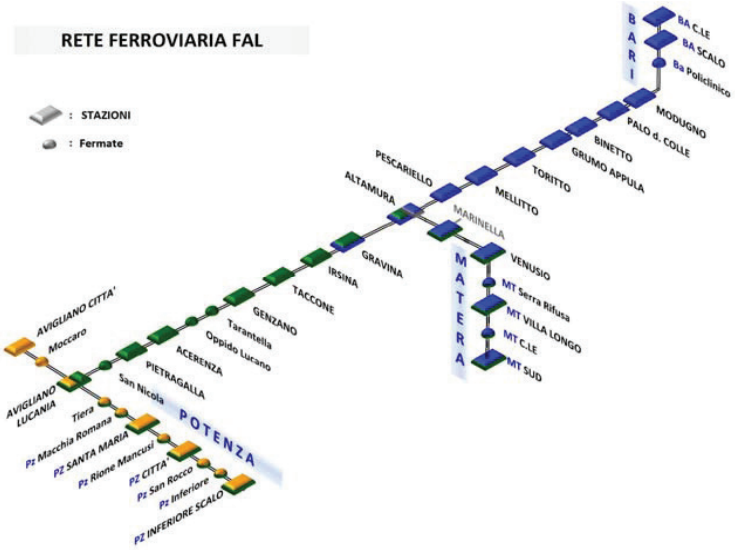
collegamenti ferroviari urbani metropolitani

o : Sulla tratta Gravina - Genzano, disponibili n. 5 collegamenti ferroviari in entrambi i sensi di marcia anche con le località intermedie di Irsina e Taccone

∞ : Sulla tratta Genzano - Potenza e viceversa disponibili rispettivamente n. 7 e n. 6 collegamenti sostitutivi anche con le località intermedie di Oppido, Acerenza, Pietragalla, San Nicola, ed Avigliano Lucania

APPENDICE :

Numero collegamenti feriali interregionali	
collegamenti Bari - Potenza (da Genz. a PZ bus sostitutivo)	5 *
collegamenti Potenza - Bari (da PZ a Genz. bus sostitutivo)	5 *



Numero treni feriali ripartiti in base alle rispettive località e fasce orarie di partenza				
fascia oraria	00:00/01:00	01:01/02:00	02:01/03:00	03:01/04:00
Gravina				
Genzano				
Tarantella				
Avigliano città				
Avigliano Luc.				
PZ St. Maria				
PZ Inf. Scalo				
fascia oraria	04:01/05:00	05:01/05:29	**05:30**/06:00	06:01/07:00
Gravina				
Genzano		1		2
Tarantella				1
Avigliano città			1	1
Avigliano Luc.				1
PZ St. Maria				
PZ Inf. Scalo	1		1	
fascia oraria	07:01/08:00	08:01/**08:30**	08:31/09:00	09:01/10:00
Gravina	1			
Genzano	1			
Tarantella				
Avigliano città	1	1	1	1 *
Avigliano Luc.	1			
PZ St. Maria	1 *			
PZ Inf. Scalo	2 *		1	1 *
fascia oraria	10:01/11:00	11:01/12:00	12:01/12:29	**12:30**/13:00
Gravina		1		
Genzano	1		1	
Tarantella				
Avigliano città	1			1
Avigliano Luc.				
PZ St. Maria			1 *	
PZ Inf. Scalo	1	1	1 *	1
fascia oraria	13:01/14:00	14:01/15:00	15:01/**15:30**	15:31/16:00
Gravina			1 *	
Genzano		2 *		
Tarantella				
Avigliano città	1	2 *	1	
Avigliano Luc.				
PZ St. Maria				
PZ Inf. Scalo	3 *	2	1	
fascia oraria	16:01/17:00	17:01/18:00	18:01/19:00	19:01/20:00
Gravina		1		1
Genzano	2		2	
Tarantella				
Avigliano città	1	1	2	2
Avigliano Luc.	1		1	
PZ St. Maria				
PZ Inf. Scalo		3	2	1
fascia oraria	20:01/21:00	21:01/22:00	22:01/23:00	23:01/00:00
Gravina				
Genzano	1			
Tarantella				
Avigliano città		1		
Avigliano Luc.				
PZ St. Maria				
PZ Inf. Scalo		1		
n. effettuazioni garantite in caso di sciopero				
* *unità treni soppressi ad agosto (* = -1)*				
% effettuazioni garantite in caso di sciopero				
N.		**44,8 %**		

IL SERVIZIO OFFERTO

PROGRAMMAZIONE AUTOMOBILISTICA SOSTITUTIVA FESTIVA
(3) COLLEGAMENTI AUTOMOBILISTICI SOSTITUTIVI
Bari - Gravina - Irsina - Matera - Potenza

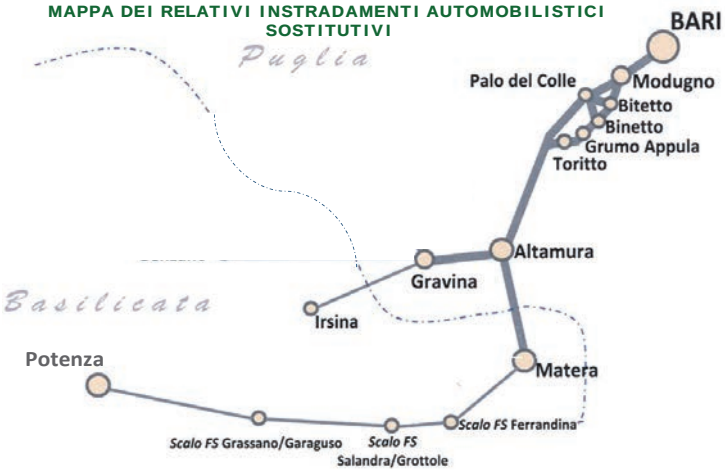
ANALISI DEL SERVIZIO PROGRAMMATO

N. effettuazioni programmate Corse / Bus sostitutive festive	
Bari - Matera	7
Matera - Bari	7
Bari - Gravina	4
Gravina - Bari	4
Bari - Irsina	1
Irsina - Bari	1
Toritto - Bari (effettuazione stagionale estiva)	1
Bari - Toritto	0
Matera - Potenza	1
Potenza - Matera	1
N. TOTALE EFFETTUAZIONI	**27**

Numero collegamenti sostitutivi festivi fra località servite	
collegamenti Bari - Modugno	12
collegamenti Modugno - Bari	12
collegamenti Bari - Bitetto	4
collegamenti Bitetto - Bari	1
collegamenti Bari - Palo d. Colle	11
collegamenti Palo d. Colle - Bari	8
collegamenti Bari - Binetto	11
collegamenti Binetto - Bari	8
collegamenti Bari - Grumo	11
collegamenti Grumo - Bari	8
collegamenti Bari - Toritto	11
collegamenti Toritto - Bari	8
collegamenti Bari - Altamura	12
collegamenti Altamura - Bari	12
collegamenti Bari - Gravina	5
collegamenti Gravina - Bari	5
collegamenti Bari - Irsina	1
collegamenti Irsina - Bari	1
collegamenti Bari - Matera	7
collegamenti Matera - Bari	7
collegamenti Matera - Potenza	1
collegamenti Potenza - Matera	1
colleg. Bari - Potenza (coincidenza a Matera C.le)	1
colleg. Potenza - Bari (coincidenza a Matera C.le)	1

N.B.: dal sopra elencato conteggio collegamenti, è stata esclusa l'effettuazione della corsa stagionale estiva 284 bis Toritto - Bari delle ore 8:41

MAPPA DEI RELATIVI INSTRADAMENTI AUTOMOBILISTICI SOSTITUTIVI



Numero Corse / Bus Sostitutive festive ripartite in base alle rispettive località e fasce orarie di partenza

fascia oraria	00:00/01:00	01:01/02:00	02:01/03:00	03:01/04:00
Bari				
Matera				
Gravina				
Irsina				
Potenza				

fascia oraria	04:01/05:00	05:01/05:29	05:30/06:00	06:01/07:00
Bari				1
Matera				
Gravina	1			
Irsina				
Potenza				

fascia oraria	07:01/08:00	08:01/08:30	08:31/09:00	09:01/10:00
Bari	1			2
Matera				
Gravina	1			
Irsina				
Potenza				

fascia oraria	10:01/11:00	11:01/12:00	12:01/12:29	12:30/13:00
Bari				1
Matera	1			1
Gravina			1	
Irsina				
Potenza				

fascia oraria	13:01/14:00	14:01/15:00	15:01/15:30	15:31/16:00
Bari		1		
Matera				
Gravina				
Irsina				
Potenza				

fascia oraria	16:01/17:00	17:01/18:00	18:01/19:00	19:01/20:00
Bari	1	1	1 *	1
Matera	1		3 *	
Gravina			^	1
Irsina		1 *		
Potenza		1		

fascia oraria	20:01/21:00	21:01/22:00	22:01/23:00	23:01/00:00
Bari	1		1	
Matera	2 *			
Gravina				
Irsina				
Potenza				

N.B.: nella ripartizione delle effettuazioni sopra rappresentata in base alle località di partenza e alle fasce orarie, è stata esclusa la rappresentazione della corsa stagionale estiva 284 bis Toritto - Bari delle ore 8:41

* *unità Corse/Bus soppresse ad agosto (* = -1)*

^ *unità Corse/Bus effettuate ad agosto (^ = +1)*

% effettuazioni garantite in caso di sciopero	
N.	100,0%

IL SERVIZIO OFFERTO

SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

Il servizio di trasporto automobilistico è stato originariamente istituito per garantire con modalità differente alcuni collegamenti che sarebbero stati interdetti a livello ferroviario quali ad esempio il collegamento tra Matera – Montescaglioso - Ferrandina – Pisticci e Montalbano Jonico, il collegamento tra Potenza - Calvello e Laurenzana nonché il collegamento che da Laurenzana consentiva la prosecuzione del viaggio verso Castelluccio e la Calabria.
Nel corso degli anni, il costante ampliamento ed adeguamento della rete stradale che unisce la Regione Puglia alla Regione Basilicata, ha reso sempre più sicuri, capillari ed agevoli i collegamenti sviluppati con autobus, permettendo l'incremento e la progressiva diffusione dell'offerta del trasporto su gomma.
A tutt'oggi il trasporto automobilistico offerto è da considerarsi, nella maggior parte dei casi, integrativo al corrispondente servizio ferroviario.

Il servizio automobilistico F.A.L. è un servizio a carattere extraurbano e viene espletato nei giorni feriali, dal lunedì al sabato, ed anche nelle domeniche e nei giorni festivi infrasettimanali in sostituzione al servizio ferroviario.
Il servizio su gomma è programmato, inoltre, per offrire un maggior numero di corse durante i periodi feriali in cui gli istituti scolastici risultano essere didatticamente attivi, al fine di soddisfare le richieste del flusso pendolaristico derivante.
Tuttavia, conformemente a quanto predisposto per il trasporto ferroviario, anche per il trasporto automobilistico è prevista una fisiologica riduzione dell'esercizio in concomitanza con il mese di agosto, attiva per circa 30 giorni consecutivi.
Le corse automobilistiche coinvolte nella suddetta riduzione di esercizio, sono regolarmente segnalate all'interno dei quadri orari automobilistici rivolti al pubblico consultabili sul web-site aziendale.
I termini temporali della riduzione estiva dell'esercizio automobilistico sono, tuttavia, sempre annunciati preventivamente all'utenza interessata tramite tutti i canali informativi aziendali disponibili.

IL SERVIZIO OFFERTO

Rete automobilistica F.A.L., comuni e località servite

QUADRO 1

QUADRO 2

IL SERVIZIO OFFERTO

QUADRO 3

La rete automobilistica gestita dalle Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. si estende per circa 1.044 Km e si ramifica capillarmente nelle province di Bari, Matera e Potenza, con estensioni apprezzabili verso centri quali Atena Lucana Sala Consilina e Paestum in territorio campano e verso centri quali Praia a Mare e Laino Borgo in territorio calabro.

La programmazione del Servizio di trasporto Automobilistico garantisce il collegamento diretto, quotidiano e stabile fra i suddetti tre capoluoghi di provincia nonché i collegamenti frequenti e funzionali frà ciascuno di essi ed i rispettivi interland.

La mappatura completa dei collegamenti automobilistici F.A.L. è rappresentata, a livello settoriale, nei soprastanti **Quadri 1, 2 e 3**

IL SERVIZIO OFFERTO

I principali centri Tecnici/Amministrativi di gestione sono le strutture automobilistiche dislocate a Bari e Potenza, tuttavia, in ambito lucano, è necessario far menzione di un adeguato deposito costantemente presenziato con annessa officina automobilistica, presso la sede F.A.L. di Matera Serra Rifusa, così come far menzione della base logistica dislocata presso il centro distaccato di Castelluccio Inferiore.
Di seguito si riportano gli elenchi delle località servite dalla rete automobilistica F.A.L. in relazione ai collegamenti programmati:

- BARI – Modugno – Bitetto – Binetto – Palo del Colle – Grumo Appula – Toritto – Altamura – Gravina – MATERA - Irsina - Poggiorsini – Spinazzola – Genzano di Lucania - POTENZA;
- MATERA – Montescaglioso – Ferrandina – Pisticci – Montalbano Jonico;
- POTENZA – Avigliano – Pietragalla - Pignola – Abriola – Calvello – Laurenzana;
- Lagonegro – Sala Consilina - Atena Lucana – Brienza – Nemoli – Marsico Nuovo – Villa d'Agri;
- Lagonegro – Lauria – Praia a Mare – Castelluccio Inferiore – Castelluccio Superiore – Rotonda – Laino Borgo;
- Paestum – POTENZA (località collegate esclusivamente nel periodo estivo).

In riferimento alle aree geografiche servite dal trasporto automobilistico aziendale si può affermare che il bacino complessivo di utenza potenzialmente interessata al servizio svolto su gomma è pari a circa 822.518 abitanti di cui circa 544.900 residenti in Puglia e circa 277.618 residenti in Basilicata e nei comuni extra-regionali collegati alla rete automobilistica lucana.
La frequenza delle corse automobilistiche programmate è particolarmente concentrata nelle fasce orarie più soggette al pendolarismo da e verso ciascuno dei tre capoluoghi di provincia serviti e garantisce collegamenti stabili che si ramificano in tutte le località rientranti nei rispettivi interlands.

IL SERVIZIO OFFERTO

REGOLAMENTAZIONE DELLE FERMATE AUTOMOBILISTICHE

Le fermate automobilistiche aziendali sono ciascuna contrassegnata da apposita palina riportante il logo F.A.L. e la dicitura "fermata".
Tutte le fermate in questione, eccezion fatta per i capolinea di arrivo e partenza, sono da considerarsi facoltative e pertanto i viaggiatori possono farne uso richiedendole di volta in volta sia per la discesa che per la salita a bordo.
L'incarrozzamento e la discesa viaggiatori è consentita solo presso le fermate prescritte.
Il trasporto automobilistico aziendale ha carattere extraurbano

PARCO ROTABILE AUTOMOBILISTICO

Per procedere all'erogazione del servizio automobilistico programmato e contrattualmente pattuito con le Regioni Puglia e Basilicata, le Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. si avvalgono complessivamente di n° 127 unità bus di cui n° 55 utilizzati nell'ambito dei servizi contrattualizzati con la Regione Puglia, n° 72 utilizzati nell'ambito dei servizi contrattualizzati con la Regione Basilicata.
I suddetti autobus sono dislocati come di seguito riportato:

n° 55 unità (vetustà media 9,3 anni), utilizzate per l'erogazione del servizio automobilistico contrattualizzato con la Regione Puglia, affidate e gestite dall'impianto automobilistico di Bari scalo così distinte:

- n° 9 autobus tipo "IVECO Crossway" immatricolati nel 2018 regolarmente corredati da pedana per l'accesso facilitato dei viaggiatori diversamente abili (mt. 12,00 - posti disponibili: a sedere 50, in piedi 25).
- n° 1 autobus tipo "Solaris Urbino 18" immatricolato nel 2016 regolarmente corredato da pedana per l'accesso facilitato dei viaggiatori diversamente abili (mt. 18,00 - posti disponibili: a sedere 38, in piedi 124).
- n° 5 autobus tipo "Solaris Interurbino" immatricolati nel 2015 regolarmente corredati da pedana per l'accesso facilitato dei viaggiatori diversamente abili (mt. 12,00 - posti disponibili: a sedere 49, in piedi 18).
- n° 15 autobus tipo "Temsa Safari RD" di cui n° 10 immatricolati nel 2010 (mt. 12,00 - posti disponibili: a sedere 49, in piedi 20), n° 5 immatricolati nel 2011 (posti disponibili: a sedere 53, in piedi 20), regolarmente corredati da pedana per l'accesso facilitato dei viaggiatori diversamente abili.
- n° 10 autobus tipo "Temsa Avenue" di cui n° 10 immatricolati nel 2011 e n° 1 immatricolato nel 2012 regolarmente corredati da pedana per l'accesso facilitato dei viaggiatori diversamente abili (mt. 11,99 - posti disponibili: a sedere 33, in piedi 70).
- n° 9 autobus tipo "Bredamenarini 240" immatricolati nel 2000 di cui solo 2 unità di essi risultano essere corredate da pedana per l'accesso facilitato dei viaggiatori diversamente abili (lunghezza mt. 12,00 - posti disponibili : a sedere 39, in piedi 53);

IL SERVIZIO OFFERTO

- n° 6 autobus tipo “Iveco My way” di cui n° 2 unità immatricolate nel 1999 e le restanti 4 immatricolate nel 2000 (lunghezza mt. 12,00 - posti disponibili: a sedere 53, in piedi 28);
- n° 4 autobus tipo “Fiat 580.12.21 risalenti al 1989 (lunghezza mt. 12,00 - posti disponibili: a sedere 42, in piedi 63);
- n° 5 autobus tipo “Menarini 100 L” di cui n° 1 risalente al 1989 e n° 4 risalenti al 1990 (lunghezza mt. 12,00 - posti disponibili : a sedere 53, in piedi 29).
- Tutti gli autobus di vecchia generazione tipo “Bredamenarini 240” e “Iveco My Way”, espletano regolare servizio di linea in riferimento alle peculiari caratteristiche riportate all’interno dei rispettivi libretti di circolazione.

  n° 39 unità bus (vetustà media 13 anni), utilizzate per l’erogazione del servizio contrattualizzato con la Regione Basilicata, affidate e gestite dall’impianto automobilistico di Potenza Inf. Scalo al quale fanno capo i centri logistici distaccati di Castelluccio ed Atena) così distinte:
- n° 5 autobus tipo “Temsa Aventurin” immatricolati nel 2012 regolarmente corredati da pedana per l’accesso facilitato dei viaggiatori diversamente abili (posti disponibili: a sedere 37, in piedi 13).
- Gli autobus “Temsa Aventurin” (mt. 9,00) sono destinati al trasporto viaggiatori su tratte a percorrenza limitata (max Km. 30);
- n° 13 autobus tipo “Temsa Safari” di cui n° 6 immatricolati nel 2011 e n° 7 immatricolati nel 2010 regolarmente corredati da pedana per l’accesso facilitato dei viaggiatori diversamente abili (mt. 12,00 - posti disponibili: a sedere 54, in piedi 20).
- n° 21 autobus tipo “Iveco My way” di cui n° 15 immatricolati nel 2000 e n° 6 immatricolati nel 1999 (mt. 12,00 - posti disponibili max : a sedere 54, in piedi 28).
- Gli autobus di vecchia generazione tipo “Iveco My Way”, espletano regolare servizio di linea in riferimento alle peculiari caratteristiche riportate all’interno dei rispettivi libretti di circolazione.
- n° 33 unità bus (vetustà media 11,2 anni), anch’esse utilizzate per l’erogazione del del servizio contrattualizzato con la Regione Basilicata, tuttavia affidate e gestite dall’impianto automobilistico di Matera Serra Rifusa così distinte:
- n° 20 autobus tipo “Solaris Interurbino” immatricolati nel 2013 regolarmente corredati da pedana per l’accesso facilitato dei viaggiatori diversamente abili (mt. 12,00 - posti disponibili: a sedere 49, in piedi 22).

IL SERVIZIO OFFERTO

- n° 13 autobus tipo “Iveco My Way” di cui n° 9 immatricolati nel 2000 e n° 4 immatricolati nel 1999 (mt. 12,00 - posti disponibili: a sedere 54, in piedi 28)

- Gli autobus di vecchia generazione tipo “Iveco My Way” e“Menarini 120 L”, espletano regolare servizio di linea in riferimento alle peculiari caratteristiche riportate all’interno dei rispettivi libretti di circolazione.

QUALITA' DEL SERVIZIO

PROGRAMMAZIONE AUTOMOBILISTICA FERIALE
(4) AUTOLINEE INTEGRATIVE BARESI E COLLEGAMENTI BARI - MATERA - POTENZA

ANALISI DEL SERVIZIO PROGRAMMATO

N. effettuazioni feriali programmate Corse / Bus :		gg. Feriali Scolastici	gg. Feriali non Scolastici	
Bari - Modugno	Aut. 106	15	11	
Modugno - Bari		16	10	*
Bari - Bitetto	Aut. 106	3	2	
Bitetto - Bari		5	4	*
Bari - Palo d. Colle	Aut. 106	5	1	*
Palo d. Colle - Bari		5	2	*
Modugno - Bitetto	Aut. 106	2	0	
Bitetto - Modugno		2	0	
Modugno - Palo d. Colle	Aut. 106	3	0	
Palo d. Colle - Modugno		2	0	
Bitetto - Palo d. Colle	Aut. 106	2	0	
Palo d. Colle - Bitetto		1	0	
N. TOTALE EFFETTUAZIONI		**61**	**30**	
Bari - Matera	Aut. 102	9	8	***
Matera - Bari		10	8	***
Altamura - Matera	Aut. 102	1	1	
Matera - Altamura		1	1	
N. TOTALE EFFETTUAZIONI		**21**	**18**	
Bari - Genzano	Aut. 107	1	1	
Genzano - Bari		1	1	
Altamura - Genzano	Aut. 107	1	1	
Genzano - Altamura		1	1	
N. TOTALE EFFETTUAZIONI		**4**	**4**	

N. effettuazioni feriali programmate Corse / Bus :		gg. Feriali Scolastici	gg. Feriali non Scolastici	
Bari - Toritto	Aut. 103	17	11	**
Toritto - Bari		12	10	*
Bari - Grumo Appula	Aut. 103	1	0	
Grumo Appula - Bari		1	0	
Bari - Altamura	Aut. 103	4	4	***
Altamura - Bari		3	3	**
Bari - Gravina	Aut. 103	12	12	**
Gravina - Bari		14	11	**
Modugno - Gravina	Aut. 103	0	0	
Gravina - Modugno		0	1	*
Bari - Irsina	Aut. 103	1	1	
Irsina - Bari		1	1	
Bitetto - Toritto	Aut. 103	2	0	
Toritto - Bitetto		2	0	
Modugno - Toritto	Aut. 103	0	0	
Toritto - Modugno		1	0	
Bitetto - Grumo Appula	Aut. 103	1	0	
Grumo Appula - Bitetto		1	0	
Altamura - Gravina	Aut. 103	0	0	
Gravina - Altamura		1	0	
N. TOTALE EFFETTUAZIONI		**74**	**54**	
Matera - Potenza	Aut. 304	1	1	
Potenza - Matera		1	1	
N. TOTALE EFFETTUAZIONI		**2**	**2**	

** : unità corse/bus soppresse nel periodo estivo (* = -1)*

TOTALE COMPLESSIVO effettuazioni feriali programmate Corse / Bus in un giorno feriale scolastico
Corse / Bus N.: 162

TOTALE COMPLESSIVO effettuazioni feriali programmate Corse / Bus in un giorno feriale non scolastico
Corse / Bus N.: 108

TOTALE COMPLESSIVO effettuazioni feriali programmate garantite in caso di sciopero in un giorno feriale scolastico - fasce orarie :
(ore 5:30-8:30 / 12:30-15:30) **Corse / Bus N.: 119**

TOTALE COMPLESSIVO effettuazioni feriali programmate garantite in caso di sciopero in un giorno feriale non scolastico - fasce orarie :
(ore 5:30-8:30 / 12:30-15:30) **Corse / Bus N.: 71**

% effettuazioni feriali programmate Corse / Bus garantite in caso di sciopero in un giorno feriale scolastico
73,5 %

% effettuazioni feriali programmate Corse / Bus garantite in caso di sciopero in un giorno feriale non scolastico
65,7 %

MAPPA DEI RELATIVI INSTADAMENTI AUTOMOBILISTICI

N. effettuazioni Corse / bus feriali programmate soppresse nel mese di agosto
Corse / Bus N.: 23

QUALITA' DEL SERVIZIO

PROGRAMMAZIONE AUTOMOBILISTICA
(5) AUTOLINEE INTEGRATIVE E SOSTITUTIVE MATERANE

ANALISI DEL SERVIZIO PROGRAMMATO

Numero effettuazioni programmate Corse / Bus :		gg. Feriali Scolastici	gg. Feriali non Scolastici	gg. Festivi	
Matera - Pisticci Scalo	Aut. 201	6	6	3	
Pisticci Scalo - Matera		5	5	3	
Ferrandina - Pisticci	Aut. 201	1	1	0	*
Pisticci - Ferrandina		1	1	0	*
Pisticci Scalo - Montalbano J.	Aut. 201	3	3	0	
Montalbano J. - Pisticci Scalo		3	3	0	
Pisticci Z.I. - Montalbano J.	Aut. 201	5	5	0	
Montalbano J. - Pisticci Z.I.		5	5	0	
Pisticci Scalo - Pisticci Città	Aut. 201	1	1	0	
Pisticci Città - Pisticci Scalo		0	0	0	
Pisticci Città - Montalbano J.	Aut. 201	2	1	0	
Montalbano J. - Pisticci Città		1	0	0	
Matera - Pisticci Città	Aut. 201	2	2	0	
Pisticci Città - Matera		2	2	0	
N. TOTALE EFFETTUAZIONI		**37**	**35**	**6**	

Numero effettuazioni programmate Corse / Bus :		gg. Feriali Scolastici	gg. Feriali non Scolastici	gg. Festivi
Matera - Montescaglioso	Aut. 202	24	17	3
Montescaglioso - Matera		26	17	3
N. TOTALE EFFETTUAZIONI		**50**	**34**	**6**
Matera - Ferrandina	Aut. 203	12	8	2
Ferrandina - Matera		14	11	1
Matera - Ferrandina Scalo	Aut. 203	0	0	1
Ferrandina Scalo - Matera		1	1	1
N. TOTALE EFFETTUAZIONI		**27**	**20**	**5**
Montescaglioso - Pisticci ANIC	Aut. 204	1	1	0
Pisticci ANIC - Montescaglioso		1	1	0
N. TOTALE EFFETTUAZIONI		**2**	**2**	**0**

** : unità corse/bus soppresse nel periodo estivo (* = -1)*

TOTALE COMPLESSIVO effettuazioni feriali programmate Corse / Bus in un giorno feriale scolastico
Corse / Bus N.: 116

TOTALE COMPLESSIVO effettuazioni feriali programmate Corse / Bus in un giorno feriale non scolastico
Corse / Bus N.: 91

TOTALE COMPLESSIVO effettuazioni feriali programmate garantite in caso di sciopero in un giorno feriale scolastico - fasce orarie :
(ore 5:30-8:30 / 12:30-15:30) **Corse / Bus N.: 76**

TOTALE COMPLESSIVO effettuazioni feriali programmate garantite in caso di sciopero in un giorno feriale non scolastico - fasce orarie :
(ore 5:30-8:30 / 12:30-15:30) **Corse / Bus N.: 51**

% effettuazioni feriali programmate Corse / Bus garantite in caso di sciopero in un giorno feriale scolastico
65,5 %

% effettuazioni feriali programmate Corse / Bus garantite in caso di sciopero in un giorno feriale non scolastico
56,0 %

MAPPA DEI RELATIVI INSTADAMENTI AUTOMOBILISTICI

N. effettuazioni Corse / bus feriali programmate soppresse nel periodo estivo
Corse / Bus N.: 2

TOTALE COMPLESSIVO effettuazioni festive programmate Corse / Bus in un giorno festivo
Corse / Bus N.: 17

QUALITA' DEL SERVIZIO

PROGRAMMAZIONE AUTOMOBILISTICA
(6) AUTOLINEE INTEGRATIVE E SOSTITUTIVE POTENTINE

ANALISI DEL SERVIZIO PROGRAMMATO

Numero effettuazioni programmate Corse / Bus :		gg. Feriali Scolastici	gg. Feriali non Scolastici	gg. Festivi
Potenza - Pignola	Aut.	12	10	0
Pignola - Potenza	302	12	10	0
Potenza - Arioso	Aut.	3	2	0
Arioso - Potenza	302	2	2	0
Potenza - Contrada Pozzillo	Aut.	0	0	0
Contrada Pozzillo - Potenza	302	1	0	0
Potenza - Laurenzana	Aut.	5	4	0
Laurenzana - Potenza	SA	5	4	0
Potenza - Abriola	Aut.	2	2	1
Abriola - Potenza	SA	2	2	1
Calvello - Laurenzana	Aut.	2	0	0
Laurenzana - Calvello	SA	2	0	0
N. TOTALE EFFETTUAZIONI		**48**	**36**	**2**
Avigliano - Potenza	Aut.	6	3	3
Potenza - Avigliano	303	4	3	3
N. TOTALE EFFETTUAZIONI		**10**	**6**	**6**
Pietragalla - Potenza	Aut.	2	2	0
Potenza - Pietragalla	309	3	2	0
Badia Sant'Angelo - Potenza	Aut.	0	1	0
Potenza - Badia Sant'Angelo	309	0	0	0
Pietragalla C. - Pietragalla Sc.	Aut.	6	6	0
Pietragalla Sc. - Pietragalla C.	309	5	6	0
N. TOTALE EFFETTUAZIONI		**16**	**17**	**0**
Potenza - Paestum	Aut. Balnear	0	1	0
Paestum - Potenza	e	0	1	0
N. TOTALE EFFETTUAZIONI ESTIVE		**0**	**2**	**2**

Numero effettuazioni programmate Corse / Bus :		gg. Feriali Scolastici	gg. Feriali non Scolastici	gg. Festivi	
Lagonegro - Sala Consilina	Aut.	1	1	0	
Sala Consilina - Lagonegro	SA	1	1	0	
Atena - Brienza	Aut.	1	0	0	
Brienza - Atena	SA	1	0	0	
Brienza - Villa D'Agri	Aut.	1	0	0	
Villa D'Agri - Brienza	SA	1	0	0	
Atena - Villa D'Agri	Aut.	0	1	0	
Villa D'Agri - Atena	SA	0	1	0	
N. TOTALE EFFETTUAZIONI		**6**	**4**	**0**	
Lagonegro - Laino Borgo	Aut.	1	0	0	
Laino Borgo - Lagonegro	504	1	0	0	
Lagonegro - Rotonda	Aut.	2	2	0	
Rotonda - Lagonegro	504	2	2	0	
Lagonegro - Castelluccio	Aut.	6	0	0	
Castelluccio - Lagonegro	504	6	0	0	
Castelluccio - Laino Borgo	Aut.	1	1	0	
Laino Borgo - Castelluccio	505	0	0	0	
Praia a Mare - Laino Borgo	Aut.	1	1	0	
Laino Borgo - Praia a Mare	505	2	2	0	^
Praia a Mare - Rotonda	Aut.	1	1	0	^
Rotonda - Praia a Mare	505	0	0	0	
Castelluccio - Praia a Mare	Aut.	1	1	0	^
Praia a Mare - Castelluccio	505	0	0	0	
N. TOTALE EFFETTUAZIONI		**24**	**10**	**0**	

le corse balneari Potenza-Paestum e viceversa non sono state considerate nei sottostanti conteggi complessivi del numero effettuazioni perché l'autolinea di appartenenza ha carattere stagionale

^ : unità Corse/Bus effettuate esclusivamente nei mesi estivi (^ = +1)

TOTALE COMPLESSIVO effettuazioni feriali programmate Corse / Bus in un giorno feriale scolastico

Corse / Bus N.: 104

TOTALE COMPLESSIVO effettuazioni feriali programmate Corse / Bus in un giorno feriale non scolastico

Corse / Bus N.: 73

TOTALE COMPLESSIVO effettuazioni feriali programmate garantite in caso di sciopero in un giorno feriale scolastico - fasce orarie :

Corse / Bus N.: 71

^^^ *si consideri : 68+(3)*

TOTALE COMPLESSIVO effettuazioni feriali programmate garantite in caso di sciopero in un giorno feriale non scolastico - fasce orarie :

(ore 5:30-8:30 / 12:30-15:30)

Corse / Bus N.: 43

^^ *si consideri : 41+(2)*

% effettuazioni feriali programmate Corse / Bus garantite in caso di sciopero in un giorno feriale scolastico

68,3 %

% effettuazioni feriali programmate Corse / Bus garantite in caso di sciopero in un giorno feriale non scolastico

58,9 %

MAPPA DEI RELATIVI INSTADAMENTI AUTOMOBILISTICI

N. effettuazioni Corse / bus feriali programmate soppresse nel periodo estivo

Corse / Bus N.: 0

TOTALE COMPLESSIVO effettuazioni festive programmate Corse / Bus in un giorno festivo

Corse / Bus N.: 8

IL SERVIZIO OFFERTO

IL TRASPORTO DELLE PERSONE CON DISABILITA'

Le Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. dedicano particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità o a mobilità ridotta che desiderino viaggiare in treno o in autobus.
Per organizzare al meglio l'assistenza, si invitano i viaggiatori che si trovino nelle suddette condizioni, a comunicare le proprie necessità, almeno 24 ore prima della partenza, ai seguenti contatti in base al vettore e alle linee da utilizzare:

VIAGGI IN TRENO

Linea ferroviaria Bari – Matera e Altamura – Gravina

Stazione Bari Scalo 080/5725524

Stazione Bari Centrale 080/5725721 – 342/1864783

Linea ferroviaria Gravina – Avigliano Lucania e Avigliano Città – Potenza Inferiore Scalo

Responsabile stazione Potenza Città 0971/411561 – 345/9950498 - 0971/54354 – 345/6439190

VIAGGI IN BUS

Linea automobilistica Bari – Altamura – Gravina - Matera

Deposito Bari Scalo 080/5725519 – 080/5725520

Linee automobilistiche hinterland materano e corse dirette Matera - Bari

Deposito Matera Serra Rifusa 080/5725730 - 080/5725731

Linee automobilistiche potentine e del lagonegrese

Deposito Potenza 0971/ 603243 – 0971/603229

Per ulteriori informazioni e/o chiarimenti è possibile contattare i seguenti recapiti telefonici:

numero verde 800.050.500

Ufficio Relazioni Esterne 080/5725421

IL SERVIZIO OFFERTO

IL TRASPORTO DELLE PERSONE CON DISABILITA'

Gli utenti che chiedono assistenza per utilizzare i servizi ferroviari, devono presentarsi presso gli uffici di stazione almeno mezz'ora prima dell'orario di partenza del treno indicato in modo da assicurare il corretto svolgimento delle procedure dedicate.
In attesa che vengano completati i lavori di ristrutturazione delle stazioni lucane e che terminino i lavori di rinnovo della tratta ferroviaria Potenza – Genzano, per i viaggi effettuati sulle linee potentine sarà compiuto ogni sforzo ragionevole per fornire l'assistenza necessaria alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, nel rispetto di quanto stabilito dal Regolamento CE n. 1371/2007.
A tal fine, i servizi automobilistici sostitutivi del servizio ferroviario, vengono di norma effettuati con autobus dotati di pedana per favorire l'incarrozzamento dei viaggiatori a ridotta capacità motoria.
Tuttavia, in base a quanto previsto dall'art.10, comma 1, del Regolamento CE 181/2011, la società ha facoltà di rifiutare di emettere o fornire un biglietto o di far salire a bordo una persona con disabilità o mobilità ridotta:

- Per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione dell'Unione, internazionale o nazionale ovvero gli obblighi in materia di salute e sicurezza stabiliti dalle autorità competenti;
- Qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture anche alle fermate e alle stazioni, renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.

IL SERVIZIO OFFERTO

IL TRASPORTO DELLE PERSONE CON DISABILITA'

PUGLIA		BASILICATA	
STAZIONE/FERMATE	**ACCESSIBILITA'**	**STAZIONE/FERMATE**	**ACCESSIBILITA'**
BARI C.le	con pedana	**VENUSIO**	con pedana
BARI Scalo	con pedana	**MATERA Serra Rifusa**	con pedana
BARI Policlinico	con pedana	**MATERA Villa Longo**	con pedana
MODUGNO	con pedana	**MATERA C.le**	con pedana
PALO del Colle	con pedana	**MATERA Sud**	con pedana
BINETTO	con pedana	**IRSINA**	NO
GRUMO Appula	con pedana	**TACCONE**	NO
TORITTO	con pedana	**GENZANO**	NO
MELLITTO	con pedana	**TARANTELLA**	Stazione non in esercizio per rinnovo linea ferroviaria
PESCARIELLO	con pedana	OPPIDO Lucano	Stazione non in esercizio per rinnovo linea ferroviaria
ALTAMURA	con pedana	**ACERENZA**	Stazione non in esercizio per rinnovo linea ferroviaria
GRAVINA	con pedana	**PIETRAGALLA**	Stazione non in esercizio per rinnovo linea ferroviaria
MARINELLA	con pedana	SAN NICOLA	Stazione non in esercizio per rinnovo linea ferroviaria
		AVIGLIANO Città	Solo treni Stadler
		MOCCARO	NO
		AVIGLIANO Lucania	NO
		TIERA	NO
		P.M.TIERA	NO
		POTENZA M. Romana	NO
		POTENZA S. Maria	Solo treni Stadler
		POTENZA R. Mancusi	NO
		POTENZA Città	NO
		POTENZA S. Rocco	Solo treni Stadler
		POTENZA Inferiore	Solo treni Stadler
		POTENZA Inf. Scalo	Solo treni Stadler

N.B.: La stazione di Bari Scalo e la Fermata della stazione di Matera centrale, al momento sono inibite alla discesa e la salita alle persone con disabilità.

IL SERVIZIO OFFERTO

IL TRASPORTO DELLE BICICLETTE

Nel programma di modernizzazione avviato dalle Ferrovie Appulo Lucane s.r.l., fra gli interventi finalizzati a migliorare il comfort e la qualità dei servizi all'utenza, la Società si è impegnata a promuovere pratiche di mobilità sostenibile a tutela dell'ambiente e della mobilità ciclistica favorendo e sostenendo l'intermodalità bici – treno sul territorio regionale.

Al fine di perseguire questo obiettivo, fortemente caldeggiato dalla Regione Puglia, le F.A.L. s.r.l. hanno sottoscritto, con l'Assessorato alle Infrastrutture e Mobilità, un protocollo di intesa che consente il trasporto delle biciclette a bordo dei treni effettuati con il nuovo materiale rotabile STADLER. I dettagli sono indicati nella sezione "F.A.L. e le biciclette" a pag. 59.

Le Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. sono anche orgogliose di aver sottoscritto, recentemente, un secondo protocollo di intesa con l'Assessorato alle Infrastrutture e Mobilità della Regione Puglia per la creazione della prima velostazione del centro sud Italia interamente realizzata con fondi europei e collegata all'hub ferroviario di Bari Centrale.

La Velostazione, realizzata nei locali F.A.L. di corso Italia 64, 66, 68 è gestita da Veloservice, Società che da diversi anni gestisce attività di mobilità sostenibile e promozione turistica in Puglia e che è stata selezionata dalla Regione Puglia. La Velostazione è un parcheggio custodito, ma anche un luogo accogliente ed attrezzato per attività quali manutenzione, noleggio, workshop tematici,

TITOLI DI VIAGGIO E REGOLAMENTAZIONE

AMBITO DI APPLICAZIONE DELLE TARIFFE REGIONALI

AMBITO DI APPLICAZIONE DELLE TARIFFE REGIONALI

Linee o tratti di linea soggetti all'applicazione del regime tariffario dettato dalla Regione PUGLIA:

LINEE FERROVIARIE

- Bari – Altamura – Matera;
- tratta Altamura – Gravina (stralcio della linea Altamura – Avigliano Lucania);

LINEE AUTOMOBILISTICHE

- Matera – Bari (autolinea 102);
- Irsina – Gravina – Bari (autolinea 103);
- Genzano – Gravina – Bari (autolinea 107);
- Palo del Colle – Bari (autolinea 106).

COLLEGAMENTI FERROVIARI INTERREGIONALI GESTITI DA FAL s.r.l.

L'elenco delle stazioni e delle fermate presenti sulla linea ferroviaria Bari – Altamura – Matera e sulla tratta ferroviaria Altamura – Gravina, nonché l'elenco delle località collegate tra loro dal servizio automobilistico locale, sono visionabili accedendo alle tabelle chilometriche rappresentate nella sezione tariffaria del Mod. 07 TARIFFE relativa alla Regione Puglia; l'elenco delle località collegate a livello interregionale è altrettanto disponibile accedendo alle tabelle chilometriche rappresentate nella sezione tariffaria del suddetto Mod. 07 TARIFFE relativa ai collegamenti interregionali.

Si precisa che tutti i collegamenti da e per Matera transitanti da Altamura sono da considerarsi collegamenti interregionali.

Linee o tratti di linea soggetti all'applicazione del regime tariffario dettato dalla Regione BASILICATA:

LINEE FERROVIARIE

- tratta Gravina – Avigliano Lucania (stralcio della linea Altamura – Avigliano Lucania);
- Potenza – Avigliano Città;

LINEE AUTOMOBILISTICHE

- Pignola – Potenza (autolinea 302);
- Avigliano – Potenza (autolinea 303);
- Potenza – SS. 407 - Matera – Bari (autolinea 304 corse dirette);
- Pietragalla – Potenza (autolinea 309);
- Potenza – Laurenzana (SA);
- (Lagonegro – Sala Consilina) – Atena – Villa d'Agri (SA);
- Laino Borgo – Rotonda – Lagonegro (autolinea 504);
- Laino Borgo – Praia a Mare (autolinea 505);
- Matera – Montalbano J. (autolinea 201) e (SA);
- Montescaglioso – Matera (autolinea 202);

TITOLI DI VIAGGIO E REGOLAMENTAZIONE

- Ferrandina – Matera (autolinea 203);
- Montescaglioso – Pisticci ANIC (autolinea 204);
- Potenza – Paestum (autolinea balneare).

L'elenco delle stazioni e delle fermate presenti sulla tratta ferroviaria Gravina – Avigliano Lucania e sulla linea ferroviaria Potenza – Avigliano Città nonché l'elenco delle località collegate tra loro dal servizio automobilistico locale, sono visionabili accedendo alle tabelle chilometriche rappresentate nella sezione tariffaria del Mod. 07 TARIFFE. relativa alla Regione Basilicata.

Il Mod. 07 TARIFFE è pubblicato integralmente in formato pdf nell'apposita sezione "ORARI E TARIFFE" del web-site aziendale. (www.ferrovieappulolucane.it).

PREMESSA: I titoli di viaggio FAL, allorquando acquistati, sono da considerarsi personali e pertanto, incedibili. La preservazione dei requisiti impliciti ed espliciti atti a garantire l'integrità, la funzionalità, l'identificabilità e la validità degli stessi è un'incombenza a carico degli utenti, a partire dal momento in cui ne vengono in possesso. Pertanto, durante tutto il periodo di validità sovraimpresso, gli utenti sono invitati a custodire il proprio titolo di viaggio conservandone inalterato il formato originale di emissione, astenendosi dall'applicare di propria iniziativa, trattamenti evolutivi che possono determinarne parziale o totale alterazione.

MODALITA' DI VENDITA TITOLI DI VIAGGIO

I titoli di viaggio F.A.L., s.r.l. tutti da considerarsi personali ed incedibili, possono essere acquistati :

1) **Presso le rivendite di stazione fornite di postazione banco vendita informatizzata,** ubicate all'interno degli impianti ferroviari di Bari C.le, Bari Policlinico, Modugno, Palo del Colle; Grumo Appula, Toritto, Altamura, Gravina, Matera Villa Longo (●), Matera C.le e Matera Sud - Potenza Inf. Scalo, Potenza Città, Potenza Santa Maria, Avigliano Città e Genzano di Lucania nonché **presso le erogatrici self-service** dislocate negli impianti ferroviari di Bari C.le (➢); Bari Scalo (➢), Bari Policlinico (➢), Modugno, Palo del Colle, Binetto, Grumo Appula, Toritto, Altamura (➢), Gravina (➢), Matera Serra Rifusa (➢) - Matera Villa Longo (➢), Matera C.le (➢), Matera Sud (➢), Potenza Inf. Scalo, Potenza Città, Potenza Santa Maria, Avigliano Città e presso la sala d'attesa dell'Ospedale della Murgia di Altamura.

   (●): la postazione banco vendita di Matera Villa Longo è temporaneamente indisponibile

   (➢): erogatrici self-service corredate da POS abilitante acquisti effettuati con carte di credito, bancomat e prepagate.

2) **Mediante"Bigliettazione on-line"** fruibile tramite web-site aziendale o tramite le apposite Applicazioni F.A.L. scaricabili gratuitamente sui telefonini di nuova generazione con sistema operativo "Android" e "IOS".

3) **Presso le rivendite esterne convenzionate ubicate nelle località servite;** in quest'ultimo caso, tuttavia, la vendita è riferita ai soli titoli di viaggio ad uso automobilistico.
   L'elenco delle rivendite esterne è consultabile nell'apposita sezione "PUNTI VENDITA" del web-site aziendale (www.ferrovieappulolucane.it).

TITOLI DI VIAGGIO E REGOLAMENTAZIONE

TITOLI DI VIAGGIO DISPONIBILI PRESSO I PUNTI VENDITA INFORMATIZZATI DI STAZIONE

Si riporta di seguito l'elenco complessivo dei prodotti in vendita presso i punti vendita informatizzati di stazione (banchi vendita informatizzati e self-services):

A TITOLI DI VIAGGIO FERROVIARI ORDINARI
Biglietti di corsa semplice;
Abbonamenti settimanali;
Abbonamenti mensili.

B TITOLI DI VIAGGIO AUTOMOBILISTICI ORDINARI
Biglietti di corsa semplice;
Abbonamenti settimanali;
Abbonamenti mensili.

C **TITOLI DI VIAGGIO INTEGRATI TRENO+BUS** (ove previsto, si consulti a tal proposito il Mod. 07 TARIFFE)
Abbonamenti settimanali;
Abbonamenti mensili.

D **TITOLI DI VIAGGIO FERROVIARI INTERREGIONALI**
Biglietti di corsa semplice;
Abbonamenti settimanali;
Abbonamenti mensili.

E **TITOLI DI VIAGGIO INTERREGIONALI INTEGRATI TRENO+BUS** (ove previsto, si consulti a tal proposito il Mod. 07 TARIFFE;
Abbonamenti settimanali:
Abbonamenti mensili.

A **TITOLI DI VIAGGIO SERVIZIO FERROVIARIO URBANO CITTA' DI POTENZA**
Biglietti di corsa semplice a tariffa ridotta per viaggi sulla tratta Potenza Inf. Scalo – Potenza St. Maria e viceversa.

A **TITOLI DI VIAGGIO AUTOMOBILISTICI DI CORSA RAPIDA** (tratta Matera – Bari, si consulti a tal proposito il Mod. 07 TARIFFE;
Biglietti di corsa semplice;
Abbonamenti settimanali;
Abbonamenti mensili.

TITOLI DI VIAGGIO E REGOLAMENTAZIONE

B **TITOLI DI VIAGGIO INTEGRATI TRENO+BUS** ■ (tratta Potenza – Avigliano, si consulti a tal proposito il Mod. 07 TARIFFE;
Abbonamenti settimanali;
Abbonamenti mensili.

C **TITOLI DI VIAGGIO INTEGRATI TRENO+BUS** ■ (tratta Potenza – Pietragalla, si consulti a tal proposito il Mod. 07 TARIFFE;
Biglietti di corsa A/R;
Abbonamenti mensili.

N.B.: ■ trattasi di titoli di viaggio a tariffa speciale in vendita esclusivamente presso i punti vendita informatizzati di stazione e le self-services

Presso i punti vendita informatizzati delle stazioni di Bari C.le, Bari Policlinico, Modugno, Palo del Colle; Grumo Appula, Toritto, Altamura, Gravina, Matera Serra Rifusa, Matera Villa Longo, Matera C.le e Matera Sud, Genzano di Lucania ed Avigliano città e presso le erogatrici self-service di Bari C.le; Bari Scalo, Bari Policlinico, Modugno, Palo del Colle, Binetto, Grumo Appula, Toritto, Altamura, Gravina, Matera Villa Longo, Matera C.le, Matera Sud ed Avigliano Città, per tutto il periodo interessato alla circolazione treni, possono essere acquistate le sopra elencate tipologie di titoli di viaggio attualmente disponibili purché la località di partenza coincida con il punto vendita sede di acquisto. Gli acquisti effettuati presso l'erogatrice self-service ubicata nella sala d'attesa dell'Ospedale della Murgia di Altamura sono accessibili negli orari in cui la struttura ospedaliera in questione è aperta al pubblico.

Viceversa, presso i corrispondenti banchi vendita informatizzati presenti negli stazionamenti di Potenza Inf. Scalo, Potenza Città, Potenza Santa Maria, Avigliano Città e Genzano come anche presso le erogatrici self-service ubicate a Potenza Inf. Scalo, Potenza Città, Potenza Santa Maria e Avigliano Città, per tutto il periodo interessato alla circolazione dei treni, possono invece essere acquistate tutte le sopraelencate tipologie di titoli di viaggio senza alcun vincolo che leghi l'impianto o la localita sede di acquisto all'impianto o alla località sede di partenza.

TITOLI DI VIAGGIO E REGOLAMENTAZIONE

fac-simile titoli di viaggio emessi dalle postazioni informatizzate di stazione (postazioni banco e self-service)

REGOLAMENTAZIONE

I titoli di viaggio in oggetto, a prescindere che siano biglietti di corsa semplice o abbonamenti, fino a contrario avviso devono obbligatoriamente essere sottoposti a convalida mediante obliterazione a cura del possessore

Se trattasi di titoli di viaggio ferroviari, l'obliterazione avrà luogo presso le macchinette obliteratrici posizionate nelle stazioni di partenza, se invece trattasi di titoli di viaggio automobilistici, l'obliterazione avrà luogo presso le macchinette obliteratrici montate all'interno degli autobus; (si precisa che il titolo di viaggio va obliterato sul margine giallo adiacente al codice QR).

TITOLI DI VIAGGIO E REGOLAMENTAZIONE

Qualsiasi tipo di abbonamento necessita di un'unica obliterazione da apporre nel primo giorno di utilizzo.
I biglietti ferroviari di corsa semplice possono essere utilizzati esclusivamente nel giorno corrispondente alla data di validità sovraimpressa riportata in chiaro dopo la data di emissione e l'orario di emissione, eccezion fatta per i biglietti di corsa semplice riferiti al "Servizio Ferroviario Urbano Città di Potenza" che, non riportando in chiaro la data di validità, possono viceversa essere utilizzati una sola volta in un qualsiasi giorno feriale.
Su specifica richiesta del cliente, i biglietti ferroviari di corsa semplice possono essere emessi dai punti vendita informatizzati di stazione valevoli per giorni non corrispondenti alla data di emissione.
Anche i biglietti automobilistici di corsa semplice, non riportano la data di validità sovraimpressa e, pertanto, possono essere utilizzati una sola volta in qualsiasi giorno utile.
Tutte le tipologie di abbonamento settimanali e mensili, siano esse valide per viaggi ferroviari che per viaggi automobilistici, permettono di viaggiare liberamente in entrambi i sensi lungo la tratta acquistata, per tutto il corso della settimana solare di validità (da lunedì a domenica) riportata in chiaro, o per tutto il corso del mese solare di validità (dal primo all'ultimo giorno del mese) riportato anch'esso in chiaro.

Gli abbonamenti integrati treno + bus consentono l'utilizzo intermodale del servizio ferro/bus e sono acquistabili in tutti i casi previsti in cui le località di partenza e di destinazione risultino essere collegate sia a livello ferroviario che a livello automobilistico.
La vendita degli abbonamenti settimanali è fruibile dal venerdì della settimana che precede quella dell'utilizzo fino al giovedì della settimana riferita all'utilizzo.
La vendita degli abbonamenti mensili è fruibile dal giorno 25 del mese che precede quello dell'utilizzo fino al giorno 24 del mese riferito all'utilizzo.
Una volta acquistato un qualsiasi abbonamento, il titolare dello stesso è obbligato ad intestarlo a sé stesso sottoscrivendo a tergo il proprio Cognome, Nome e Data di nascita.
Se richiesto dal personale di verifica, il possessore dell'abbonamento è tenuto a mostrare contestualmente al proprio titolo di viaggio anche un documento di riconoscimento che ne avalli la titolarità.

L'utilizzo dei titoli di viaggio deve risultare conforme alla modalità di viaggio scelta e sovraimpressa; ciò significa che un titolo di viaggio ferroviario deve essere adoperato esclusivamente per viaggiare a bordo treno, mentre un titolo di viaggio automobilistico deve invece essere adoperato esclusivamente per viaggiare a bordo autobus; i titoli di viaggio integrati treno+bus, permettono, viceversa, di usufruire indistintamente di entrambe le modalità di viaggio messe a disposizione da FAL.
Si precisa, tuttavia, che nei giorni festivi a causa della sospensione del servizio ferroviario, è consentito l'utilizzo dei titoli di viaggio ferroviari anche per viaggi a bordo bus.

TITOLI DI VIAGGIO E REGOLAMENTAZIONE

ACQUISTI DOPPI DI "ANDATA E RITORNO"

E' possibile, su richiesta, acquistare presso i banchi vendita informatizzati titoli di viaggio A/R "andata e ritorno"; in tal caso, tuttavia, trattasi di due biglietti di corsa semplice opposti, uno per l'andata l'altro per il ritorno, accomunati dalla stessa data di validità e dagli stessi stazionamenti invertiti delimitanti la tratta acquistata.
Si precisa infine che su tutte le erogatrici self-service disponibili localmente, è applicata una targa informativa ove è descritta la semplice procedura "touch", che permette l'acquisto guidato del proprio titolo di viaggio anche nei casi in cui l'utente opti per l'acquisto di biglietti A/R.

SPECIFICHE D'USO

Tutti I titoli di viaggio ferro/bus emessi dai banchi vendita informatizzati di stazione nonché dalle erogatrici self-services sono muniti di codice QR attivo di lettura e controllo.
Nello specifico, i codici QR dei titoli di viaggio emessi per uso ferroviaro e per uso intermodale ferro+bus consentono la validazione presso gli appositi lettori ottici montati sui varchi controllati di stazione permettendone l'attraversamento qualora gli impianti ospitanti corrispondano alle sedi di partenza e destinazione impresse sugli stessi; inoltre, permettono un accesso al wc pubblico aziendale qualora quest'ultimo sia anch'esso preliminarmente corredato da varco controllato.
Negli ambiti ferroviari urbani di Bari, Matera e Potenza, è consentito optare, sia per la salita che per la discesa, per uno qualsiasi degli stazionamenti ferroviari rientranti nella cerchia cittadina a prescindere dall'impianto urbano specificato sul biglietto.

TITOLI DI VIAGGIO E REGOLAMENTAZIONE

TITOLI DI VIAGGIO IN VENDITA TRAMITE BIGLIETTAZIONE ONLINE

Si riporta di seguito l'elenco dei prodotti acquistabili tramite il sistema di bigliettazione on-line, fruibile all'interno del web-site aziendale e tramite le APP F.A.L. dedicate scaricabili gratuitamente su apparecchi di ricezione con sistema operativo "Android" o "IOS":

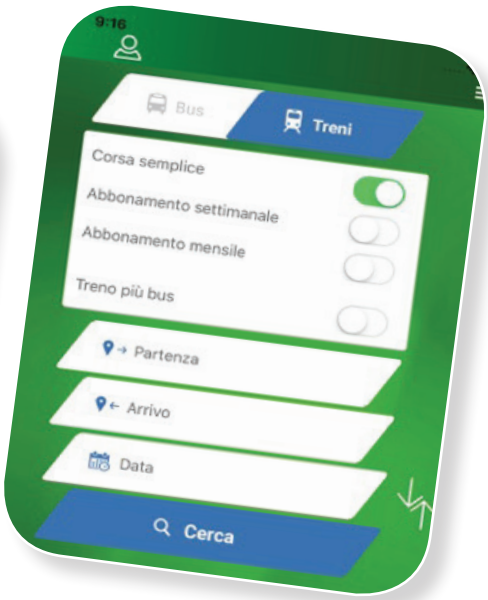
A TITOLI DI VIAGGIO FERROVIARI ORDINARI
Biglietti di corsa semplice;
Abbonamenti settimanali;
Abbonamenti mensili.

B TITOLI DI VIAGGIO AUTOMOBILISTICI ORDINARI
Biglietti di corsa semplice;
Abbonamenti settimanali;
Abbonamenti mensili.

C TITOLI DI VIAGGIO INTEGRATI TRENO+BUS (ove previsto, si consulti a tal proposito il Mod. 07 TARIFFE);
Abbonamenti settimanali;
Abbonamenti mensili.

D TITOLI DI VIAGGIO FERROVIARI INTERREGIONALI
Biglietti di corsa semplice
Abbonamenti settimanali;
Abbonamenti mensili.

E TITOLI DI VIAGGIO INTERREGIONALI INTEGRATI TRENO+BUS (ove previsto, si consulti a tal proposito il Mod. 07 TARIFFE;
Abbonamenti settimanali;
Abbonamenti mensili.



TITOLI DI VIAGGIO E REGOLAMENTAZIONE

FAC-SIMILE DEL TITOLO DI VIAGGIO ACQUISTATO ONLINE

PROCEDURE PER ACQUISTI ONLINE

Per gli acquisti online è necessario essere in possesso di:

- un indirizzo di posta elettronica personale;
- un PC in rete per accedere al sistema di bigliettazione online predisposto nel web-site aziendale www.ferrovieappulolucane.it, collegato ad una stampante;

oppure

- un apparecchio di ricezione con sistema operativo “Android” o “IOS” collegato alla rete internet, sul quale risulti disponibile l’APP F.A.L. dedicata;
- una carta di credito in corso di validità rientrante nei circuiti VISA o MASTERCARD oppure una carta prepagata abilitata agli acquisti online che rientri nei circuiti VISA ELECTRON o MAESTRO per effettuare il pagamento.

TITOLI DI VIAGGIO E REGOLAMENTAZIONE

Per accedere all'acquisto online sarà infine necessario che l'acquirente proceda ad una preventiva unica registrazione del proprio account in "bigliettazione online" tramite sito web o tramite APP (per la registrazione, basterà compilare i campi obbligatori rappresentati nel "FORM" accessibile tramite touch "REGISTRATI" dando infine conferma dei dati inseriti).

Dopo pochi minuti, giungerà da parte di eticket@ferrovieappulolucane.it un messaggio di conferma della registrazione all'indirizzo di posta elettronica del fruitore; da quel momento in poi sarà possibile procedere agli acquisti online.

Ultimata la procedura di acquisto, I titoli di viaggio in questione verranno trasmessi dal sistema di bigliettazione online, con identica modalità, all'indirizzo e-mail dell'acquirente sia in formato elettronico che in formato PDF (stampabile da PC).

I biglietti acquistati on line riportano in chiaro le sottostanti informazioni obbligatorie immesse dall'acquirente durante la compilazione personalizzata degli stessi:

- *Tipologia del viaggio: treno, bus o treno + bus*
- *Stazione di partenza;*
- *Stazione di arrivo;*
- *Tipologia del titolo di viaggio: corsa semplice o abbonamento;*
- *Giorno o Periodo dell' utilizzo;*
- *Nome e Cognome dell'acquirente;*
- *Nome, Cognome e Data di Nascita dell'intestatario.*

Il costo del titolo di viaggio appare in automatico ed è espresso numericamente in euro.

Tutti i biglietti acquistati online riportano in automatico anche ulteriori informazioni in codice utili all'identificazione ed alla rintracciabilità degli stessi a livello informatico ed inoltre, riportano in basso, sul lato destro, un codice QR che permette l'attraversamento dei varchi automatici di stazione, se fatti passare sotto il lettore ottico. L'acquisto Online può essere riferito ad un solo titolo di viaggio o può essere cumulativo e cioè riferito a più prodotti anche differenti tra loro, da riporre nel proprio carrello virtuale di spesa prima di effettuare il pagamento unificato con carta di credito.

REGOLAMENTAZIONE

I titoli di viaggio acquistati online non sono soggetti ad azioni di obliterazione convalidante da parte degli intestatari, tuttavia è obbligatorio in fase di controllo, che gli intestatari mostrino al personale aziendale abilitato ai controlli il titolo di viaggio cartaceo stampato o l'immagine elettronica dello stesso tramite smartphone, congiuntamente ad un personale documento di identità.

I biglietti di corsa semplice siano essi ad uso ferroviario che automobilistico, possono essere utilizzati esclusivamente nel giorno corrispondente alla data di validità sovraimpressa optata in fase di acquisto.

Tutti le tipologie di abbonamento settimanali e mensili, siano esse valide per viaggi ferroviari o automobilistici, permettono di viaggiare liberamente in entrambi i sensi lungo la tratta acquistata,

TITOLI DI VIAGGIO E REGOLAMENTAZIONE

rispettivamente per tutto il corso della settimana solare di validità optata in fase di acquisto (da lunedì a domenica) o per tutto il corso del solo mese solare di validità (dal primo all'ultimo giorno del mese) anch'esso optato in fase di acquisto.

Gli abbonamenti integrati treno+bus consentono l'utilizzo intermodale del servizio ferro/bus e sono acquistabili in tutti i casi previsti in cui le località di partenza e di destinazione risultino essere collegate sia a livello ferroviario che automobilistico.
La vendita degli abbonamenti settimanali è fruibile dal venerdì della settimana che precede quella dell'utilizzo fino al giovedì della settimana riferita all' utilizzo.
La vendita degli abbonamenti mensili è fruibile dal giorno 25 del mese che precede quello dell'utilizzo fino al giorno 24 del mese riferito all'utilizzo.
L'utilizzo dei titoli di viaggio deve risultare conforme alla modalità di viaggio scelta e sovraimpressa; ciò significa che un titolo di viaggio ferroviario deve essere adoperato esclusivamente per viaggiare a bordo treno, un titolo di viaggio automobilistico deve invece essere adoperato esclusivamente per viaggiare esclusivamente a bordo autobus; i titoli di viaggio integrati treno+bus permettono di viaggiare fruendo indifferentemente di entrambe le modalità.
Si precisa che, nei giorni festivi, a causa della sospensione del servizio ferroviario, è consentito l'utilizzo dei titoli di viaggio ferroviari per viaggiare anche a bordo degli autobus.

SPECIFICHE D'USO

Tutti I titoli di viaggio ferro/bus acquistati online sono muniti di codice QR attivo di lettura e controllo. Nello specifico, i codici QR dei titoli di viaggio emessi per uso ferroviaro e per uso intermodale ferro+bus consentono la validazione presso gli appositi lettori ottici montati sui varchi controllati di stazione permettendone l'attraversamento qualora gli impianti ospitanti corrispondano alle sedi di partenza e destinazione impresse sugli stessi; inoltre, permettono un accesso al wc pubblico aziendale qualora quest'ultimo sia anch'esso preliminarmente corredato da varco controllato.
Negli ambiti ferroviari urbani di Bari, Matera e Potenza, è consentito optare, sia per la salita che per la discesa, per uno qualsiasi degli stazionamenti ferroviari rientranti nella cerchia cittadina a prescindere dall'impianto urbano specificato sul biglietto.

TITOLI DI VIAGGIO E REGOLAMENTAZIONE

TITOLI DI VIAGGIO DISPONIBILI PRESSO I PUNTI VENDITA ESTERNI CONVENZIONATI

Trattasi di titoli di viaggio a fascia chilometrica ad esclusivo uso automobilistico la cui vendita è affidata a soggetti esercenti attività commerciali esterne alle stazioni.
I punti vendita esterni convenzionati sono presenti in numero variabile in quasi tutte i centri abitati serviti dalle F.A.L. s.r.l.
L'elenco delle rivendite esterne è consultabile nell'apposita sezione "PUNTI VENDITA" del web-site aziendale (www.ferrovieappulolucane.it).
Tutti i titoli di viaggio in oggetto sono muniti di ologramma anticontraffazione.

Di seguito si riportano le fattispecie dei prodotti in questione:

A **TITOLI DI VIAGGIO AUTOMOBILISTICI ORDINARI A FASCIA CHILOMETRICA (ambito di applicazione: tariffe Regione Puglia)**

Biglietti di corsa semplice	(Mod. A001 Serie ACSBA);
Abbonamenti settimanali	(Mod. A002 Serie ASBA);
Abbonamenti mensili	(Mod. A003 Serie AMBA).

B **TITOLI DI VIAGGIO AUTOMOBILISTICI ORDINARI A FASCIA CHILOMETRICA (ambito di applicazione: tariffe Regione Basilicata)**

Biglietti di corsa semplice	(Mod. A001 Serie BCSPZ);
Abbonamenti settimanali	(Mod. A002 Serie BSPZ);
Abbonamenti mensili	(Mod. A003 Serie BMPZ).

C **TITOLI DI VIAGGIO AUTOMOBILISTICI ORDINARI A FASCIA CHILOMETRICA (ambito di applicazione: tariffe Regione Basilicata)**

Biglietti di corsa semplice	(Mod. A001 Serie DCSLG);
Abbonamenti settimanali	(Mod. A002 Serie DSLG);
Abbonamenti mensili	(Mod. A003 Serie DMLG).

N.B.: i titoli di viaggio segnalati ai punti B) e C) sono sottoposti ad identico regime tariffario tuttavia, quelli segnalati al punto B) vengono emessi per viaggiare sulle tratte automobilistiche collegate al centro di Potenza mentre quelli segnalati al punto C) vengono emessi per viaggiare sulle tratte non collegate al centro di Potenza quali ● Lagonegro – Sala Consilina – Atena – Villa d'Agri (SA) ● Laino Borgo – Rotonda – Lagonegro (autolinea 504) ● Laino Borgo – Praia a Mare (autolinea 505).

TITOLI DI VIAGGIO E REGOLAMENTAZIONE

Fac-simile titoli di viaggio automobilistici a fascia chilometrica - ambito di applicazione: Tariffe Regione Puglia

Fac-simile titoli di viaggio automobilistici a fascia chilometrica - ambito di applicazione: Tariffe Regione Basilicata

TITOLI DI VIAGGIO E REGOLAMENTAZIONE

Come si può notare, a tergo dei titoli di viaggio presi in esame, vengono riportate le avvertenze e in caso trattasi di abbonamenti, viene riportato l'apposito specchietto nel quale l'intestatario dovrà obbligatoriamente inserire di proprio pugno i seguenti dati:

- Cognome;
- Nome;
- Data di nascita;
- Specifica della settimana e dell'anno di utilizzo se trattasi di abbonamento settimanale;
- Specifica del mese e dell'anno di validità se trattasi di abbonamento mensile;
- Specifica della tratta acquistata.

REGOLAMENTAZIONE

I titoli di viaggio in oggetto, a prescindere che siano biglietti di corsa semplice o abbonamenti, devono essere sottoposti obbligatoriamente a validazione mediante obliterazione a cura dell'intestatario esercente.
L'obliterazione avrà luogo presso le macchinette obliteratrici montate all'interno degli autobus; (si precisa che il titolo di viaggio và obliterato sul margine giallo adiacente al codice QR).
Qualsiasi tipo di abbonamento necessita di un'unica obliterazione da apporre nel primo giorno di utilizzo.

I biglietti automobilistici di corsa semplice, Mod. A001 Serie ACSBA, Mod. A001 Serie BCSPZ e Mod. A001 Serie DCSLG sono validi per viaggiare una sola volta, previa obliterazione convalidante, in qualsivoglia giorno dell'anno nel rispetto della fascia chilometrica corrispondente alla tratta acquistata.
Gli abbonamenti settimanali, Mod. A002 Serie ASBA, Mod. A002 Serie BSPZ e Mod. A002 Serie DSLG e mensili, Mod. A003 Serie AMBA, Mod. A003 Serie BMPZ e Mod. DMLG, permettono di viaggiare liberamente nel rispetto della fascia chilometrica corrispondente alla tratta acquistata rispettivamente per tutto il corso della settimana solare di validità (da lunedì a domenica) riportata di pugno dall'intestatario sul retro del titolo di viaggio e per tutto il corso del mese solare di validità (dal primo all'ultimo giorno del mese) anche in tal caso riportato di pugno dall'intestatario sul retro del titolo di viaggio.
L'acquisto dei titoli di viaggio a fascia chilometrica è possibile nei giorni e negli orari di esercizio in cui ciascun punto vendita esterno convenzionato svolge la propria attività commerciale al pubblico.
I giorni e gli orari disponibili per ciascun punto vendita in questione sono consultabili nella sezione "PUNTI VENDITA" presente nel web-site aziendale www.ferrovieappulolucane.it.
Se richiesto dal personale aziendale abilitato ai controlli, il possessore dell'abbonamento è tenuto a mostrare sia il proprio titolo di viaggio che un documento di riconoscimento.

TITOLI DI VIAGGIO E REGOLAMENTAZIONE

REGOLARIZZAZIONI, SANZIONI E PENALITA'

I passeggeri sono tenuti a prendere posto sui treni e sugli autobus già muniti di regolare biglietto in corso di validità.

In riferimento all'ambito di applicazione tariffaria dettato dalla Regione Puglia, i viaggiatori che risultino essere sprovvisti di biglietto o in possesso di titoli di viaggio non validi o non convalidati, sono considerati contravventori e sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa di € 100,00 ed al pagamento di un biglietto di corsa semplice a tariffa ordinaria, calcolata, nel caso non sia possibile accertare la località di salita, dalla località di origine alla località sede di arrivo del vettore occupato (art. 32 comma 1 della L.R. n° 18 del 31 ottobre 2002).

L'importo della sanzione amministrativa viene ridotto ad € 50,00 se il viaggiatore estingue immediatamente l'illecito derivante dall'infrazione contestata o comunque lo estingue entro e non oltre i 30 giorni successivi a quello della contestazione di infrazione o della notifica dell'infrazione (verbale di accertamento).

In riferimento all'ambito di applicazione tariffaria dettato dalla Regione Basilicata, i viaggiatori che risultino essere sprovvisti di biglietto o in possesso di titoli di viaggio non validi o non convalidati, sono considerati contravventori e sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa di € 25,82 nonchè al pagamento di un biglietto di corsa semplice a tariffa ordinaria, calcolata, nel caso non sia possibile accertare la località di salita, dalla località di origine alla località sede di arrivo del vettore occupato. (LR 27 luglio 1998, n. 22 art. 28 comma 1).

Per i servizi ferroviari ed automobilistici a carattere interregionale, per quanto prescritto dalla LR 4 febbraio 2003 n. 7, la sanzione amministrativa ammonta ad € 100.000 e viene ridotta ad € 50.00 se il viaggiatore estingue immediatamente l'illecito derivante dall'infrazione contestata o comunque lo estingue entro e non oltre i 30 giorni successivi a quello della contestazione di infrazione o a quello della notifica dell'infrazione (verbale di accertamento).

Se Il viaggiatore riscontrato privo di titolo di viaggio a bordo dovesse rifiutarsi di voler regolarizzare il viaggio, ove non se ne possa accertare l'identità tramite un documento di riconoscimento in corso di validità corredato da fototessera e sul quale siano riportati nome, cognome, data e luogo di nascita e luogo di residenza, sarà fatto scendere dal treno nella prima stazione in linea disponibile, o dall'autobus presso la prima fermata utile del successivo centro abitato in linea .

Qualora il viaggiatore informi preventivamente il personale a bordo treno di voler provvedere all'acquisto del biglietto, sarà soggetto all'acquisto di un biglietto di corsa semplice a compilazione manuale ed a tariffa maggiorata per servizio aggiuntivo di vendita a bordo; altrettanto dicasi per la regolarizzazione del trasporto di bagagli ed animali a seguito che eccedono i canoni di gratuità prevista e per i quali non si è provveduto alla ordinaria regolarizzazione a terra.

TITOLI DI VIAGGIO E REGOLAMENTAZIONE

In riferimento all'ambito di applicazione tariffaria dettato dalla Regione Puglia e per i collegamenti interregionali, il sovrapprezzo è calcolato su base tariffaria di € 3,00 per singole fasce di 25 Km fino a Km100; per le percorrenze superiori ai 100 Km il costo del biglietto equivale sempre a € 15,00.
In riferimento all'ambito di applicazione tariffaria dettato dalla Regione Basilicata, il sovrapprezzo è calcolato su base tariffaria di € 3,00 per singole fasce di 30 Km fino a Km 120; per le percorrenze superiori ai 120 Km il costo del biglietto equivale sempre a € 15,00.

(si consultino, a tal proposito, le tabelle di riferimento riportate nel Mod. 07 TARIFFE, rispettivamente nella sezione "Puglia", nella sezione "Basilicata" e nella sezione "Collegamenti Interregionali" pubblicato nel web-site aziendale www.ferrovieappulolucane.it.

Nel caso invece di conclamata impossibilità di accedere all'acquisto del titolo di viaggio presso l'impianto ferroviario di partenza per motivi tecnici imputabili a guasti concomitanti delle locali postazioni banco vendita informatizzate e delle locali self-services, il personale aziendale a bordo treno, comandato tramite apposita prescrizione dal DCO, dovrà emettere per i viaggiatori interessati sprovvisti di titolo di viaggio, biglietti di corsa semplice a compilazione manuale ed a tariffa ordinaria sui quali verrà specificata la tratta e la fascia chilometrica acquistata, la data e l'ora di emissione nonché il costo ed il numero identificativo del vettore occupato.

I viaggiatori che mostrino in fase di controllo biglietti alterati o contraffatti a bordo mezzi o all'interno degli impianti ferroviari, commettono reato e sono pertanto perseguibili ai sensi degli articoli 465 e 466 del Codice Penale nonchè soggetti al pagamento delle sanzioni previste dal DL del 30.12.1999 n° 507; il personale di controlleria che rileva l'illecito relativo all'alterazione o alla contraffazione del titolo di viaggio in uso, è tenuto a ritirare il biglietto redigendo apposito verbale di sequestro che dovrà essere controfirmato dal contravventore; qualora il trasgressore sia un minorenne la controfirma del verbale dovrà avvenire in presenza di un rappresentante delle forze dell'ordine.

N.B.: I viaggiatori in possesso dei biglietti cartacei a compilazione manuale per uso ferroviario, per poter attraversare i varchi controllati degli impianti ferroviari di destinazione che ne fossero forniti, potranno avvalersi dell'ausilio del personale di bordo che ha emesso il biglietto in questione o dell'assistenza fornita loro dal personale di terra che presenzia l'impianto oppure, qualora l'impianto risulti essere impresenziato, potranno richiedere l'apertura del varco ad un operatore che risponderà alla loro chiamata inoltrata in Centrale, pigiando semplicemente l'apposito pulsante/videocitofono predisposto lungo la barriera di controllo.

TITOLI DI VIAGGIO E REGOLAMENTAZIONE

CONVENZIONI DI VENDITA

CONVENZIONI F.A.L. s.r.l. - FERROTRAMVIARIA:

BIGLIETTO UNICO INTEGRATO DI CORSA SEMPLICE FERROVIARIA DA E PER L'AEROPORTO KAROL WOYTILA DI BARI-PALESE.

1 I punti vendita informatizzati di stazione FAL, in relazione all'impianto ferroviario sede di acquisto, possono emettere in unica soluzione biglietti ferroviari integrati di corsa semplice che consentono di raggiungere velocemente l'aeroporto Karol Woytila di Bari-Palese nel giorno di validità sovraimpressa. Viceversa, dal punto vendita informatizzato di Ferrotramviaria, con sede presso il suddetto aeroporto, è possibile acquistare biglietti integrati di corsa semplice validi per percorrenze ferroviare inverse. La stazione FAL di Bari C.le e la stazione Ferrotramviaria di Bari Centrale, collegate tra loro da un comodo ascensore interno, sono luogo di interscambio.

Validità: la data di validità del titolo di viaggio in questione è quella giornaliera sovraimpressa su ciascun biglietto.

Ciascun biglietto può essere utilizzato per un solo viaggio.

Su richiesta dell'acquirente , il punto vendita interessato può emettere biglietti doppi di "andata e ritorno" in analogia a quanto precedentemente segnalato a pagina 5 nel paragrafo "Acquisti doppi di andata e ritorno e specifiche d'uso" .

Costo: Il costo corrisponde alla tariffa ordinaria FAL di corsa semplice, relativa alla tratta acquistata fino a Bari o da Bari fino a destinazione FAL + € 5,00 (costo del servizio Ferrotramviaria Bari-Aeroporto o viceversa)

BIGLIETTO UNICO INTEGRATO DI CORSA SEMPLICE FERROVIARIA VALIDO PER COLLEGAMENTI FERROVIARI TRA LOCALITA' SERVITE DALLA SOCIETA' FAL E LOCALITA' SERVITE DALLA SOCIETA' FERROTRAMVIARIA.

2 I punti vendita informatizzati di stazione FAL ed i punti vendita informatizzati di Ferrotramviaria possono emettere in unica soluzione ed in relazione all'impianto sede di acquisto, biglietti ferroviari integrati di corsa semplice validi per collegamenti ferroviari che uniscono due località dislocate ciascuna negli opposti ambiti di gestione.

La stazione FAL di Bari C.le e la stazione Ferrotramviaria di Bari Centrale, collegate tra loro da un comodo ascensore interno, sono luogo di interscambio.

Validità: la data di validità del titolo di viaggio in questione è quella giornaliera sovraimpressa su ciascun biglietto.

Ciascun biglietto può essere utilizzato per un solo viaggio.

Su richiesta dell'acquirente , il punto vendita interessato può emettere biglietti doppi di "andata e ritorno" in analogia a quanto precedentemente segnalato a pagina 5 nel paragrafo "Acquisti doppi di andata e ritorno e specifiche d'uso".

TITOLI DI VIAGGIO E REGOLAMENTAZIONE

Costo: Il costo del titolo di viaggio in questione corrisponde alla tariffa ordinaria FAL di corsa semplice, relativa alla tratta acquistata fino a Bari, o da Bari fino a destinazione FAL + il costo della tariffa ordinaria Ferrotramviaria di corsa semplice relativa alla tratta acquistata fino a Bari, o da Bari fino a destinazione Ferrotramviaria.

I biglietti sopra descritti ai punti 1) e 2) da custodire sino a termine del viaggio, permettono l'attraversamento dei varchi controllati dai tornelli di stazione fino al raggiungimento della destinazione, sia negli impianti ferroviari FAL di partenza, destinazione o interscambio che negli impianti e nelle postazioni di partenza, destinazione o interscambio soggette al controllo della società Ferrotramviaria.

CONVENZIONI FAL s.r.l.- AMTAB (progetto europeo ETCP Greece – Italy 2007 – 2013 "Gift 2.0" biglietto unico tra Amtab, Ferrovie Appulo Lucane e Ferrovie del Nord Barese):

3 I punti vendita informatizzati di stazione FAL, in relazione all'impianto ferroviario sede di acquisto, possono emettere in unica soluzione biglietti integrati di corsa semplice che permettono agli acquirenti che giungono a Bari o che si avvalgono del servizio ferroviario metropolitano FAL sviluppato nell'ambito degli stazionamenti di Bari C.le, Bari scalo e Bari Policlinico, il successivo utilizzo del locale servizio automobilistico AMTAB valevole per 75' o per l'intera giornata a partire dal raggiungimento in treno dello stazionamento ferroviario di destinazione FAL ubicato nell'ambito della città di Bari.

Validità: la data di validità del titolo di viaggio in questione è quella giornaliera sovraimpressa su ciascun biglietto. Ciascun biglietto può essere utilizzato per un solo viaggio diretto a Bari.

Costo: Il costo del biglietto in questione corrisponde alla tariffa ordinaria FAL di corsa semplice, relativa alla tratta acquistata fino a Bari + € 1,00 (tariffa AMTAB per l'utilizzo del servizio pubblico urbano nell'arco dei 75') oppure corrisponde alla tariffa ordinaria FAL di corsa semplice, relativa alla tratta acquistata fino a Bari + € 2,20 (tariffa AMTAB che consente l'utilizzo del servizio pubblico urbano per l'intera giornata.)

TITOLI DI VIAGGIO E REGOLAMENTAZIONE

SUGGERIMENTI ALL'UTENZA

Gli utenti, dopo essere entrati in possesso del proprio titolo di viaggio, sono preventivamente invitati a svolgere le sottoelencate operazioni prima di adoperarlo a bordo dei mezzi FAL:

1. verificare che la data di validità nonchè le località di partenza e destinazione impresse in chiaro sul proprio titolo di viaggio corrispondano a quelle desiderate;
2. verificare che la modalità di trasporto specificata in chiaro sul proprio titolo di viaggio, treno, bus o treno+bus corrisponda a quella richiesta;
3. verificare che la tipologia del titolo di viaggio corrisponda a quella richiesta (biglietto corsa semplice, biglietto A/R, abbonamento ordinario settimanale, abbonamento ordinario mensile, abbonamento treno+bus);
4. rifiutare e chiedere immediata sostituzione del titolo di viaggio qualora, già ad origine, non cor risponda alle caratteristiche richieste, al format grafico prescritto e presenti vistosi difetti di stampa (biglietti mal rifilati e mal stampati);
5. custodire con cura il titolo di viaggio acquistato per tutto l'arco temporale di validità, **conser vandone inalterato il formato originale di emissione.**

Agli utenti è fatto divieto di utilizzare titoli di viaggio e/o qualsiasi supporto di viaggio affine, acquistati o concessi da rivendite o soggetti non espressamente autorizzati da FAL s.r.l.

TITOLI DI VIAGGIO E REGOLAMENTAZIONE

AGEVOLAZIONI TARIFFARIE

F.A.L. E LE PERSONE CON DISABILITA'

In ambito pugliese, titoli di viaggio gratuiti (a pagamento differito), vengono emessi dai gestori dei banchi vendita informatizzati di stazione a favore dei diversamente abili, compresi loro eventuali accompagnatori (rif: L.R. 23 ottobre 2002 n° 18) qualora gli aventi diritto ne facciano richiesta allo sportello di stazione fornendo la documentazione motivante la richiesta e comprovante lo "status quo".
In ambito lucano, titoli di viaggio gratuiti (a pagamento differito), vengono invece emessi dai gestori dei locali banchi vendita informatizzati di stazione a favore della categoria in oggetto e degli eventuali accompagnatori (rif: L.R. 22/98 art. 25), qualora gli aventi diritto si presentino presso i locali banchi vendita informatizzati muniti del tesserino regionale personale numerato, comprovante lo stato di disabililà, nonché del corrispondente voucher regionale di viaggio da consegnare al gestore del punto vendita informatizzato di stazione che emetterà il titolo di viaggio in questione.
Tutti i titoli di viaggio in oggetto sono forniti di apposito codice QR attivo che consente l'apertura dei tornelli di stazione e sono contrassegnati in chiaro dalla Legge regionale di riferimento.

Per maggiori dettagli si voglia consultare la documentazione di riferimento intitolata "FAL e le persone con disabilità" pubblicata nella sezione del web-site aziendale intitolata "ACCESSO AI SERVIZI". www.ferrovieappulolucane.it

REGIONE PUGLIA

La gratuità dei viaggi con pagamento differito è applicata a tutte le categorie di cittadini indicate nella L.R. n° 18 del 21 ottobre 2002 e successive modifiche ed integrazioni, nel rispetto del limite massimo delle risorse finanziarie messe a disposizione annualmente dalla Regione Puglia a compensazione dei minori ricavi del traffico.
In riferimento a quanto sopra detto, la circolazione gratuita è ammessa per le seguenti fattispecie di cittadini:

- Ciechi totalmente o con residuo visivo non superiore ad 1/10 ad entrambi gli occhi con eventuale correzione e loro eventuali accompagnatori se ne è riconosciuto il diritto;
- Invalidi civili di guerra e per servizio, iscritti alla prima, seconda e terza categoria della tabella "A" allegata alla legge n° 113 del 18 marzo 1968 e successive modificazioni e loro accompagnatori se ne è riconosciuto il diritto;
- Invalidi civili e portatori di handicap certificati dall'autorità competente, ai quali sia stata accertata un'invalidità in misura non inferiore all'80% e loro eventuali accompagnatori se ne è riconosciuto il diritto, nonché invalidi del lavoro certificati dall'autorità competente, ai quali sia stata accertata un'invalidità in misura non inferiore al 70%.

TITOLI DI VIAGGIO E REGOLAMENTAZIONE

Per il rilascio del titolo di viaggio (corsa semplice o abbonamento – non è ammesso il rilascio degli abbonamenti integrati treno+bus), il richiedente dovrà autocertificare il diritto alla concessione e compilare puntualmente e sottoscrivere la parte riservata alla dichiarazione del modello disponibile presso i punti vendita interni di stazione distribuiti sulla linea Bari – Altamura - Gravina e consegnarlo al personale del punto vendita stesso; quest'ultimo, dopo i dovuti accertamenti, emetterà il biglietto dal banco di vendita informatizzato.
Il titolo riporterà la dicitura "LR n° 18 del 31 ottobre 2002 – pagamento differito " e si dovranno riportare le generalità dell'avente diritto e quelle dell'eventuale accompagnatore, qualora il beneficiario della concessione ne abbia diritto.
Il rilascio degli abbonamenti settimanali è fruibile dal venerdì della settimana che precede quella dell'utilizzo fino al giovedì della settimana riferita all'utilizzo, mentre quello degli abbonamenti mensili è fruibile dal giorno 25 del mese che precede quello dell'utilizzo fino al giorno 24 del mese riferito all'utilizzo.I biglietti di corsa semplice e doppia A/R possono essere emessi per un numero massimo di 2 passeggeri e sono validi solo nel giorno di rilascio.
Infine, le categorie di cittadini beneficiari sopra elencati, in ottemperanza alla Delibera Regionale n° 992 del 01 luglio 2003 riferita al rilascio degli abbonamenti gratuiti, devono consegnare contestualmente alla domanda/dichiarazione utile a ricevere l'abbonamento gratuito, copia di un certificato di identità e una certificazione che attesti la necessità di viaggiare per:

1. **motivi di lavoro;**
2. **motivi di studio;**
3. **assistenza sanitaria.**

Sulla dichiarazione deve obbligatoriamente essere riportato periodo e durata del corso di studi o dell'impiego lavorativo o del trattamento di cure.
Per i viaggi dovuti a motivi di lavoro o di studio, la certificazione deve essere allegata in originale all'atto della prima richiesta, successivamente è sufficiente allegare la fotocopia della stessa purché autocertificata dal titolare con data e firma autografa riportata sul frontespizio; per i viaggi dovuti ad assistenza sanitaria è necessario invece allegare di volta in volta la certificazione in originale.
I biglietti di corsa semplice e di corsa doppia A/R possono essere emessi in numero di uno per ogni singola domanda/dichiarazione e consentono l'effettuazione del viaggio in quella indicata dal titolare della concessione all'atto della richiesta; nelle annotazioni, l'addetto alla biglietteria deve indicare il giorno di effettuazione ed apporre sul retro del biglietto timbro e firma.

TITOLI DI VIAGGIO E REGOLAMENTAZIONE

REGIONE BASILICATA

Condizioni speciali ed agevolazioni tariffarie si applicano ad alcune categorie di cittadini (Decreto di Giunta Regionale n. 520 del 5/3/2004).
Il costo del viaggio è a carico di ciascuna Amministrazione Provinciale (Potenza e Matera) che vi provvedono con pagamento differito. È ammesso altresì il viaggio o la prosecuzione dello stesso fino ad Altamura, anche sulla tratta ferroviaria Matera – Altamura. Per quanto stabilito dalla L.R. di Basilicata n. 22/1998, le categorie di cittadini aventi diritto sono:

- **A** i privi di vista con cecità assoluta o con residuo visivo non superiore ad 1/20 in entrambi gli occhi con eventuali correzione;
- **B** sordomuti;
- **C** minori non deambulanti;
- **D** invalidi di guerra e per servizio fino alla quinta categoria;
- **E** invalidi civili e invalidi del lavoro con una riduzione della capacità lavorativa in misura non inferiore ai 2/3.

Agli appartenenti delle categorie a), b) e c) le amministrazioni provinciali rilasciano annualmente n. 350 credenziali (colore bianco) per viaggi gratuiti di corsa semplice, mentre alle categorie d) ed e) ne rilasciano n. 200 (colore verde). L'accertamento dei requisiti per le suddette agevolazioni è a carico delle singole Province le quali provvedono a fornire i beneficiari dell'apposita tessera di riconoscimento. Al cittadino avente titolo che intende servirsi dei mezzi aziendali, l'addetto alla biglietteria aziendale o del punto vendita convenzionato dovrà rilasciare un biglietto a compilazione manuale (mod. F 201 per i servizi ferroviari e mod. A 201 per quelli automobilistici) compilato in ogni sua parte e con le seguenti indicazioni:

- **autolinea e/o linea ferroviaria**
- **data di emissione**
- **fascia – km**
- **costo del biglietto**
- **nelle " Annotazioni" dovrà essere riportata l'indicazione "somma non riscossa – pagamento differito" e nel quadro con l'indicazione "Ente" dovrà essere indicata la Provincia di Matera o di Potenza.**

TITOLI DI VIAGGIO E REGOLAMENTAZIONE

Sulle autolinee dei Centri di Castelluccio Inferiore/Lagonegro e di Atena Lucana, la regolarizzazione dei beneficiari dell'agevolazione di viaggio dovrà essere effettuata dal personale di esercizio addetto alla guida.
Per quanto riguarda il costo del biglietto, lo stesso è determinato:

1. per viaggi in territorio regionale dalle tariffe ordinarie – Regione Basilicata – del presente prontuario prezzi;
2. per viaggi ferroviari interregionali sulla direttrice Potenza/Avigliano Città/Altamura/Matera applicando le tariffe ordinarie interregionali;
3. per viaggi treno + bus in continuità di relazione aziendale interessanti la tratta ferroviaria Matera – Altamura sommando il costo del biglietto bus (tariffe ordinarie Regione Basilicata) con il costo del biglietto treno (tariffe ordinarie Regione Puglia).

F.A.L. E LE FORZE DELL'ORDINE

Gli artt. 236 e 1115 del DPR 15/03/2010 n. 90 prevedono la gratuità dei viaggi in treno e in bus al personale in uniforme delle Forze di Polizia (Polizia di Stato, Arma dei Carabinieri, Guardia di Finanza, Polizia Penitenziaria e Corpo Forestale dello Stato).
Le Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. hanno stipulato, con l'Assessorato alla Mobilità e ai Trasporti della Regione Puglia e i rappresentanti delle Forze dell'Ordine, una convenzione che garantisce al personale di cui sopra non in divisa, a fronte di un suo impegno a favore della sicurezza degli utenti a bordo dei mezzi, un'agevolazione del 60% sugli abbonamenti ferroviari ed automobilistici mensili e settimanali.
Per fruire dell'agevolazione tariffaria, gli appartenenti alle Forze dell'Ordine non in divisa devono qualificarsi e fornire l'indicazione del posto occupato:

- al Capo Treno per i viaggi in treno,
- agli agenti addetti alla verifica e controlleria titoli di viaggio e/o al conducente per i viaggi in bus;

ciò al fine di essere facilmente individuati per interventi volti a ripristinare le condizioni di sicurezza a bordo dei mezzi.
Il titolo di viaggio con agevolazione dovrà essere richiesto ad una delle biglietterie ubicate nelle stazioni di F.a.l. s.r.l., limitatamente nei confini territoriali e amministrativi della Puglia, presentando all'operatore di sportello il modulo "RICHIESTA DI ABBONAMENTO A TARIFFA AGEVOLATA AGENTI FORZE DELL'ORDINE" debitamente compilato e certificato dal Comando di appartenenza dell'agente delle Forze dell'Ordine che intende usufruire della riduzione.

TITOLI DI VIAGGIO E REGOLAMENTAZIONE

- Una volta a bordo, gli appartenenti alle FF.OO., oltre alla repressione dei reati in genere, all'occorrenza se ne valutano la necessità o se invitati dal personale aziendale in servizio a bordo, possono intervenire per reprimere le violazioni del titolo II del D.P.R. n° 753/1980 di seguito riportate:
- lancio di oggetti dai finestrini;
- azionamento freno di emergenza;
- imbrattamento vetture;
- vendita non autorizzata di beni a bordo treno;
- attività dedite alla richiesta di denaro in collette a bordo.

  Inoltre il Capo Treno potrà richiedere l'intervento degli appartenenti alle forze dell'ordine presenti a bordo, affinchè questi provvedano a:
- identificare i viaggiatori sprovvisti di biglietto o con titolo di viaggio irregolare che rifiutino la regolarizzazione;
- far scendere dal convoglio o dall'autobus i viaggiatori che risultino in evidente stato di ubriachezza, o che svolgano attività di molestia o di offesa alla pubblica decenza e decoro.

Previa verifica dei presupposti di sicurezza necessari e delle disponibilità degli strumenti adeguati, gli appartenenti alle FF.OO. hanno altresì la facoltà di aderire ad eventuali richieste del Capo Treno per supportare le attività connesse al superamento di passaggi a livello incidentati, tallonati o comunque non funzionanti.

In caso di necessità, o su richiesta del personal F.A.L., gli agenti delle FF.OO. valuteranno l'opportunità di effettuare un passaggio congiunto a bordo del treno ed eventualmente riporteranno al personale F.A.L. informazioni circa potenziali anormalità o situazioni sospette.

A tal proposito, verificate l'eventualità, d'intesa con il personale F.A.L., si attiveranno per interventi cautelativi ed operativi, anche richiedendo il supporto sul territorio.

Nel caso di presenza di agenti a bordo, il personale aziendale può richiederne l'intervento tramite sistema di sonorizzazione e su alcuni treni in cui il personale F.A.L. rilevi possibili situazioni di rischio, lo stesso può riservarsi la facoltà di comunicare alla clientela, tramite diffusione audio la presenza a bordo delle FF.OO.

Per quanto concerne la Regione Basilicata è prevista la gratuità dei viaggi in treno e in bus per:

- gli appartenenti all'Arma dei Carabinieri, alla Polizia di Stato, alla Guardia di Finanza, al Corpo Forestale dello Stato, al personale militare dell'Esercito Italiano, al Corpo di Polizia Penitenziaria, al Corpo dei Vigili del Fuoco esclusivamente durante l'espletamento del servizio e ad eccezione degli spostamenti casa – lavoro, mediante esibizione di idonea certificazione rilasciata dai rispettivi comandi,
- i titolari di tessere rilasciate dallo Stato ovvero vidimate o rilasciate dalla Regione per motivi di vigilanza e controllo.

TITOLI DI VIAGGIO E REGOLAMENTAZIONE

F.A.L. E GLI ELETTORI

(DPR n. 361/1957, art. 116 e 117 - L .n. 241/1990 e n. 81/1993)

Per viaggi in treno (in bus solo per le località non servite da treni), gli elettori possono fruire delle seguenti condizioni speciali ed agevolazioni tariffarie:

- a ciascun passeggero – elettore in partenza da località servite dalle F.A.L. s.r.l. sarà rilasciato, con validità limitata alla relazione aziendale e dietro esibizione della tessera elettorale, un biglietto nominativo di doppia corsa A/R (mod. F 201) al prezzo ridotto del 60% sul costo complessivo di due viaggi di corsa semplice a tariffa ordinaria;
- il viaggio di andata deve avere inizio in una località servita dalle F.A.L. s.r.l. mentre quello di ritorno deve essere effettuato su percorso inverso; il periodo di utilizzazione del biglietto speciale è fissato in 20 giorni con decorrenza, per il viaggio di andata, dal decimo giorno antecedente a quello dì inizio votazione compreso, mentre, per il viaggio di ritorno, fino alle ore 24 del decimo giorno successivo alla fine della votazione escluso;
- è facoltà dell'elettore, in caso sia prevista la doppia consultazione, partecipare ad una delle due votazioni; nessuna proroga di validità è prevista per il viaggiatore che, dopo aver partecipato al primo turno di consultazione, intende rimanere nelle località del seggio elettorale fino all'espletamento delle successive operazioni di voto;
- i biglietti devono essere vidimati prima di iniziare sia il viaggio di andata sia quello di ritorno; nel caso di mancanza o chiusura della biglietteria, la vidimazione deve essere richiesta al personale di controlleria /verifica;
- sul biglietto di viaggio e sulla relativa matrice debbono essere trascritti chiaramente:

A il numero della tessere elettorale

B il nome e cognome dell'elettore

C il termine "elettore"

D il periodo di utilizzazione di 20 giorni

E le date di inizio e fine del periodo di utilizzazione

F la Regione in cui avviene la consultazione

- i biglietti non devono essere rilasciati quando sia prevedibile che l'elettore non possa raggiungere la sede elettorale in tempo utile per partecipare all'elezione. In ogni caso, il viaggio di andata dovrà compiersi entro l'ora precedente quella di chiusura definitiva dei seggi, mentre il viaggio di ritorno non potrà avere inizio prima dell'ora successiva a quella di apertura;

TITOLI DI VIAGGIO E REGOLAMENTAZIONE

- per il viaggio di ritorno l'elettore deve dimostrare l'avvenuta partecipazione alla votazione che viene certificata sulla tessera elettorale, mediante apposizione, da parte di uno scrutatore, della data dell'operazione di voto e del bollo del seggio elettorale; nel caso di tessere elettorali su supporto informatico, l'elettore, per il viaggio di ritorno, deve essere in possesso di un'apposita dichiarazione rilasciata dal presidente del seggio elettorale;
- le suddette disposizioni sono valide anche nel caso di un eventuale ballottaggio.

GRATUITA' DEL VIAGGIO

La gratuità dei viaggi in treno e sui bus è consentita alle sottoelencate categorie:

- Personale aziendale in servizio;
- Dipendenti e familiari muniti di biglietto chilometrico BAK emesso per l'anno in corso e valevole per tutta la durata dell'anno solare fino al 31 dicembre; per queste figure la gratuità è consentita fino a coprire complessivamente una percorrenza pari a 1800 Km; tuttavia non è consentito ai possessori di questa tipologia di biglietto utilizzare eventuali residui chilometrici dell'anno precedente nell'arco dell'anno successivo.

  Il biglietto BAK è personale e deve recare la firma del titolare ed è valido se presentato, completo in ogni sua parte, insieme ad un documento di riconoscimento.

  Prima di ciascun viaggio, il personale deve indicare a penna, nella predisposta casella, la località di inizio e termine del viaggio e far vidimare il biglietto dal personale aziendale in servizio a bordo.

  Le distanze tassabili dei singoli viaggi devono essere riportate dal personale che effettua la vidimazione; le modalità di rilevamento delle fasce chilometriche e le norme per l'utilizzo del biglietto sono quelle previste per i viaggi di corsa semplice a tariffa ordinaria.

  E' vietato alterare o modificare le indicazioni apposte sul biglietto; le eventuali rettifiche di dati esposti nelle singole caselle sono effettuate esclusivamente dagli organi competenti che utilizzeranno la prima "casella itinerario" disponibile.

F.A.L. E I PIU' PICCOLI

I bambini di età inferiore ai 10 anni possono viaggiare gratuitamente sui nostri mezzi, purché singolarmente accompagnati da almeno un adulto.

TITOLI DI VIAGGIO E REGOLAMENTAZIONE

F.A.L. GLI ANIMALI E GLI OGGETTI

Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente con sé un bagaglio non eccedente il peso di 20 kg e di dimensioni non superiori a cm 70 x 50 x 30 oppure, nel rispetto di tali limiti, uccelli di gabbia o pesci d'acqua dolce racchiusi in apposito contenitore. In alternativa è consentito il trasporto in franchigia di un piccolo animale domestico.
Ogni bagaglio o piccolo animale domestico eccedente la franchigia, è soggetto al pagamento di un biglietto di corsa semplice.
È ammesso il trasporto di cani al guinzaglio, a condizione che non arrechino danni o disturbo agli altri viaggiatori e purché muniti di museruola, dietro il pagamento di un biglietto a tariffa ordinaria.
Non è consentito il trasporto di animali di grossa taglia.
Ogni viaggiatore ipovedente può fruire del trasporto gratuito del proprio cane-guida.

F.A.L. E LE BICICLETTE

Il trasporto delle biciclette è consentito a bordo dei treni effettuati con il nuovo materiale rotabile STADLER ed è gratuito; è consentito nei limiti di spazio esistenti a bordo dei nuovi treni , e precisamente nella misura di n. 3 biciclette per ogni rotabile a due casse e n. 6 biciclette per ogni rotabile a tre casse.
L'effettiva disponibilità a bordo delle biciclette è subordinata alla eventuale presenza, sui treni, di persone con ridotta capacità motoria, dotate di carrozzella, che evidentemente hanno la priorità e, chiaramente, al numero massimo di posti-bici esistenti. Gli strapuntini previsti nell'aria attrezzata al trasporto biciclette potranno essere utilizzati dai viaggiatori solo quando detta area risulti libera, ossia non impegnata né da carrozzella, né da biciclette. Per usufruire della gratuità del trasporto, il viaggiatore dovrà essere in possesso di valido titolo di viaggio. Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente con sé solo una bici.
Per i gruppi che intendono viaggiare trasportando bici a bordo, devono inoltrare esplicita richiesta alla società, inviando una mail a relazioniesterne@ferrovieappulolucane.it, con un anticipo di almeno 7 giorni rispetto alla data di partenza. Il Capo Treno ha, comunque, facoltà di non consentire il trasporto di bici a bordo treno oltre il numero consentito dalla composizione del treno stesso o per giustificate ragioni di sicurezza e incolumità dei viaggiatori. Per identificare i treni abilitati al trasporto di biciclette, basta consultare sul nostro sito la sezione "Orari e tariffe"
https://ferrovieappulolucane.it/wp-content/uploads/2019/10/NUOVI-FERR-FERIALI-UNIFICATI-07-102019-pubblica.pdf
Il materiale rotabile abilitato al trasporto delle biciclette presenta sul numero del treno stesso un'apposita icona.
Le biciclette pieghevoli possoo essere trasportate gratuitamente su tutti i treni e bus, purché contenute nell'apposita sacca e le cui dimensioni non superino cm 70 x 50 x 30.

QUALITA' DEL SERVIZIO

La Valutazione della Qualità del Servizio Erogato e la Percezione della stessa da parte della clientela vengono acquisiti attraverso i seguenti monitoraggi:

1. Indagine di Customer Satisfaction, realizzata annualmente;
2. Raccolta ed analisi quotidiana dei dati relativi alla circolazione ferroviaria ed automobilistica;
3. Monitoraggio periodico di tutti gli altri parametri ed indicatori utili a verificare e controllare le attività e i processi aziendali.

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Le Fal procedono periodicamente, in ottemperanza alle prescrizioni contenute nei "Contratti di Servizio" stipulati con le Regioni Puglia e Basilicata, all'effettuazione dell'indagine di Customer Satisfaction, ossia "soddisfazione del cliente" , nata nell'ottica della cultura dell'orientamento al cittadino e della crescente attenzione alla qualità.

L'indagine di Customer rappresenta per le Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. uno degli strumenti utilizzati per porre il viaggiatore al centro della mission aziendale, attraverso la verifica del livello di efficienza e di efficacia del servizio percepito e dal livello di gradimento degli utenti. Questo strumento rende possibile:

- definire i punti di debolezza e le aree di miglioramento potenziale di strutture e servizi;
- comprendere la percezione dell'utente sulle azioni di rinnovamento messe in cantiere dalla Società per il rinnovo di strutture e servizi dell'azienda;
- mappare quantitativamente e qualitativamente l'universo degli utenti F.A.L. s.r.l.: chi sono, cosa fanno e quali sono i driver di fruizione dei servizi;
- produrre nuovi spunti per un nuovo piano di marketing e comunicazione efficace nel breve-medio periodo.

L'analisi è effettuata attraverso interviste personali "face to face" lungo tutta la rete su rotaia e gomma di Puglia e Basilicata che affrontano argomenti riguardanti la sicurezza, la copertura della rete, la gestione dei ritardi, interruzioni o altre emergenze, la pulizia, gli aspetti relazionali, la professionalità del personale.

Le Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. informano preventivamente l'utenza dei periodi in cui si procede allo svolgimento della indagine al fine di ottenere una maggiore collaborazione da parte dei viaggiatori stessi.

Una volta che i dati vengono elaborati, sono pubblicizzati attraverso gli appositi canali informativi aziendali, tra cui il sito www.ferrovieappulolucane.it e la pagina Facebook aziendale.

QUALITA' DEL SERVIZIO

I dati emersi dalle indagini di Customer Satisfaction negli anni 2017 e 2018, evidenziano a livello generale, una continuità dei trend positivi rilevati nelle rilevazioni degli anni precedenti.

I lavori di miglioramento delle tratte ferroviarie, non sembrano fornire uno «scoraggiamento» anzi, si dimostrano ottimisti nel miglioramento delle stesse. È evidente che nel prossimo futuro il miglioramento della soddisfazione complessiva, a lavori terminati, darà all'azienda una performance di più alto livello nella percezione di comfort complessivo del passeggero.

L'app delle FAL, appena rinnovata con una struttura completamente nuova, non è ancora utilizzata al massimo delle sue potenzialità, ma più spesso come strumento di consultazione, affiancata al portale web ufficiale.

Complessivamente, l'utente medio si ritiene abbastanza soddisfatto sotto tutti i punti di vista, nonostante una lieve flessione di performance complessiva rispetto agli anni precedenti, dovuta certamente ai numerosi cantieri aperti lungo tutta la linea ferroviaria.

Si riportano di seguito i link utili alla consultazione delle indagini di Customer dettagliate pubblicate sul web site aziendale e nel contempo la tabella rappresentante gli indicatori di percezione percepiti dall'utenza negli anni 2017 / 2018.

https://ferrovieappulolucane.it/wp-content/uploads/2018/09/Customer-Satisfaction-rilevazione-dicembre-2017.pdf

https://ferrovieappulolucane.it/wp-content/uploads/2019/10/Customer-Satisfaction-rilevazione-dicembre-2018.pdf

QUALITA' DEL SERVIZIO

INDICATORI DI PERCEZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

ANALISI DEI DATI

VALUTAZIONE QUALITA' DEL SERVIZIO

utenti soddisfatti

SODDISFAZIONE - OVERALL	ANNO 2017 per niente	ANNO 2017 poco	ANNO 2017 abbastanza	ANNO 2017 molto	ANNO 2018 per niente	ANNO 2018 poco	ANNO 2018 abbastanza	ANNO 2018 molto
Puntualità del servizio	11,5%	28,2%	38,6%	21,6%	16,0%	28,5%	36,8%	18,7%
Frequenza del servizio nei giorni feriali	8,9%	27,8%	38,0%	25,2%	16,2%	29,8%	33,4%	20,6%
Copertura delle linee nell'arco delle 24 ore	13,1%	29,4%	36,4%	21,1%	14,7%	32,3%	37,7%	15,3%
Copertura delle linee in estate	7,4%	29,6%	42,1%	20,9%	13,0%	31,9%	38,7%	16,4%
Rispondenza degli orari alle esigenze degli utenti	13,1%	30,6%	35,8%	20,5%	21,2%	30,2%	34,3%	14,3%
Incastro delle coincidenze	13,9%	30,2%	37,8%	18,1%	18,8%	30,2%	37,0%	14,0%
Gestione ritardi, interruzioni o emergenze	23,1%	29,0%	30,8%	17,1%	27,7%	28,9%	30,0%	13,4%
Copertura delle linee automobilistiche nei giorni festivi	14,0%	27,1%	41,1%	17,9%	18,0%	40,4%	30,0%	11,6%
Rispetto delle fermate automobilistiche previste	1,0%	12,5%	37,8%	48,2%	6,7%	15,0%	44,2%	34,1%

utenti soddisfatti

SODDISFAZIONE - RIGUARDO IL PERSONALE DELLE FERROVIE APPULO LUCANE	ANNO 2017 per niente	ANNO 2017 poco	ANNO 2017 abbastanza	ANNO 2017 molto	ANNO 2018 per niente	ANNO 2018 poco	ANNO 2018 abbastanza	ANNO 2018 molto
Disponibilità del personale all'ascolto	9,9%	20,3%	36,2%	33,6%	13,0%	19,1%	36,6%	31,3%
Cortesia del personale	8,2%	21,3%	39,4%	31,2%	10,2%	22,3%	35,1%	32,3%
Professionalità del personale	5,2%	19,3%	41,9%	33,6%	6,8%	19,1%	41,9%	32,1%
Conduzione del mezzo	4,2%	17,5%	41,0%	37,4%	3,8%	14,9%	45,5%	35,7%
Controllo a bordo dei titoli di viaggio	14,9%	14,3%	34,6%	36,2%	16,4%	16,4%	36,4%	30,9%

utenti soddisfatti

SODDISFAZIONE - RIGUARDO IL COMFORT DEL SERVIZIO	ANNO 2017 per niente	ANNO 2017 poco	ANNO 2017 abbastanza	ANNO 2017 molto	ANNO 2018 per niente	ANNO 2018 poco	ANNO 2018 abbastanza	ANNO 2018 molto
Disponibilità di posti a sedere	18,1%	23,9%	35,6%	22,5%	12,6%	26,8%	37,7%	23,0%
Efficienza dell'impianto di climatizzazione	10,5%	21,3%	39,0%	29,2%	7,9%	23,0%	36,4%	32,8%
Pulizia interna dei mezzi	13,5%	24,7%	36,8%	25,0%	16,0%	25,3%	36,4%	22,3%
Pulizia esterna dei mezzi	10,7%	21,9%	39,4%	28,0%	12,8%	23,4%	41,5%	22,3%
Sicurezza delle persone e degli oggetti	7,6%	19,5%	46,7%	27,2%	7,2%	21,7%	44,5%	26,6%

QUALITA' DEL SERVIZIO

VALUTAZIONE QUALITA' DEL SERVIZIO

utenti soddisfatti

SODDISFAZIONE - RIGUARDO LE INFORMAZIONI A DISPOSIZIONE DEL PUBBLICO SUL SERVIZIO	ANNO 2017 per niente	ANNO 2017 poco	ANNO 2017 abbastanza	ANNO 2017 molto	ANNO 2018 per niente	ANNO 2018 poco	ANNO 2018 abbastanza	ANNO 2018 molto
Informazioni sui percorsi (Tabelle e Mappe)	6,8%	22,9%	46,1%	21,3%	10,4%	25,7%	39,6%	24,3%
Infornazioni sugli orari	8,9%	25,0%	43,1%	22,9%	14,9%	28,7%	34,5%	21,9%
Informazioni sulle tariffe	11,5%	24,5%	42,3%	21,2%	14,5%	24,0%	37,9%	23,6%
Informazioni sulle variazioni del servizio	11,1%	31,2%	40,0%	17,7%	13,6%	32,8%	38,1%	15,5%
Informazioni via web (sito internet)	13,7%	23,9%	42,9%	15,5%	17,0%	24,3%	38,1%	20,6%
Ufficio Relazioni col Pubblico	13,3%	28,0%	42,5%	16,1%	18,3%	28,7%	36,8%	16,2%
Call Center	-	-	-	-	23,4%	28,3%	35,5%	12,8%

utenti soddisfatti

SODDISFAZIONE - RIGUARDO I SERVIZI A TERRA	ANNO 2017 per niente	ANNO 2017 poco	ANNO 2017 abbastanza	ANNO 2017 molto	ANNO 2018 per niente	ANNO 2018 poco	ANNO 2018 abbastanza	ANNO 2018 molto
Pulizia delle stazioni	12,9%	35,4%	41,0%	10,7%	20,9%	28,9%	36,4%	13,8%
Illuminazione delle stazioni	8,2%	33,0%	45,9%	12,9%	13,0%	28,9%	41,3%	16,8%
Funzionamento delle scale mobili	26,8%	30,4%	33,8%	8,9%	29,8%	24,5%	31,7%	14,0%
Funzionamento degli ascensori	22,5%	28,2%	38,4%	10,9%	26,6%	23,6%	32,3%	17,4%
Quadri orari dei mezzi	7,4%	27,4%	47,3%	17,9%	14,0%	24,3%	39,4%	22,3%
Presenza punti vendite (biglietterie)	9,1%	29,6%	39,0%	22,3%	12,6%	24,3%	39,1%	24,0%
Funzionamento delle obliteratrici	8,2%	29,6%	45,5%	16,7%	13,2%	25,3%	40,0%	21,5%
Informazione sonora	9,9%	31,2%	41,2%	17,7%	16,8%	24,7%	38,9%	19,6%
Disponibilità del personale a terra	11,7%	29,2%	44,1%	11,9%	18,3%	28,3%	33,2%	20,2%
Presenza di rastrelliere per biciclette	26,8%	29,2%	31,6%	12,3%	22,1%	28,7%	33,0%	16,2%

utenti soddisfatti

SODDISFAZIONE - QUALITA' DEL SERVIZIO, FRUIZIONE DEL SERVIZIO	ANNO 2017 peggiorata	ANNO 2017 rimasta invariata	ANNO 2017 non saprei	ANNO 2017 migliorata	ANNO 2018 peggiorata	ANNO 2018 rimasta invariata	ANNO 2018 non saprei	ANNO 2018 migliorata
valutazione complessiva fruizione del servizio delle FAL negli ultimi 12 mesi	9,0%	64,0%	8,0%	19,0%	15,0%	60,0%	6,0%	19,0%

QUALITA' DEL SERVIZIO

FONTI DI INFORNAZIONE - SITO INTERNET DELLE FAL

utenti soddisfatti

SODDISFAZIONE - Riguardo aspetti del sito internet delle FAL	ANNO 2017 per niente	ANNO 2017 poco	ANNO 2017 abbastanza	ANNO 2017 molto	ANNO 2018 per niente	ANNO 2018 poco	ANNO 2018 abbastanza	ANNO 2018 molto
Servizio di bigliettazione online	13,4%	28,6%	45,0%	13,0%	15,7%	33,8%	35,9%	14,5%
Funzione di ricerca delle tratte ferroviarie ed automobilistiche	9,3%	28,9%	45,0%	16,8%	8,0%	33,2%	40,7%	18,1%
aggiornamento delle informazioni	8,7%	30,7%	42,2%	13,4%	11,6%	35,0%	36,8%	16,6%
completezza delle informazioni	6,5%	30,4%	46,3%	16,8%	11,3%	31,8%	40,4%	16,6%
funzione di ricerca dei mezzi (treni e bus) in tempo reale	-	-	-	-	14,5%	30,0%	35,9%	19,6%
pagina dei lavori in corso con informazioni aggiornate sui cantieri	-	-	-	-	15,7%	33,2%	39,2%	11,9%
chiarezza dei contenuti	6,8%	27,0%	50,9%	15,2%	7,7%	28,5%	45,1%	18,7%
chiarezza del linguaggio	4,7%	22,0%	53,7%	19,6%	6,2%	21,7%	50,4%	21,7%
facilità di navigazione	8,1%	29,5%	45,3%	17,1%	9,5%	20,5%	48,4%	21,7%
aspetto grafico	9,3%	27,0%	49,4%	14,3%	10,4%	22,6%	46,9%	20,2%
idineità del sito a soddisfare le esigenze degli utenti	5,6%	27,6%	52,8%	14,0%	8,6%	27,6%	43,9%	19,9%
sito internet FAL nel suo complesso	4,3%	23,0%	60,2%	12,4%	7,4%	22,6%	53,4%	16,6%

QUALITA' DEL SERVIZIO

FATTORI DELLA QUALITA'

Nello spirito di miglioramento del servizio, al fine di aderire in modo sempre più completo alle esigenze e richieste dei viaggiatori, sono stati individuati degli standard qualitativi che costituiscono il quadro di riferimento coerente a tali esigenze e che per questo sono oggetto di continuo monitoraggio:

- la sicurezza del viaggio;
- la regolarità del servizio;
- la pulizia dei mezzi e delle strutture;
- le informazioni alla clientela;
- il comfort del viaggio;
- trasporto delle persone con disabilità;
- l'attenzione all'ambiente;
- gli aspetti relazionali

SICUREZZA DEL VIAGGIO

La sicurezza della Circolazione Ferroviaria ed Automobilistica sulle linee aziendali delle F.a.l. s.r.l. è garantita, in primo luogo, dal rispetto delle normative di legge in vigore. Inoltre, così come è stato già specificato, le Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. si sono impegnate in una serie di interventi atti ad assicurare un viaggio sicuro e regolare a tutti gli utenti.
Il livello di sicurezza molto elevato è evidenziato, in base ai dati aziendali in possesso, da una percentuale di incidenti prossima allo zero, sia nel trasporto ferroviario che in quello automobilistico.
Tutto il personale a bordo dei treni e degli autobus aziendali è dotato di telefono cellulare a rete interna, che consente di mettersi in contatto in qualsiasi momento con le stazioni, gli impianti fissi, gli uffici dell'Azienda e i numeri telefonici per le chiamate di prima emergenza (forze dell'ordine).

QUALITA' DEL SERVIZIO

A partire dal 2009 la Società sta provvedendo ad installare un ramificato sistema automatizzato di sicurezza, al fine di dotare sia gli stazionamenti ferroviari che i mezzi nel loro complesso (treni + bus) di appositi sistemi di videosorveglianza.
Inoltre la linea Bari Scalo – Matera Sud e la tratta Altamura – Gravina della linea Altamura - Avigliano Lucania, sono attrezzate con dispositivi atti a consentire il Comando Centralizzato del Traffico garantendo un sistema più avanzato di controllo e sicurezza della circolazione dei treni. Tutti i mezzi, ossia sia i treni che i bus, sono sottoposti a manutenzione ordinaria e straordinaria affinché gli stessi mantengano le condizioni ottimali di sicurezza ed efficienza operativa. Il personale di esercizio è sottoposto periodicamente a corsi di formazione e aggiornamento oltre che a sorveglianza sanitaria in rispetto alle normative di legge.
Sempre a garanzia dei livelli di sicurezza in ambito ferroviario, le Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. stanno provvedendo alla progressiva chiusura dei passaggi a livello. A maggior tutela dei viaggiatori a bordo dei mezzi, le Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. hanno stipulato con l'Assessorato alla Mobilità e ai Trasporti della Regione Puglia e i rappresentanti delle Forze dell'Ordine, una convenzione, che permette agli agenti appartenenti appunto alle Forze dell'Ordine di fruire di agevolazioni tariffarie a fronte di un loro intervento in caso di necessità durante i viaggi. E' in corso di attuazione un progetto di attrezzaggio funzionale del sistema Train Stop di terra e di bordo per la linea ferroviaria Bari – Matera e per la tratta Altamura – Gravina. Il Train Stop è un sistema di sicurezza della marcia dei treni che fornisce un ausilio al macchinista attraverso il controllo dell'aspetto dei segnali luminosi fissi , attivando la frenatura d'emergenza, in caso di superamento dei segnali a via impedita o nel caso in cui vengano superati i vincoli di marcia controllati dal sistema.

REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO

La regolarità e la puntualità del servizio, sia ferroviario che automobilistico, rappresentano obiettivi di fondamentale importanza.
In caso di sciopero la Società è tenuta a garantire i servizi minimi essenziali dalle ore 5.30 alle ore 8.30 e dalle ore 12.30 alle ore 15.30. Le corse ferroviarie ed automobilistiche partite prima dell'inizio dello sciopero saranno garantite fino a termine corsa.
Le F.A.L. s.r.l. garantiscono una buona regolarità in termini di effettuazione di corse treni programmate ed una discreta regolarità in termini di rispetto degli orari.
E' necessario precisare che il raggiungimento di tali obiettivi è condizionato sia dalla caratteristica della linea, a binario unico, che dalla presenza di numerosi cantieri aperti sulla linea.

QUALITA' DEL SERVIZIO

LA PULIZIA DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

Le operazioni di pulizia di tutto il materiale rotabile (treni e bus) e degli impianti, sono affidate ad una impresa specializzata di pulizia e sono effettuate secondo programmi prestabiliti tendenti a garantire condizioni igieniche ottimali durante l'erogazione del servizio.

- Pulizia giornaliera di tutti i bus e treni in circolazione e di tutti i locali (stazioni – uffici – sale d'attesa – marciapiedi ecc.);
- Pulizia quindicinale che comprende interventi più approfonditi e completi
- Pulizia radicale semestrale comprensiva di interventi di sanitizzazione e igienizzazione

  L'azienda si impegna a migliorare costantemente il servizio attraverso attenti controlli, prevedendo, in caso di necessità, l'effettuazione di ulteriori interventi oltre quelli programmati.

CONFORT DEL VIAGGIO

La Società, dal 2008 ad oggi ha rispettato tutti gli impegni quotidianamente assunti con gli utenti sul progressivo miglioramento della quantità e della qualità dei servizi e sulla comodià del viaggio. Il rinnovo del parco mezzi (all'90% per i treni e al 73% per gli autobus) ha di per sè consentito di migliorare notevolmente i confort del viaggio: i nuovi treni Stadler sono tutti dotati di aria condizionata, schermi informativi, stalli per trasporto biciclette. I treni "vecchi" sono stati sottoposti ad un'imponente opera di restyling consistita, tra l'altro, nella dotazione di impianti di climatizzazione. Lo stesso vale per i BUS.

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Le Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. garantiscono l'informazione su tutti i servizi offerti alla clientela, sulle variazioni di percorso, di orario, sulle zioni di sciopero attraverso i seguenti canali:

- sito internet www.ferrovieappulolucane.it;
- numero verde 800.050.500 operativo tutti i giorni compresi i giorni festivi dalle ore 7.00 alle ore 23.00;
- applicazione mobile FALApp per smartphone con sistema operativo Android o IOS;
- pagina Facebook;
- annunci sonori a bordo dei nuovi treni Stadler e nelle stazioni;
- monitor presenti negli impianti ferroviari

QUALITA' DEL SERVIZIO

TRASPORTO DELLE PERSONE CON DISABILITA'

Al fine di garantire il diritto di viaggio a chiunque e quindi la totale accessibilità a bordo dei mezzi, siano essi treni o autobus, si sottolinea come tutti i mezzi di nuova generazione acquistati dalle F.A.L. s.r.l. siano forniti di apposite pedane che facilitano l'accesso anche alle persone con ridotta capacità motoria.
Alle persone con disabilità è dedicato un paragrafo nella sezione "Il servizio offerto" che ne disciplina il trasporto sia con i treni che con i bus.

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

La Società ha dedicato particolare attenzione ai problemi di tutela ambientale e in questa prospettiva ha avviato un percorso virtuoso in materia di riduzione delle emissioni inquinanti nell'atmosfera di qualsivoglia natura finalizzato all'ottenimento della certificazione ambientale ISO 14001 .
Le F.A.L. s.r.l. sono la prima azienda di trasporto del sud ad aver realizzato all'interno del sito produttivo di Bari Scalo un'isola ecologica.
Grande attenzione è stata riposta nelle iniziative per la riduzione di consumi energetici con sistemi di monitoraggio dei consumi stessi.
Sempre nella stessa ottica un'attenzione particolare è stata dedicata all'acquisto dei nuovi mezzi. I nuovi treni Stadler sono dotati di un sistema di propulsione diesel – elettrico a basse emissioni (Euro IIIA) e negli ultimi mesi sono stati immessi in servizio 9 nuovi autobus, i 9 autobus sono costruiti dalla Società IVECO BUS, sono del tipo interurbano con motore Euro 6, dotati di 50 posti a sedere + 25 posti in piedi ed una postazione per carrozzella disabili. Saranno utilizzati per i collegamenti Gravina-Bari, Altamura-Bari e viceversa. Tutti i veicoli sono dotati di impianto di aria condizionata, di indicatori digitali di percorso e di apposita pedana per consentire l'accesso a bordo dei viaggiatori con ridotte capacità motorie; sono inoltre dotati di dispositivo di conteggio passeggeri in salita e discesa e di dispositivo per il rilevamento di posizione durante la corsa (GPS). Sono altresì presenti il sistema di videosorveglianza interna, il sistema di visualizzazione di contenuti multimediali ai passeggeri, l'impianto automatico di rilevazione e spegnimento incendi, la telecamera di retromarcia con monitor in prossimità del posto guida. Sono infine predisposti per l'installazione di dispositivi atti alla validazione elettronica dei titoli di viaggio, per i quali è in corso la ricerca di mercato.

QUALITA' DEL SERVIZIO

Nel programma di modernizzazione avviato dalle F.a.l. s.r.l., sono state promosse anche pratiche di mobilità sostenibile a favore della tutela dell'ambiente attraverso l'intermodalità treno + bici. In quest'ottica tutte le stazioni sono state dotate di rastrelliere per biciclette, i nuovi treni sono abilitati al trasporto delle stesse e la Società ha sottoscritto un protocollo di intesa con la Regione Puglia per la creazione della prima velostazione del Centro – Sud Italia interamente collegata all'hub ferroviario di Bari Centrale.

GLI ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE A CONTATTO CON LA CLIENTELA

Il personale di esercizio delle Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. a contatto con il pubblico, indossa la divisa aziendale ed è dotato di cartellino identificativo contenente le indicazioni del numero matricola, del profilo professionale rivestito e della fotografia che garantisca la rispondenza tra dati di identificazione personale ed il dipendente .

I dipendenti a contatto con il pubblico sono tenuti ad utilizzare per le comunicazioni – sia verbali che scritte - un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti e ad essere disponibili e corretti al fine di stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione con la clientela.

Deve essere garantita prontezza e disponibilità per la risoluzione dei problemi del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

QUALITA' DEL SERVIZIO

INDICATORI DELLA QUALITA' ANNO 2017 / 2018

SETTORE FERROVIARIO ANNO:	PUGLIA 2017	BASILICATA 2017	FAL INTERA AZIENDA 2017	PUGLIA 2018	BASILICATA 2018	FAL INTERA AZIENDA 2018
Km Rete	60,055	123,312	183,367	60	97	157
Treni-Km	706.055	748.519	1.454.574	703.415	749.755	1.453.170
Posti-Km	138.023.433	97.540.200	235.563.633	155.746.654	66.513.040	222.259.694
N° Passeggeri	1.978.216	446.192	2.424.408	2.107.390	304.817	2.412.207
Passeggeri-Km	49.648.820	18.163.790	67.812.610	59.318.380	7.424.120	66.742.500
N° modifiche agli Orari Generali di Servizio	-	2	2	2	3	5
N° mezzi disponibili	25	9	34	27	8	35

N° Treni Programmati	1	tratta Bari C.le - Altamura (LINEA Bari - Matera) e tratta Altamura - Gravina (LINEA Altamura - Avigliano Luc. - Potenza)	18.494	tratta Bari C.le - Altamura (LINEA Bari - Matera) e tratta Altamura - Gravina (LINEA Altamura - Avigliano Luc. - Potenza)	18.939
	2	tratta Altamura - Matera (LINEA Bari - Matera)	9.595	tratta Altamura - Matera (LINEA Bari - Matera)	9.948
	3	tratta Avigliano - Potenza Inf. Scalo (LINEA Avigliano - Potenza) e tratta Gravina - Avigliano Luc. - Potenza (LINEA Altamura - Potenza)	16.852	tratta Avigliano - Potenza Inf. Scalo (LINEA Avigliano - Potenza) e tratta Gravina - Avigliano Luc. - Potenza (LINEA Altamura - Potenza)	16.431
N° Treni Effettuati	1	tratta Bari C.le - Altamura (LINEA Bari - Matera) e tratta Altamura - Gravina (LINEA Altamura - Avigliano Luc. - Potenza)	18.385	tratta Bari C.le - Altamura (LINEA Bari - Matera) e tratta Altamura - Gravina (LINEA Altamura - Avigliano Luc. - Potenza)	18.724
		% Puntualità del Servizio	91,74	% Puntualità del Servizio	91,38
		% Regolarità del Servizio	99,41	% Regolarità del Servizio	99,36
	2	tratta Altamura - Matera (LINEA Bari - Matera)	9.549	tratta Altamura - Matera (LINEA Bari - Matera)	9.863
		% Puntualità del Servizio	93,35	% Puntualità del Servizio	91,41
		% Regolarità del Servizio	99,54	% Regolarità del Servizio	99,48
	3	tratta Avigliano - Potenza Inf. Scalo (LINEA Avigliano - Potenza) e tratta Gravina - Avigliano Luc. - Potenza (LINEA Altamura - Potenza)	16.764	tratta Avigliano - Potenza Inf. Scalo (LINEA Avigliano - Potenza) e tratta Gravina - Avigliano Luc. - Potenza (LINEA Altamura - Potenza)	16.254
		% Puntualità del Servizio	83,96	% Puntualità del Servizio	85,10
		% Regolarità del Servizio	99,48	% Regolarità del Servizio	98,95

SETTORE FERROVIARIO ANNO:	PUGLIA 2017	BASILICATA 2017	FAL INTERA AZIENDA 2017	PUGLIA 2018	BASILICATA 2018	FAL INTERA AZIENDA 2018
N° totale interventi di manutenzione	421	418	839	514	193	707
N° interventi di manutenzione non programmata	284	76	360	457	65	522
N° contestazioni elevate alla ditta incaricata per mancata pulizia autobus	-	-	-	-	-	-
N° contestazioni elevate alla ditta incaricata per mancata pulizia impianti	-	-	-	-	-	-
N° Infortuni viaggiatori a bordo treno			-			-
N° Infortuni viaggiatori negli impianti			-			-

SETTORE AUTOMOBILISTICO ANNO:	PUGLIA 2017	BASILICATA 2017	FAL INTERA AZIENDA 2017	PUGLIA 2018	BASILICATA 2018	FAL INTERA AZIENDA 2018
Km Rete	293	751	1.044	293	751	1.044
Treni-Km	1.541.802	2.087.024	3.628.826	1.569.361	2.162.098	3.731.459
Posti-Km	71.169.176	111.024.204	182.193.380	72.771.113	134.675.940	207.447.053
N° Passeggeri	1.361.975	1.129.804	2.491.779	1.565.091	1.400.287	2.965.378
Passeggeri-Km	62.450.320	32.594.280	95.044.600	39.333.815	41.293.090	80.626.905
N° modifiche agli Orari Generali di Servizio	2	7	9	3	2	5
N° mezzi disponibili	55	77	132	55	77	132
N° Corse Bus Programmate	38.601	73.007	111.608	38.958	73.007	111.965
N. Corse Bus Effettuate	38.152	73.007	111.159	38.856	73.138	111.994
% Puntualità del Servizio	99,69	100,00	99,85	99,59	100,00	99,80
% Regolarità del Servizio	98,75	100,00	99,38	99,75	100,00	99,88

QUALITA' DEL SERVIZIO

INDICATORI DELLA QUALITA' ANNO 2017 / 2018

SETTORE AUTOMOBILISTICO ANNO:	PUGLIA	BASILICATA	FAL INTERA AZIENDA	PUGLIA	BASILICATA	FAL INTERA AZIENDA
	2017			2018		
N° totale interventi di manutenzione	2.711	624	3.335	2.809	447	3.256
N° interventi di manutenzione non programmata	598	443	1.041	538	361	899
N° contestazioni elevate alla ditta incaricata per mancata pulizia Bus	-	-	-	1	-	1
N° contestazioni elevate alla ditta incaricata per mancata pulizia depositi / officine	-	-	-	-	-	-
N° Infortuni viaggiatori a bordo autobus			-			-
N° Infortuni occorsi durante l'esercizio (esclusi quelli a bordo)			-			-

SETTORE INFRASTRUTTURE ANNO:	PUGLIA	BASILICATA	FAL INTERA AZIENDA	PUGLIA	BASILICATA	FAL INTERA AZIENDA
	2017			2018		
N° interventi di manutenzione non programmata (sede ferroviaria ed opere civili)	114	11	125	122	10	132
N° interventi di manutenzione non programmata (apparati elettrici e ACEI)	224	47	271	277	62	339

PERSONALE IMPIEGATO ANNO:	AREA BARI al 31/12/2017	AREA POTENZA al 31/12/2017	FAL INTERA AZIENDA	AREA BARI al 31/12/2018	AREA POTENZA al 31/12/2018	FAL INTERA AZIENDA
	2017			2018		
N° unità personale impiegato	252	217	469	248	216	464
n. unità personale di Staff	47	24	71	45	24	69
TOTALE unità lavorative	299	241	540	293	240	533

NUMERO DIPENDENTI RIPARTITO PER CATEGORIE OMOGENEE : ANNO:	AL 31 / 12 / 2017	FAL INTERA AZIENDA	AL 31 / 12 / 2017	FAL INTERA AZIENDA
	2017		2018	
N° Dirigenti		4		4
N° Quadri		6		4
N° Addetti		530		525
TOTALE unità lavorative		540		533

SETTORE FORMAZIONE DEL PERSONALE ANNO:	PUGLIA	BASILICATA	FAL INTERA AZIENDA	PUGLIA	BASILICATA	FAL INTERA AZIENDA
	2017			2018		
N° ore di Lavoro	501.042	353.686	854.728	551.790	394.187	945.977
N° ore di formazione svolte internamente all'Azienda	4.305,50	3.260	7.565,50	4.488	2.423	6.911
N° ore di formazione svolte esternamente all'Azienda	4.307	376	4.683	1.762	3.070	4.832
N° ore di formazione obbligatoria	5.330	2.104	7.434	6.031	5.485	11.516
Totale ore di formazione per addetto	27,25	16,23	43,48	20	25	45
Totale ore di formazione	8.612,50	3.636	12.248,50	6.250	5.493	11.743

SUDDIVISIONE RICAVI DEL TRAFFICO ANNO:	PUGLIA al 31 / 12/2017 €	BASILICATA al 31/ 12/2017 €	FAL INTERA AZIENDA	PUGLIA al 31 / 12/2018 €	BASILICATA al 31/ 12/2018 €	FAL INTERA AZIENDA
	2017			2018		
Viaggiatori Ferrovia	3.092.277	518.788	3.611.065	2.751.960	466.578	3.218.538
Viaggiatori autolinee	1.387.189	905.644	2.292.833	1.608.533	1.061.117	2.669.650
Contratto servizi Infrastruttura	8.131.048	8.717.930	16.848.978	8.222.645	8.824.535	17.047.180
Contratto servizi Ferroviari	5.765.046	5.666.714	11.431.760	5.826.758	5.735.948	11.562.706
Contratto servizi Automobilistici	5.706.239	7.409.756	13.115.995	5.788.157	7.500.855	13.289.012
TOTALE	24.081.799	23.218.832	47.300.631	24.198.053	23.589.033	47.787.086

TUTELA DEI VIAGGIATORI

In coerenza con la mission e la cultura aziendale, ossia la centralità del ruolo del viaggiatore, la Società si è impegnata a garantire la più ampia tutela dei diritti degli utenti attraverso soprattutto l'ascolto, poiché le opinioni dei propri clienti, gli apprezzamenti, le critiche, i suggerimenti, i reclami rappresentano uno stimolo al fine di indirizzare al meglio le scelte aziendali e fissare gli obiettivi per il miglioramento continuo del servizio.

GESTIONE DEI RECLAMI

I reclami rappresentano uno strumento essenziale che evidenzia i punti di debolezza dell'azienda e permette di intervenire per meglio soddisfare le esigenze degli utenti. A tutela del cliente è stato istituito l'Ufficio Relazioni Esterne che raccoglie e gestisce tutte le informazioni che pervengono dall'utenza.

L'ufficio è presenziato dal lunedì al venerdì dalle ore 7.45 alle ore 13.45, il martedì e il giovedì anche dalle ore 14.15 alle ore 18.00. Nel'ambito dell'ufficio Relazioni Esterne, è stato istituito un servizio di Call-Center collegato al Numero verde, attivo tutti i giorni dalle ore 7.00 alle ore 23.00.

CONTATTI: **relazioniesterne@ferrovieappulolucane.it**
NUMERO VERDE: 800.050.500
LINEA URBANA: 080 / 57 25 421

I reclami possono essere inoltrati:

- Tramite mail indirizzata a relazioniesterne@ferrovie appulolucane.it;
- Tramite posta elettronica - sul sito ufficiale www.ferrovieappulolucane.it , nella sezione "Contatti" cliccando su "Reclami e Suggerimenti", è disponibile il modulo appositamente predisposto per le comunicazioni di reclamo e per i suggerimenti.
- Tramite posta ordinaria indirizzata presso la sede legale dell'azienda: Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. – corso Italia, 8 – 70123 BARI
- Tramite fax al numero 080 / 57 25 497
- Tramite "registro reclami Mod. 04-03 (rev. 1)" in custodia presso le stazioni presenziate della rete ferroviaria. Il personale aziendale è tenuto a fornire il registro all'utente che intende sporgere reclamo, dietro presentazione del titolo di viaggio.

Le Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. si impegnano a fornire riscontro, ai reclami che richiedono una risposta, entro un mese dalla data del protocollo aziendale notificando all'utente se il reclamo è stato accolto, respinto o ancora in esame. Tuttavia il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non deve superare i tre mesi dalla data del protocollo aziendale.

TUTELA DEI VIAGGIATORI

Al fine di poter riscontrare il reclamo è necessario che l'utente fornisca chiaramente i suoi dati:nome – cognome – indirizzo – numero telefonico- mail e la descrizione più precisa possibile dell'accaduto (data – orario - corsa treno o bus).

I dati forniti dai clienti sono trattati ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 Codice in materia di protezione dei dati personali.

Non è possibile sporgere reclamo telefonicamente

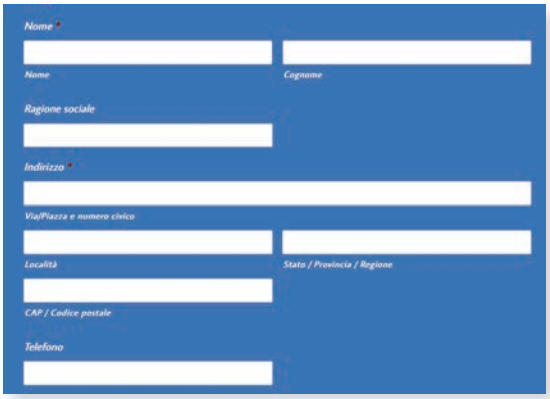
A maggior garanzia del rispetto dei tempi stabiliti per la risposta, vi invitiamo a utilizzare questi riferimenti, e non quelli di altri uffici aziendali.

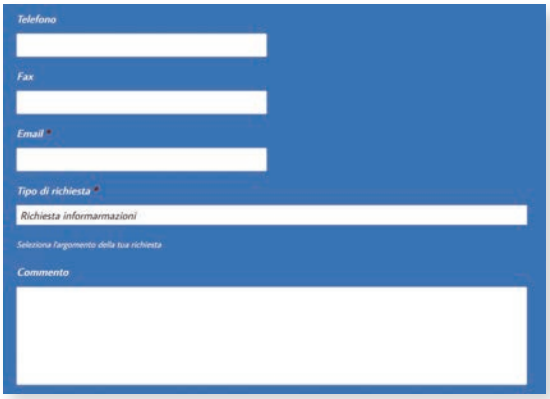
Gli utenti che avessero già inviato reclamo per i servizi ferroviari e per quelli su gomma (nei limiti e nei casi definiti dalla normativa europea recentemente adottata: Dlgs n°70/2014 e Dlgs n° 169/2014), nel caso in cui non avessero ricevuto riscontro nei termini prefissati, possono rivolgersi, in seconda istanza, all'Autorità di Regolazione dei Trasporti: www.autorita-trasporti.it

http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2014/07/Modulo-di-reclamo-4-7-2014-Allegato-A.pdf

http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2015/01/Modulo-reclamo-passeggeri-autobus.pdf

(modulo reclamo ART).



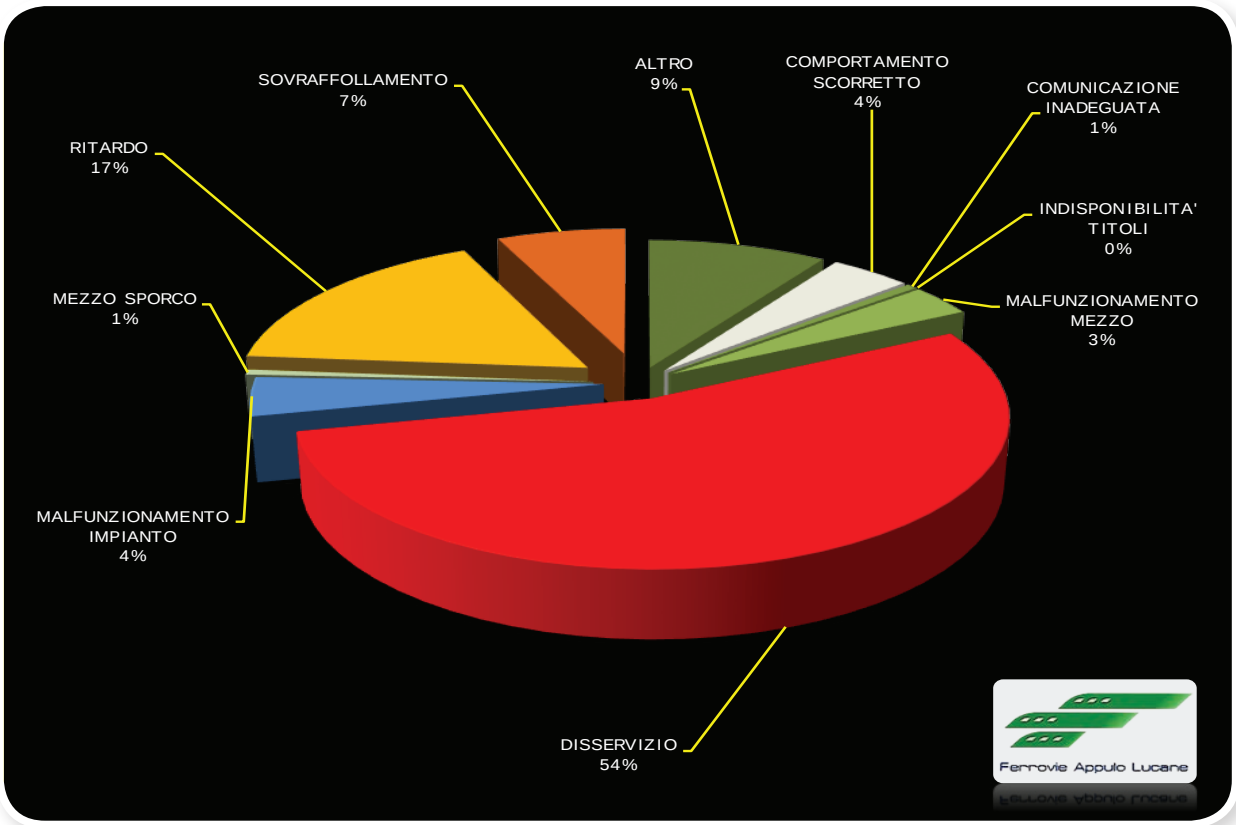


Si riportano, di seguito, i prospetti rappresentante il numero complessivo dei reclami relativi all'anno 2017/2018, suddiviso per settore aziendale e i diagrammi circolari attinenti ogni specifica tipologia di reclamo pervenuto.

TUTELA DEI VIAGGIATORI

INDICATORI PER CATEGORIA ANNO 2017

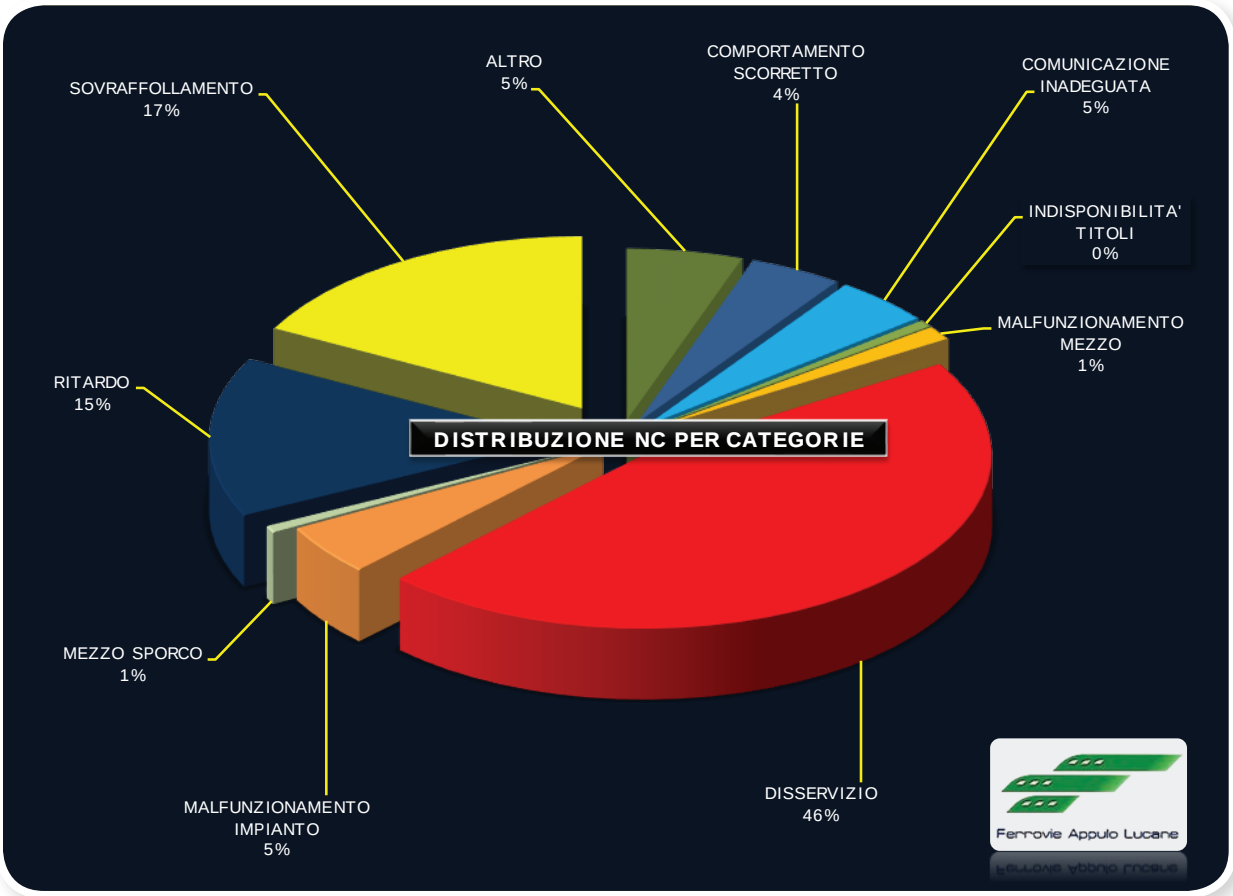
CATEGORIA	%	ANNO 2017
ALTRO	9%	33
COMPORTAMENTO SCORRETTO	4%	15
COMUNICAZIONE INADEGUATA	1%	2
INDISPONIBILITA' TITOLI	0%	0
MALFUNZIONAMENTO MEZZO	3%	12
DISSERVIZIO	54%	192
MALFUNZIONAMENTO IMPIANTO	4%	15
MEZZO SPORCO	1%	2
RITARDO	17%	60
SOVRAFFOLLAMENTO	7%	24
TOTALE	**100%**	**355**



TUTELA DEI VIAGGIATORI

INDICATORI PER CATEGORIA ANNO 2018

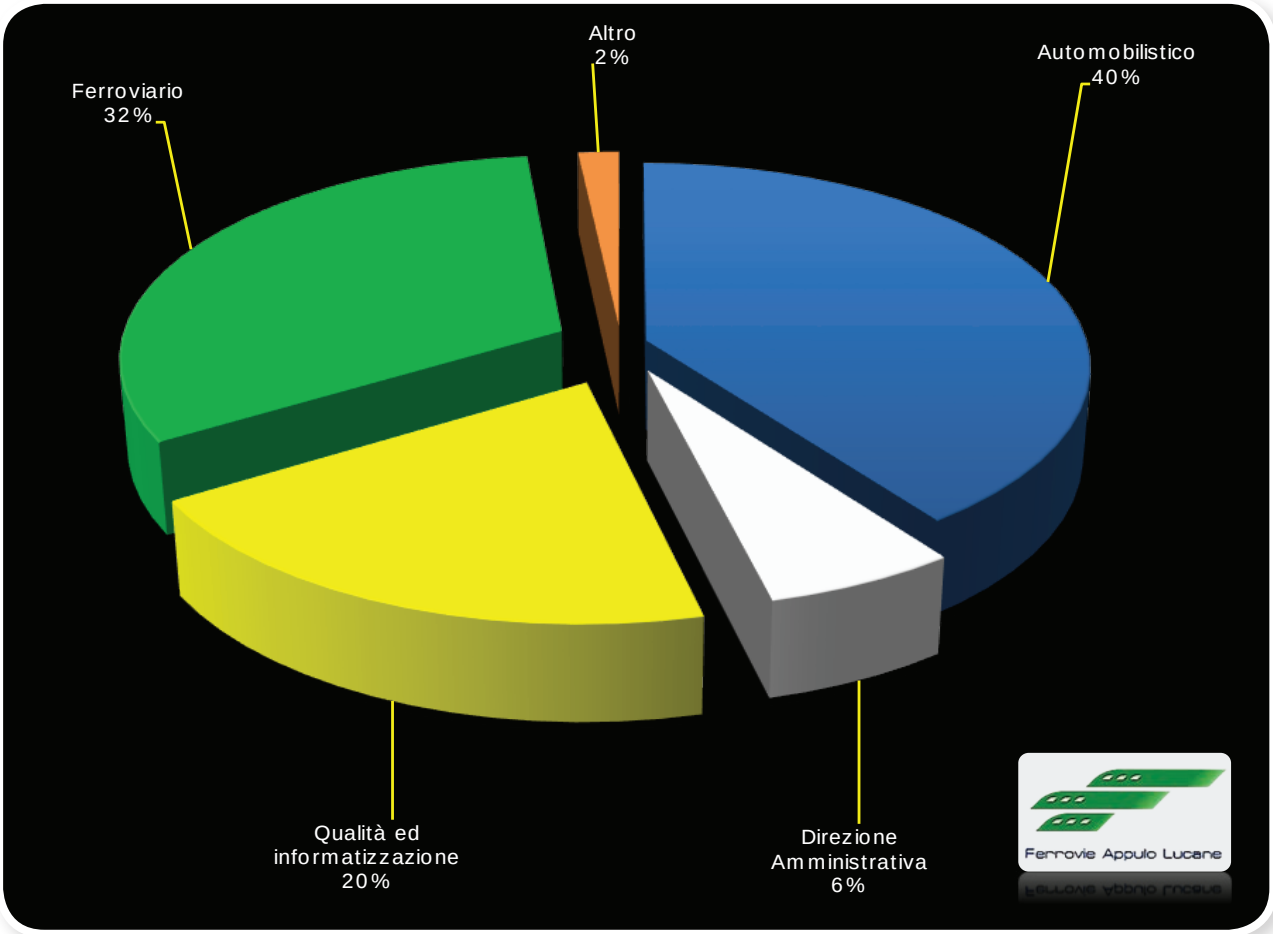
CATEGORIA	%	ANNO 2018
ALTRO	5%	25
COMPORTAMENTO SCORRETTO	4%	20
COMUNICAZIONE INADEGUATA	5%	21
INDISPONIBILITA' TITOLI	1%	3
MALFUNZIONAMENTO MEZZO	1%	6
DISSERVIZIO	46%	213
MALFUNZIONAMENTO IMPIANTO	5%	22
MEZZO SPORCO	1%	3
RITARDO	15%	69
SOVRAFFOLLAMENTO	17%	80
TOTALE	100%	462



TUTELA DEI VIAGGIATORI

INDICATORI PER AREA AZIENDALE ANNO 2017

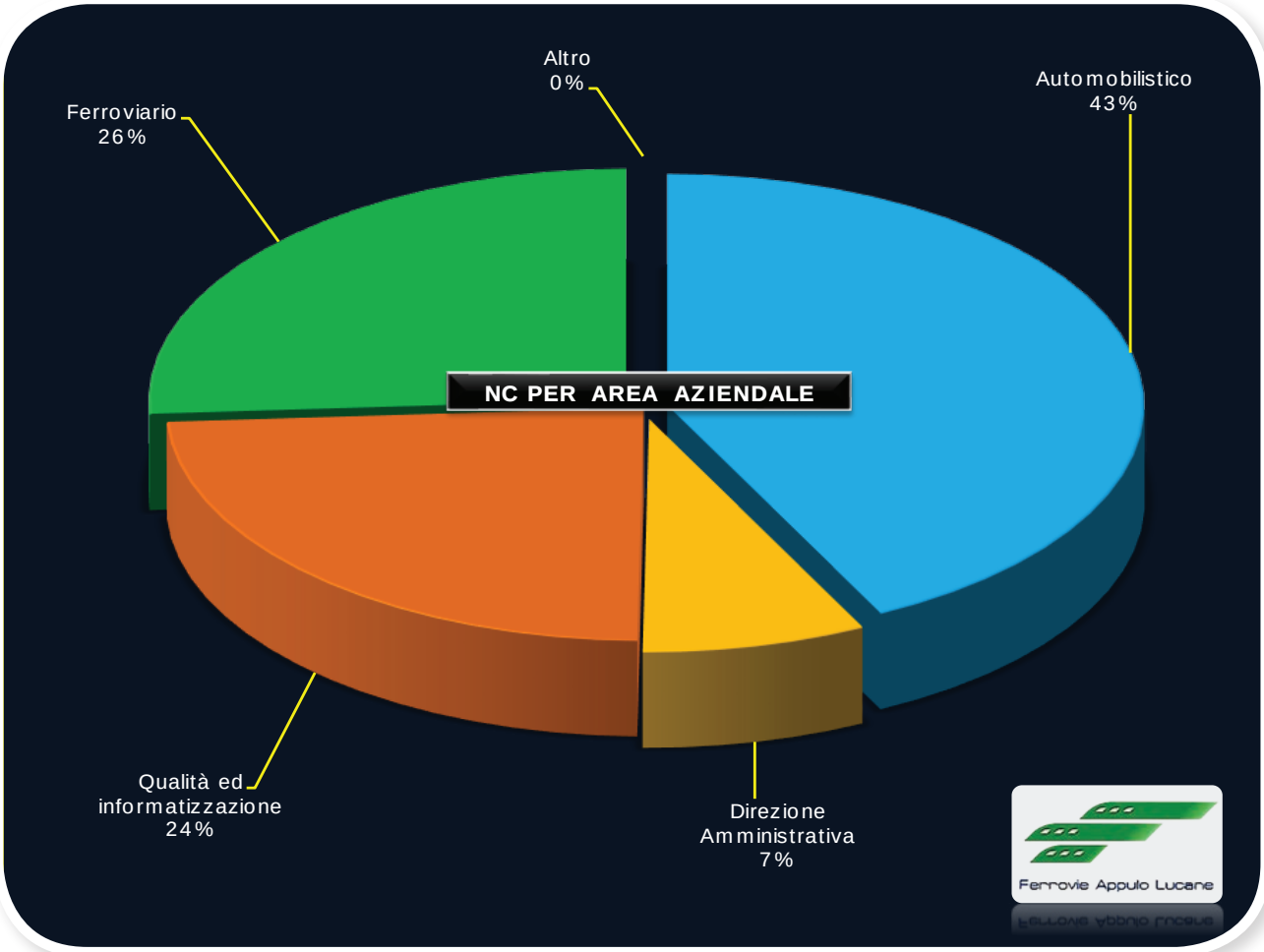
SETTORE	%	ANNO 2017
Automobilistico	40,0%	142
Direzione Amministrativa	6,2%	22
Qualità ed informatizzazione	20,0%	71
Ferroviario	32,4%	114
Altro	1,7%	6
TOTALE	**100%**	**355**



TUTELA DEI VIAGGIATORI

INDICATORI PER AREA AZIENDALE ANNO 2018

SETTORE	%	ANNO 2018
Automobilistico	42,6%	197
Direzione Amministrativa	6,9%	32
Qualità ed informatizzazione	23,6%	109
Ferroviario	26,8%	124
Altro	0,0%	0
TOTALE	**100%**	**462**



Ferrovie Appulo Lucane

TUTELA DEI VIAGGIATORI

RIMBORSI

Le Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. prevedono il diritto al rimborso del costo del biglietto di corsa semplice, dopo l'inizio di validità, nel caso in cui per cause di inadempienza attribuibili alla Società e nel caso non sia stato effettuato servizio sostitutivo, il viaggiatore non possa raggiungere la località di destinazione durante la giornata.
Nel caso di abbonamento sarà riconosciuto un rateo dello stesso.
Per ottenere il rimborso il viaggiatore dovrà inoltrarne richiesta all'Ufficio Relazioni Esterne entro 48 ore allegando il biglietto non utilizzato in originale o fotocopia dell'abbonamento. Dovrà inoltre dichiarare le proprie generalità, giorno, luogo, ora e corsa bus o treno del mancato servizio.
La Società dopo aver verificato quanto dichiarato ed accettata la richiesta, procederà al rimborso del biglietto.
Non è prevista alcuna forma di rimborso se il servizio non viene effettuato per cause di forza maggiore (calamità naturali – eventi atmosferici – interruzioni stradali e tutte quelle cause non imputabili all'azienda) ovvero in caso di furto, smarrimento, deterioramento o mancato utilizzo del titolo da parte degli utenti.

OGGETTI SMARRITI

Gli oggetti smarriti e rinvenuti sui treni dal nostro personale saranno consegnati al Capo Stazione di fine corsa; gli oggetti smarriti e rinvenuti dal nostro personale nelle stazioni saranno consegnati al Capo Stazione della stazione stessa.
Gli oggetti smarriti e rinvenuti dal nostro personale sui bus saranno consegnati ai responsabili dei Depositi Automobilistici delle sedi di Bari Scalo – Matera Serra Rifusa – Potenza.
Si può reclamare lo smarrimento di un oggetto telefonando al numero verde 800.050.500 o inviando una mail all'indirizzo mail dell'Ufficio Relazioni Esterne relazioniesterne@ferrovieappulolucane.com
Gli oggetti smarriti e rinvenuti dal nostro personale potranno essere ritirati, previa esibizione del documento di riconoscimento dal legittimo proprietario, presso le stazioni o i Depositi del Servizio Automobilistico in cui sono giacenti.

COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE E ALLE COSE

Le Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. dispongono di idonea garanzia assicurativa per la responsabilità civile derivante da danni, sia di natura fisica che patrimoniale, involontariamente prodotti a terzi (viaggiatori e non) nell'esercizio ferroviario ed automobilistico. La garanzia assicurativa copre gli eventi dannosi prodotti per fatto e colpa del personale aziendale o per cause comunque riconducibili a responsabilità

TUTELA DEI VIAGGIATORI

imputabile all'azienda, che si verifichino a bordo dei mezzi ferroviari ed automobilistici, negli impianti e sedi aziendali, destinati all'attività di esercizio.
Sarà cura della persona lesa informare tempestivamente il personale in servizio al momento dell'accaduto, fornendo le proprie generalità, la descrizione dei fatti e i danni subiti.
La persona lesa dovrà presentare copia della denuncia corredata di tutta la documentazione di riferimento al seguente indirizzo:

Ferrovie Appulo Lucane srl
Corso Italia, 8
70123 Bari.

Tutta la documentazione sarà inoltrata successivamente, dagli uffici competenti delle Ferrovie Appulo Lucane s.r.l., alla Compagnia di Assicurazione che valuterà la sussistenza e l'entità del risarcimento.
Qualora il danno sia stato arrecato durante il trasporto sui mezzi delle Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. l'utente, per poter fruire della copertura assicurativa, dovrà essere munito di regolare titolo di viaggio che sarà allegato alla denuncia e al resto della documentazione da inviare alle Ferrovie Appulo Lucane srl.

SCIOPERO

La normativa vigente in tema di sciopero nel settore del trasporto locale, prevede che sia data informativa all'utenza almeno 5 giorni prima della data in cui è stata proclamata l'azione di sciopero. F.A.L. s.r.l. si impegna a diffondere l'avviso indicante data e modalità di sciopero attraverso il sito ufficiale, gli organi di stampa, la pagina FB e l'affissione presso tutte le biglietterie, nelle bacheche delle stazioni e sui bus.
Saranno garantiti i servizi essenziali articolati su due fasce orarie coincidenti con i periodi di massima richiesta dell'utenza. Pertanto saranno effettuate tutte le corse automobilistiche e ferroviarie dalle ore 5.30 alle ore 8.30 e dalle ore 12.30 alle ore 15.30.
Le corse ferroviarie ed automobilistiche partite prima dell'inizio dello sciopero saranno garantite fino a termine corsa.
Essere disponibili e corretti al fine di stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione con la clientela.

DIRITTI E OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI

Al Cliente che usufruisce del nostro servizio di trasporto sia ferroviario che automobilistico, vanno garantiti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;

TUTELA DEI VIAGGIATORI

- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità sulle modalità di viaggio (orari e tariffe)
- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (se possibile), in caso di anormalità o di incidenti;
- rispetto degli orari di arrivo dei treni e rispetto degli orari in partenza dei bus;
- igiene e pulizia dei mezzi (treni e bus) e delle stazioni;
- efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture; sale (o ambienti) di attesa attrezzati (riscaldamento, sedili, servizi igienici, ecc.);
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte; facile rintracciabilità degli addetti;
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli ed ai varchi;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi, nei locali e negli spazi aperti al pubblico.
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi (non superiore a 30 gg).

Il Cliente che usufruisce del nostro servizio di trasporto sia ferroviario che automobilistici, deve osservare i seguenti obblighi:

- dotarsi di valido titolo di viaggio convalidandolo con le modalità previste prima dell'inizio del viaggio;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non insudiciare e non danneggiare pareti, accessori e suppellettili;
- rispettare, ove previsto, il divieto di fumare;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni stabilite dal vettore;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed incombente pericolo;
- attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni emanate dall'azienda , nonché le indicazioni ricevute dal personale aziendale;
- utilizzare i mezzi e le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate e quelle del vivere civile, non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

ALLEGATI

CARATTERISTICHE COMMERCIALI E DISPONIBILITA' NEGLI IMPIANTI FERROVIARI

IMPIANTI FERROVIARI IN LINEA - Attuali Caratteristiche commerciali e disponibilità al pubblico

	Bari C.le	Bari Scalo	Bari Policlinico	Modugno	Palo d. Colle	Binetto	Grumo Ap.	Toritto	Melitto	Pescariello	Altamura	Gravina	Marinella	Venusio	Matera S. Rifusa	Matera V. Longo	Matera C.le	Matera Sud
▼ Stazione	▼	▼		▼^	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼		▼		▼
● Fermata			●												●		●	
progress. Km. (BA-MT)	0+000	1+809	2+498	9+573	16+820	19+990	21+737	24+405	31+817	39+927	48+345		60+422	65+572	71+425	72+046	74+842	75+743
progress. Km. (ALT-AVIG.L.-PZ)											0+000	11+710						
Servizi disponibili																		
Assistenza Personale FAL di stazione	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI
Sala d'attesa	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI
WC	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI
Sottopasso pedonale	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Sovrapasso pedonale	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI ^	SI	NO	SI //
Scale accesso ai binari	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO
ascensore	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO
scala mobile	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO
Tornelli accesso treni/stazione o fermata	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI
Deposito Bagagli	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Punti vendita titoli di viaggio (TV) e disponibilità al banco																		
Banco vendita presenziato da personale FAL	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI
Banco vendita presenziato da gestore esterno	SI	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO
informazioni tariffarie e di orario presso il banco vendita	SI	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	SI
Disponibilità bevande e merende	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Disponibilità vendita Tabacchi	SI	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
erogatrici self-service TV (monete e banconote)	-	-	-	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	-	-	NO	NO	-	-	SI	-
erogatrici self-service TV (monete, banconote, carte credito e prepagate)	SI	SI	SI	-	-	-	-	-	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI
Obliteratrici Titoli di Viaggio	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	SI
monitor informativi orari "real-time" circolazione treni	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI
Sonoro annunci treni	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI
Bacheche informative	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI	SI	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Quadro statico della programmazione del Servizio Ferroviario	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI
Quadro statico della programmazione del Servizio Automobilistico	SI	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI
pubblicazione elenco indirizzi e recapiti di contatto FAL	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI
Wi-Fi	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI
Schermi Led all pubblicitari	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	in allestim.	NO
Video-sorveglianza	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Totem per ricarica e custodia apparecchi smartphone e tablet	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI
Rastrelliere per deposito biciclette	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	SI	cantiere in atto	SI
Velostazione deposito e fitto biciclette	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Servizio Bar	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Edicola	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Area/Autosilo parcheggio - Terminal bus	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO
commutatori di banconote in monete	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
sportelli bancomat/Carte di credito	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO

▼ Stazione postazione movimento
▼^ Stazione temporaneamente declassata a fermata

// Il sovrapasso pedonale di Matera Sud non è aperto al pubblico
^ Il sovrapasso pedonale di Matera Serra Rifusa non consente di uscire dall'area FAL

ALLEGATI

CARATTERISTICHE COMMERCIALI E DISPONIBILITA' NEGLI IMPIANTI FERROVIARI

IMPIANTI FERROVIARI IN LINEA - Attuali Caratteristiche commerciali e disponibilità al pubblico

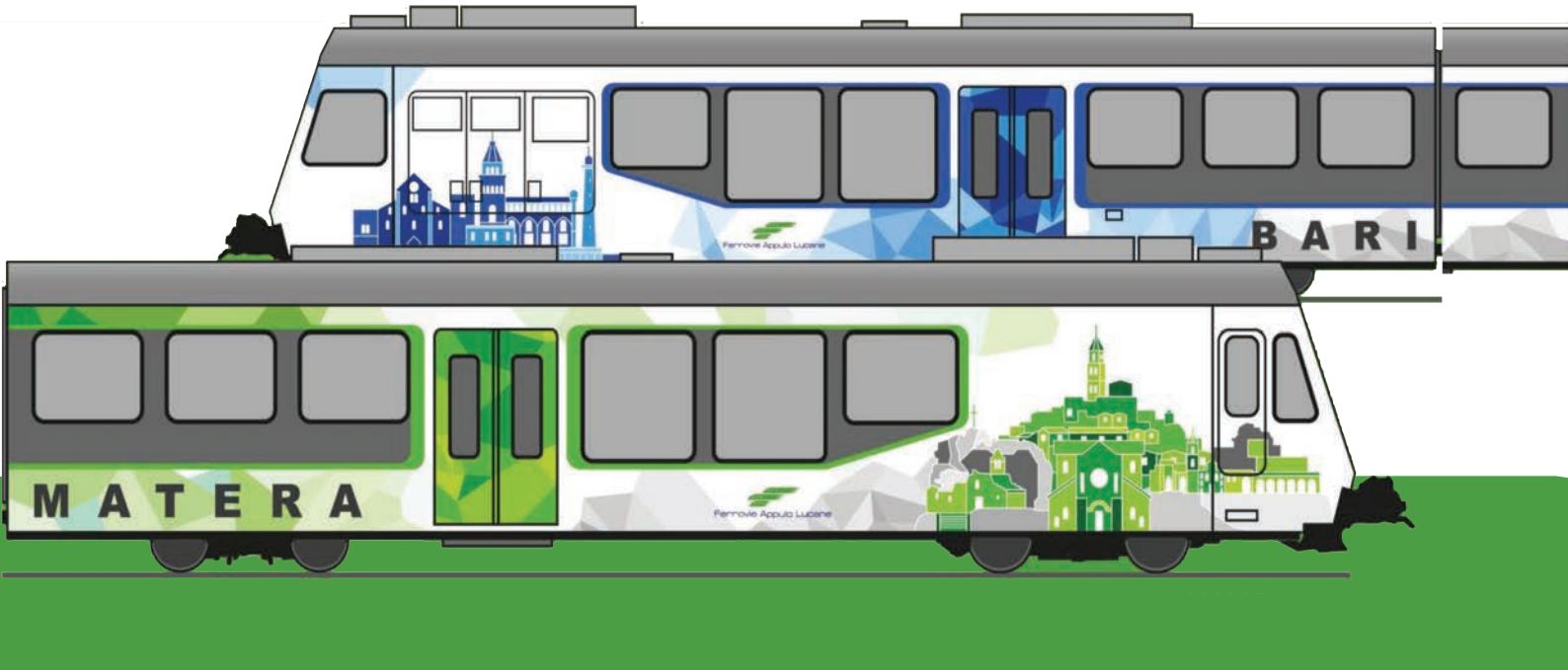
	Irsina	Taccone	Genzano	Torrevosa/Tarantella	Oppido Lucano	Acerenza	Pietragalla	San Nicola	Avigliano Città	Moccaro	Avigliano Lucania	Tiera	Potenza M. Romana	Potenza St. Maria	Potenza R. Mancusi	Potenza Città	Potenza San Rocco	Potenza Inferiore	PZ Inf. Scalo
▼Stazione	▼▲	▼▲	▼▲				▼		▼▲		▼			▼		▼			▼
● Fermata				●	●	●		●		●		●	●		●		●	●	
progress. Km. (AVIG. C. -PZ)									0+000	3+629	7+716	11+220	16+970	17+925	18+517	19+192	19+659	21+868	22+276
progress. Km. (ALT-AVIG.L.-PZ)	33+991	40+484	52+560	58+230	61+848	66+104	75+326	80+665			85+293	88+797	94+547	95+502	96+094	96+769	97+236	99+445	99+853
Servizi disponibili	⬇	⬇	⬇	⬇	⬇	⬇	⬇	⬇	⬇	⬇	⬇	⬇	⬇	⬇	⬇	⬇	⬇	⬇	⬇
Assistenza Personale FAL di stazione	NO	NO	NO ○	NO	fermata sopp.	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI
Sala d'attesa	SI	SI	SI	NO **	fermata sopp.	NO **	SI	NO **	SI	NO	SI	NO **	NO	SI	NO **	SI	NO **	NO **	SI
WC	NO	NO	SI	NO	fermata sopp.	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI
Sottopasso pedonale	NO	NO	NO	NO	fermata sopp.	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO
Sovrapasso pedonale	NO	NO	NO	NO	fermata sopp.	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Scale accesso ai binari	NO	NO	NO	NO	fermata sopp.	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO
ascensore	NO	NO	NO	NO	fermata sopp.	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
scala mobile	NO	NO	NO	NO	fermata sopp.	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Tornelli accesso treni/stazione o fermata	NO	NO	NO	NO	fermata sopp.	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Deposito Bagagli	NO	NO	NO	NO	fermata sopp.	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Punti vendita titoli di viaggio (TV) e disponibilità al banco																			
Banco vendita presenziato da personale FAL	NO	NO	SI	NO	fermata sopp.	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI
Banco vendita presenziato da gestore esterno	NO	NO	NO	NO	fermata sopp.	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
informazioni tariffarie e di orario presso il banco vendita	NO	NO	SI	NO	fermata sopp.	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI
Disponibilità vendita bevande e merende	NO	NO	NO	NO	fermata sopp.	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI
disponibilità vendita tabacchi	NO	NO	NO	NO	fermata sopp.	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
erogatrici self-service TV (monete e banconote)	NO	NO	NO	NO	fermata sopp.	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI
erogatrici self-service TV (monete, banconote, carte credito e prepagate)	NO	NO	NO	NO	fermata sopp.	NO	NO	NO	-	NO	NO	NO	NO	-	NO	-	NO	NO	-
Obliteratrici Titoli di Viaggio	NO	NO	SI	NO	fermata sopp.	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	SI	NO	SI	NO	NO	SI
monitor informativi orari "real-time" circolazione treni	NO	NO	NO	NO	fermata sopp.	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI
Sonoro annunci treni	NO	NO	NO	NO	fermata sopp.	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI
Bacheche informative	SI	SI	SI	SI	fermata sopp.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Quadro statico della programmazione del Servizio Ferroviario	SI	SI	SI	SI	fermata sopp.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Quadro statico della programmazione del Servizio Automobilistico	SI	SI	SI	NO	fermata sopp.	NO	SI	SI	SI	NO	SI	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI
pubblicazione elenco indirizzi e recapiti di contatto FAL	SI	SI	SI	SI	fermata sopp.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Wi-Fi	NO	NO	NO	NO	fermata sopp.	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Schermi Led-Wall pubblicitari	NO	NO	NO	NO	fermata sopp.	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Video-sorveglianza	NO	NO	SI	NO	fermata sopp.	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI
Totem per ricarica e custodia apparecchi smartphone e tablet	NO	NO	NO	NO	fermata sopp.	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Rastrelliere per deposito biciclette	NO	NO	NO	NO	fermata sopp.	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Velostazione deposito e fitto biciclette	NO	NO	NO	NO	fermata sopp.	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Servizio Bar	NO	NO	NO	NO	fermata sopp.	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Edicola	NO	NO	NO	NO	fermata sopp.	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Area/Autosilo parcheggio - Terminal bus	NO	NO	NO	NO	fermata sopp.	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
commutatori di banconote in monete	NO	NO	NO	NO	fermata sopp.	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
sportelli bancomat/Carte di credito	NO	NO	NO	NO	fermata sopp.	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO

** Le fermate di Potenza Inf., San Rocco, Rione Mancusi, Tiera, San Nicola, Acerenza, Tarantella non dispongono di sala d'aspetto ma pensilina coperta
○ La stazione di Genzano di Lucania è presenziata nelle sole fasce orarie di arrivo e partenza treni
▼▲ Stazioni temporaneamente declassate a fermate in linea

CONTATTI AZIENDALI

Ferrovie Appulo Lucane srl		
Sede Legale:	Corso Italia, 8	70123 - Bari
Sede di Potenza:	Via Vaccaro, 189	85100 - Potenza
Sito web:	www.ferrovieappulolucane.it	

Numeri Utili	
Numero utenti:	800 050 500
Relazioni Esterne:	080 57 25 421
Fax:	080 57 25 497
e-mail:	relazioniesterne@ferrovieappulolucane.it

Ferrovie Appulo Lucane

Corso Italia, 8 - 70123 BARI
www.ferrovieappulolucane.it