

CARTA dei servizi 2024/2025



www.ferrovieappulolucane.it
numero verde: 800 050 500



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 Automobilistico	19
Il Trasporto delle Persone con Disabilità	29
Il Trasporto delle Biciclette	32

TITOLI DI VIAGGIO

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	55
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 2023/ 2024	70

TUTELA DEI VIAGGIATORI

Gestione dei Reclami	74
Rimborsi e Indennizzi	80
Oggetti Smarriti	89
Copertura Assicurativa per Danni alle Persone e alle Cose	89
Sciopero	90
Diritti e Obblighi dei Viaggiatori	90

ALLEGATI

Caratteristiche Commerciali e disponibilità negli Impianti Ferroviari	92
---	----

CONTATTI

Contatti aziendali	94
--------------------	----





INTRODUZIONE

PREMESSA

La **Carta dei Servizi** è un documento fondamentale che stabilisce le linee guida per il rapporto tra l'ente che gestisce il servizio di trasporto e i cittadini che ne usufruiscono. Questo strumento è progettato per creare un legame chiaro e trasparente, con l'obiettivo di definire e migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti.

Uno degli aspetti chiave della Carta dei Servizi è l'obbligo per la Governance Aziendale e per tutti i dipendenti di impegnarsi a fornire un servizio sempre migliore. Ciò significa che l'ente deve rispondere in modo tempestivo a eventuali disservizi e lavorare attivamente per garantire che gli utenti possano godere di un servizio non solo efficiente, ma anche accessibile e sostenibile dal punto di vista ambientale.

Nel contesto dei trasporti pubblici, la Carta dei Servizi è spesso conosciuta come "Carta della Mobilità" e viene redatta in conformità a specifiche normative nazionali e regionali. Un altro obiettivo importante della Carta dei Servizi è promuovere la partecipazione attiva dei cittadini. Questo documento descrive le modalità attraverso cui l'azienda ascolta le esigenze degli utenti e offre assistenza durante il viaggio. Inoltre, fornisce informazioni sui diritti dei consumatori e sugli strumenti disponibili per tutelare le loro aspettative. La Società si impegna a rispettare le legittime aspettative dei clienti, e qualora un utente ritenga che tali aspettative non siano state soddisfatte, ha la possibilità di presentare reclami, osservazioni o suggerimenti.

L'azienda si impegna a fornire risposte chiare e dettagliate a tali comunicazioni, con l'intento di soddisfare le esigenze degli utenti e migliorare continuamente i servizi. Negli ultimi anni, l'ente ha compiuto notevoli sforzi per facilitare l'accesso, la partecipazione e l'informazione degli utenti, rendendo il processo di utilizzo dei servizi di trasporto più fluido e user-friendly.

In sintesi, la Carta dei Servizi rappresenta un vero e proprio patto tra l'azienda e gli utenti, fondato sulla trasparenza e sull'impegno reciproco. Essa pone gli utenti al centro dell'attività aziendale, riconoscendo l'importanza del loro feedback. Ogni suggerimento ricevuto viene accolto come un'opportunità per migliorare ulteriormente il servizio, rendendo il viaggio non solo più accessibile, ma anche più in linea con le aspettative e le necessità di chi lo utilizza.



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”
- Legge n. 244/2007 art. 2 comma 461
- Regolamento UE 2021/782 di abrogazione del regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio n. 1371/2007
- 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 verificano 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 ogni soluzione affinché i servizi debbano risultare efficienti, in sicurezza e comfort.

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 2024 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, redatta sia in lingua italiana che in lingua inglese.

Inoltre l'Ufficio Relazioni Esterne / Affari Generali delle Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. può consegnare una copia cartacea a chiunque ne faccia richiesta, sia in lingua italiana che in lingua inglese.



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 determinano la revoca della concessione originaria ed il conseguente commissariamento da parte del governo centrale, acquisiscono, 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 vengono 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 conserva 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.

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, a cui sono affidati i servizi di trasporto ferroviario ed automobilistico e la gestione delle relative infrastrutture ferroviarie, in virtù di contratti di servizio stipulati con le Regioni Puglia e Basilicata.

Si avvalgono del lavoro di 571 dipendenti (dato aggiornato al 31 dicembre 2024), 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.

La rete ferroviaria si estende per complessivi 183 km lungo due direttrici in Puglia e Basilicata: Bari – Altamura – Matera; Altamura – Potenza – Avigliano. La rete automobilistica si estende per oltre 1000 km, essa integra e completa quella Ferroviaria. Il parco mezzi è composto da N. 30 treni e N. 124 autobus operanti tra Puglia e Basilicata. Con la recente immissione in servizio di nuovi treni e nuovi bus, il parco mezzi di Fal è stato rinnovato al 100% sia in Puglia sia in Basilicata. Con una età media di 9 anni, la flotta Fal è tra le più giovani d’Italia.

Rinnovo della rete, per l’innalzamento degli standard di sicurezza e per la ristrutturazione delle stazioni in chiave moderna e ‘green’.

Inoltre l’Azienda, nell’ambito dell’attuazione di progetti ferroviari ha realizzato importanti opere pubbliche atte a riqualificare alcune zone urbane e migliorare la viabilità e la vivibilità di quartieri attigui alla ferrovia. Negli ultimi anni Fal si è trasformata in una Azienda moderna ed efficiente, crescendo insieme ai territori attraversati e riuscendo ad intercettare la sempre crescente domanda di trasporto pubblico locale.

OBIETTIVI ED IMPEGNI

Progetti e cantieri: L'Azienda si dimostra sempre più capace di investire le risorse messe a disposizione dalle Regioni Puglia e Basilicata e dal Governo, anche tramite il PNRR, per potenziare i servizi di TPL. Gli investimenti sono stati orientati a garantire al meglio il diritto alla mobilità dei cittadini pugliesi e lucani, ad innalzare lo standard della sicurezza e dei servizi ed a promuovere una mobilità moderna, sostenibile e accessibile. Sono state realizzate importanti opere ferroviarie e, nel contempo, grandi opere pubbliche. Sono stati implementati molti servizi agli utenti, con particolare riferimento alle innovazioni tecnologiche. Con l'immissione in servizio di nuovi autobus in Puglia e Basilicata, il parco automobilistico Fal è stato completamente rinnovato. Lo stesso vale per il parco ferroviario.

A Potenza è stata inaugurata la nuova stazione del Gallitello ricavata nella vecchia officina ferroviaria, con annesso parcheggio di scambio gratuito, e sono stati avviati i nuovi servizi metropolitani programmati d'intesa con la Regione Basilicata per garantire ai cittadini di Potenza e dell'intera Basilicata una vera e propria metropolitana di superficie.



Si tratta di 34 collegamenti giornalieri (andata e ritorno) che effettuano 5 fermate sul percorso cittadino (Terminal Gallitello, Potenza Inferiore Scalo, Potenza Inferiore, San Rocco, Potenza Città, Potenza S. Maria) dalle 4.55 alle 23, nei giorni feriali. Inoltre 6 dei 34 collegamenti (3 all'andata e 3 al ritorno) sono stati prolungati fino a Potenza Macchia Romana, la fermata che serve Ospedale e Università.

A Potenza sono state inaugurate anche due stazioni/fermate completamente ristrutturate: **la fermata Mancusi e la stazione di Potenza Inferiore Scalo.**



LE FERROVIE APPULO LUCANE

OBIETTIVI ED IMPEGNI



Anche a Matera sono stati avviati gli stessi servizi, sempre con 34 collegamenti giornalieri (andata e ritorno), che effettuano 5 fermate sui 10 chilometri del percorso cittadino (Matera Sud, Matera Centrale, Matera Villa Longo, Matera Serra Rifusa, Venusio) dalle 5.30 alle 23, nei giorni feriali.

A Serra Rifusa, oltre ad una fermata ferroviaria e ad una fermata di autobus, è disponibile anche un parcheggio di scambio gratuito da 300 posti auto.

Sul fronte delle opere pubbliche a Bari è stato completato e 'consegnato' alla città, il progetto Strade Nuove: 9 opere pubbliche realizzate da Ferrovie Appulo Lucane in virtù di un protocollo d'intesa sottoscritto con Regione Puglia e Comune di Bari. Si tratta di: eliminazione del passaggio a livello di Via delle Murge; 3 nuove rotatorie (Via Tatarella/Via Matarrese - la più grande della città di Bari, con un diametro di 100 metri ed una superficie interna, di 4.500 metri quadri); circa 1 Km di nuove strade (raccordo tra Via Tatarella e Via Matarrese; anello di circolazione tra Via Solarino e Via Cotugno); 2,5 Km di raddoppio ferroviario (Bari Policlinico – Bari S. Andrea); piantumazione di 131 nuovi alberi e 8mila e 200 piante, con conseguente abbattimento di CO2 di 26,5 tonnellate/anno; realizzazione del sottopasso ciclo-pedonale, tra Via delle Murge e Via Cotugno, con 2,6 chilometri di percorso ciclabile. Inoltre, nell'ambito dello stesso progetto, sono in corso i lavori di un intervento aggiuntivo, ossia l'eliminazione passaggio a livello S. Caterina e la realizzazione di un sovrappasso.

Con **FAL**
la sicurezza
percorre
strade nuove.

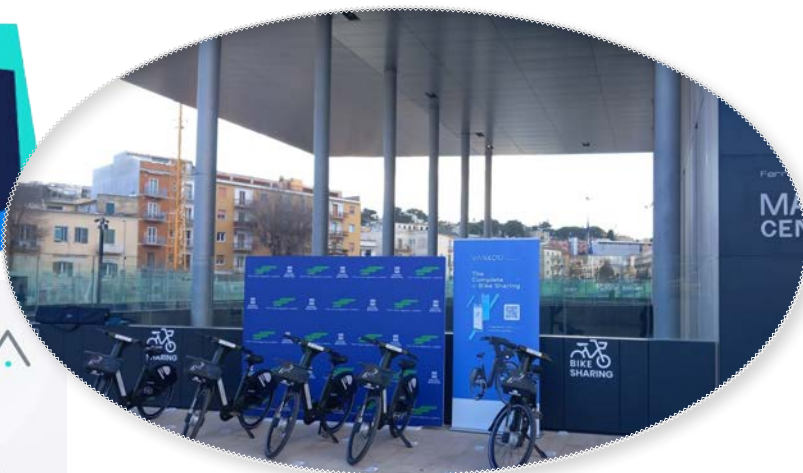
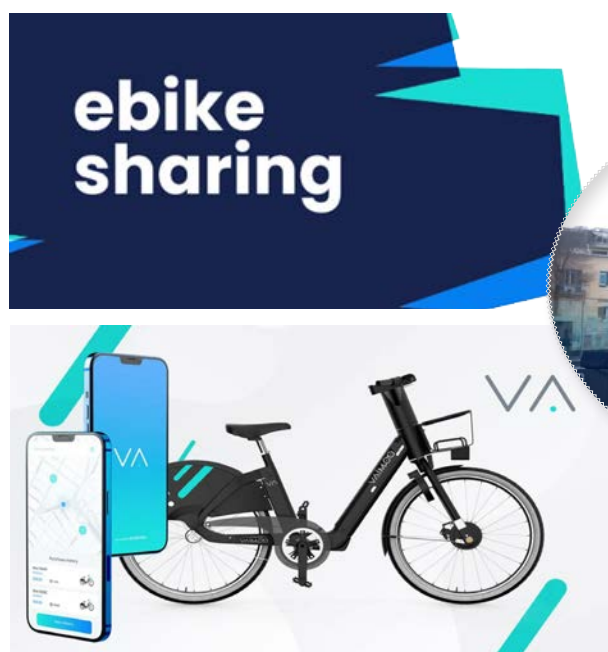


OBIETTIVI ED IMPEGNI

Lavori in corso anche a Modugno, per l'interramento del secondo binario con fondi PNRR, e a Bari dove Fal sta realizzando il progetto dell'archistar Stefano Boeri per la realizzazione della nuova pensilina della stazione di Bari centrale. Un intervento che non solo migliorerà gli standard di accessibilità e sicurezza della stazione, ma anticiperà anche la seconda fase di lavori con la riqualificazione in chiave 'green' di tutto il viadotto e di tutto il Corso Italia, grazie anche al coordinamento con i progetti di competenza del Comune ricadenti nella zona dell'intervento.



Nell'ultimo anno sono stati attivati anche molti nuovi servizi agli utenti per favorire la intermodalità del TPL e la mobilità sostenibile, come ad esempio i servizi di sharing mobility – bike sharing ad Altamura, Gravina, Matera e Potenza.





LE FERROVIE APPULO LUCANE

OBIETTIVI ED IMPEGNI

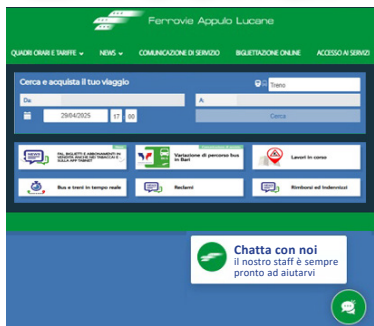
Dal punto di vista tecnologico, per favorire sempre più l'interazione con gli utenti e facilitare le comunicazioni con l'Azienda e la consultazione degli orari sono stati attivati i seguenti servizi in Puglia e Basilicata:

Falmaps

un nuovo servizio informativo per gli utenti FAL che, grazie ad un semplice QR Code da inquadrare con lo smartphone, di fatto sostituisce le paline informative presso fermate automobilistiche e stazioni ferroviarie FAL. Inquadrando il QR, grazie ad un'interfaccia semplice ed intuitiva, è possibile conoscere le ultime corse transitate per la fermata in cui ci si trova e tutte le corse successive. Una volta selezionata la corsa di proprio interesse, il servizio consente di monitorare lo stato e l'orario d'arrivo di bus e treni a ciascuna fermata/stazione in tempo reale. Per utilizzarlo non occorre scaricare alcuna app, né registrarsi su nessun website o inserire dati personali, basta uno smartphone connesso a internet. Fal è stata la prima Società di TPL del meridione ad introdurre questo servizio.



Livechat



sul sito web aziendale <https://ferrovieappulolucane.it/> è attivo un servizio di Live Chat.

Cliccando sul simbolo di "chat" che si trova in basso a destra su tutte le pagine del sito, un operatore Fal è pronto a rispondere alle richieste degli utenti in tempo reale. Il servizio è attivo tutti i giorni, compresi i festivi, dalle 05.00 alle ore 23.00. Al di fuori di questi orari, invece, l'icona della "chat" viene sostituita da una "bustina": cliccandoci è possibile inviare un messaggio che sarà gestito entro la giornata successiva tramite e-mail.

Ferrovie Appulo Lucane



Tempo Reale



Tramite la App ed il sito web di Fal è attivo un servizio di geolocalizzazione di treni e bus di Puglia e Basilicata, che consente agli utenti di seguire i mezzi in tempo reale, in modo da verificarne la puntualità, ma anche eventuali ritardi e/o cancellazioni.



Viaggia Facile



Infine una novità che riguarda l'acquisto dei titoli di viaggio Fal:

adesso è possibile acquistarli tutti (sia biglietti, sia abbonamenti, sia per i servizi ferroviari sia per quelli automobilistici) in tutte le tabaccherie di Puglia e Basilicata che fanno parte del circuito PuntoLis e sulla App Tabnet.



CONTRATTI DI SERVIZIO

Contratti di Servizio: Le Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. svolgono il Servizio di Trasporto Pubblico su ferro e su gomma in virtù di Contratti di Servizio sottoscritti con le Regioni Puglia e Basilicata alle quali competono le funzioni di programmazione e amministrazione del Servizio del Trasporto Pubblico Locale e quella di vigilanza sulla regolarità, la qualità e la sicurezza dello stesso. Conseguentemente i Contratti di Servizio stipulati con ognuna delle Regioni interessate, disciplinano gli obblighi reciproci tra le parti e regolamentano le modalità di esecuzione delle prestazioni di trasporto pubblico ferroviario ed automobilistico integrativo e/o sostitutivo esercitate dalla Società nell'ambito delle linee gestite. Nei contratti vengono riportati i servizi minimi di trasporto da garantire, i programmi di esercizio, gli orari, le fermate, le tariffe, nonché gli elenchi riferiti al parco mezzi.

La Società si impegna a rispettare le caratteristiche del livello qualitativo garantito e a migliorare costantemente il confort dei viaggiatori, sia durante il viaggio, sia durante la permanenza nelle stazioni.

Gli standard di qualità individuati rappresentano gli obiettivi da raggiungere.

La Società garantisce la manutenzione ordinaria e straordinaria del materiale rotabile, nonché il decoro degli allestimenti interni e degli impianti gestiti, al fine di assicurare le condizioni ottimali di sicurezza ed efficienza operativa.

Nei Contratti di Servizio sono individuate e sottoscritte le caratteristiche minime del livello qualitativo che il servizio deve garantire in termini di regolarità, puntualità, sicurezza, pulizia, confort nonché in termini di informazione ed assistenza alla clientela con particolare riguardo ai viaggiatori con disabilità.

Con il Contratto di Servizio, le parti convengono sulla necessità di attuare azioni di controllo esercitabili mediante rilevazioni sistematiche sulla produzione effettiva del servizio erogato, attraverso ispezioni e verifiche svolte anche dal personale incaricato dalla competente Regione, e convengono sulla necessità di monitorare costantemente il livello di qualità percepita dall'utenza attraverso indagini conoscitive di "Customer Satisfaction". All'esito delle verifiche del rispetto dei livelli di qualità e quantità dei servizi concordati nei Contratti, possono essere comminate sanzioni pecuniarie o erogati premi.

I Contratti di Servizio in vigore possono essere consultati sul sito web aziendale al seguente link:

<https://ferrovieappulolucane.it/ammtransparente/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/costi-contabilizzati/>



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.

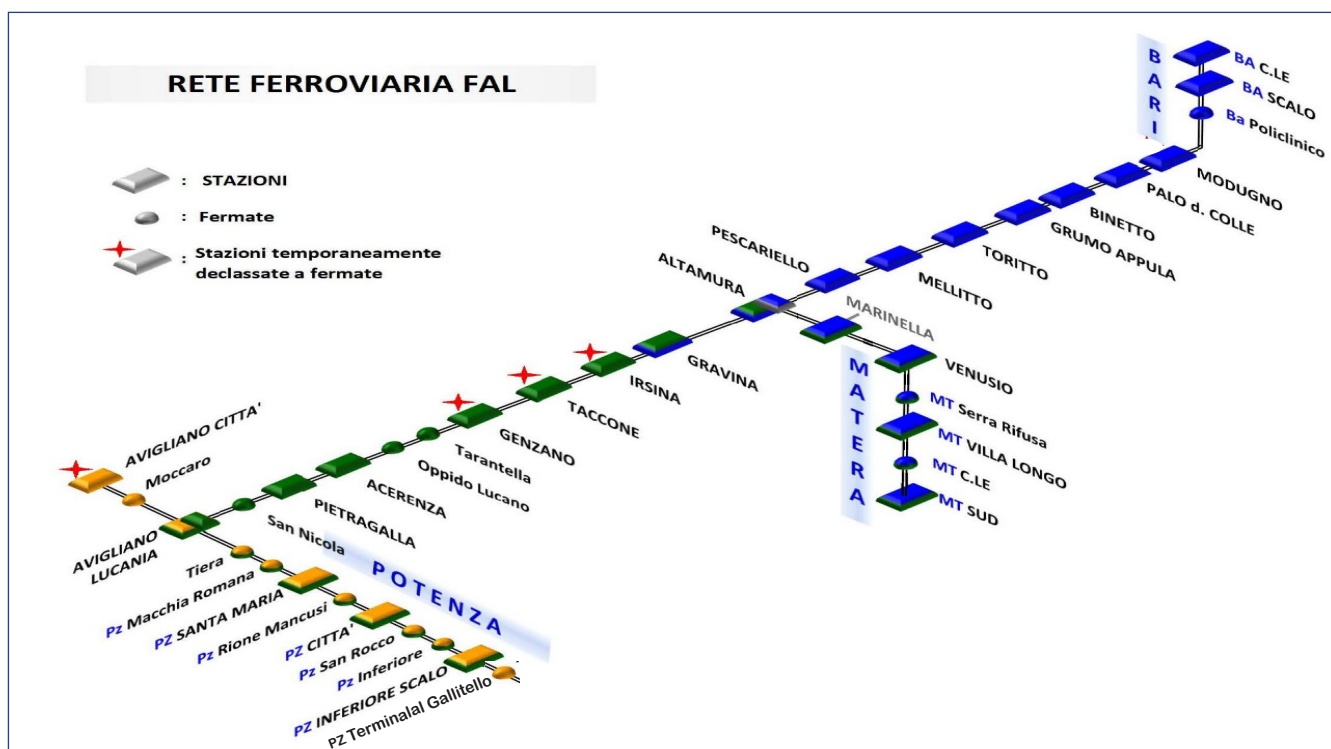
Nel periodo estivo, in concomitanza con il mese di agosto, le Ferrovie Appulo Lucane s.r.l., sospendono per circa 30 giorni l'effettuazione di alcuni treni, preventivamente individuati e segnalati nell'orario di servizio, dandone tempestiva comunicazione all'utenza tramite tutti i canali informativi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

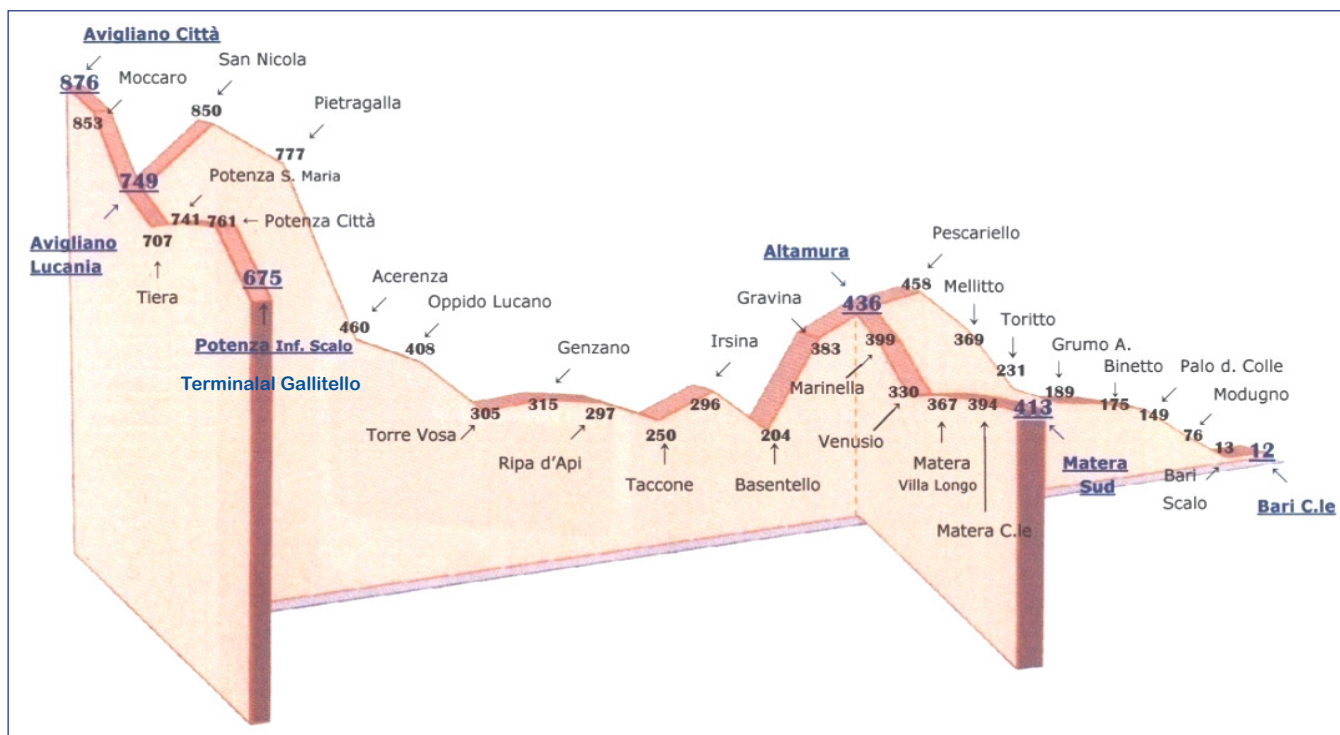
- Linea Bari – Altamura – Matera;
- Linea Altamura – Gravina – Avigliano Lucania – Potenza;
- Linea Avigliano Città – Avigliano Lucania.

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 presenti 18 stazionamenti 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 36 stazionamenti disponibili, di cui n° 14 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° 8 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.

IL SERVIZIO OFFERTO

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 (fermata) – Palo del Colle (fermata) – Binetto (fermata) – Grumo Appula (fermata) - Toritto (fermata) – Mellitto (fermata) – Pescariello (fermata) – Altamura (stazione) – Marinella (fermata) – Venusio (fermata) – Matera Serra Rifusa (fermata) - Matera Villa Longo (fermata) – Matera C.le (fermata) – Matera Sud (stazione) – Gravina (stazione) – Irsina (fermata) – Genzano di Lucania (stazione) – Tarantella (fermata) – Acerenza (fermata) – Pietragalla (fermata) – San Nicola (fermata) – Avigliano Lucania (stazione RFI) – Moccaro (fermata) – Avigliano Città (fermata) – 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) - Potenza Terminale Gallitello (fermata).

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.



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 "AT FIAT" suddiviso come di seguito riportato:

Il settore Ferroviario di Bari gestisce, per il servizio viaggiatori, i seguenti veicoli:

- 16 convogli STADLER appartenenti alla Regione Puglia di cui 3 SB a due casse e 13 SBT/ST a tre casse che svolgono servizio sulla tratta Bari Altamura Gravina. I 3 convogli SB a due casse saranno trasformati, in convogli SBT a 3 casse (entro la fine del 2025);
- 3 convogli STADLER SBT/ST a tre casse appartenenti alla Regione Basilicata che svolgono servizio sulla tratta Altamura - Matera;
- 1 convoglio STADLER SBT/ST a tre casse appartenente a FAL che svolge il servizio sulla tratta Bari Altamura - Matera, acquistata con utili di esercizio del bilancio FAL.

Il settore Ferroviario di Potenza gestisce, per il servizio viaggiatori, i seguenti veicoli:

- 1 convoglio STADLER SB a 2 casse appartenente alla Regione Basilicata, in fase di trasformazione in convoglio SBT a 3 casse (entro la fine del 2025);
- 5 convogli STADLER SBT/ST a 3 casse appartenenti alla Regione Basilicata che svolgono servizio sulla tratta Potenza - Avigliano;
- 4 automotrici monocassa Fiat AT300, utilizzate per il servizio sulla tratta Genzano - San Nicola.

Il materiale ferroviario tipo "STADLER" di nuova generazione è dotato nel suo interno di monitor informativi di percorso, annunci audio di fermata, climatizzatori, rastrelliere disponibili per il 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.



IL SERVIZIO OFFERTO

PROGRAMMAZIONE FERROVIARIA FERIALE

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

O.G.S. Ferroviario D.E. MV/BA-MT

ANALISI DEL SERVIZIO PROGRAMMATO

Numero effettuazioni programmate treni e bus sostitutivi feriali	2023	2024
Bari C.le - Matera Sud	0	1
Matera Sud - Bari C.le	0	1
Bari C.le - Gravina	19	20
Gravina - Bari C.le	21	20
Bari C.le - Toritto	0	0
Toritto - Bari C.le	0	0
Altamura - Matera Sud	18	17
Matera Sud - Altamura	18	17
Venusio - Matera Sud	0	16
Matera Sud - Venusio	0	16
Altamura - Gravina	1	1
Gravina - Altamura	0	0
Bari C.le - Altamura	0	0
Altamura - Bari C.le	0	0
N. TOTALE EFFETTUAZIONI	77	109

Numero collegamenti ferroviari feriali fra località servite	2023	2024
collegamenti Bari C.le - BA Policlinico	20	21
collegamenti Bari Policlinico - BA C.le	20	21
collegamenti Bari - Modugno	20	20
collegamenti Modugno - Bari	20	20
collegamenti Bari - Palo d. Colle	20	20
collegamenti Palo d. Colle - Bari	20	20
collegamenti Bari - Binetto	20	20
collegamenti Binetto - Bari	20	20
collegamenti Bari - Grumo	20	20
collegamenti Grumo - Bari	20	20
collegamenti Bari - Toritto	20	21
collegamenti Toritto - Bari	20	21
collegamenti Bari - Altamura	20	21
collegamenti Altamura - Bari	20	21
collegamenti Bari - Gravina	20	20
collegamenti Gravina - Bari	20	20
collegamenti Bari - Matera	0	21
collegamenti Matera - Bari	0	21
collegamenti Altamura - Gravina	21	20
collegamenti Gravina - Altamura	20	20
collegamenti Altamura - Matera	18	17
collegamenti Matera - Altamura	18	17
collegamenti Venusio - Matera Sud	0	16
collegamenti Matera Sud - Venusio	0	16
collegamenti MT V.L. - MT C.le - MT sud	18	33
collegamenti MT sud - MT C.le - MT V.L.	18	33
	433	540

N.B.: Dal 24 ottobre 2024, nei giorni feriali, è stato attivato il servizio metropolitano con 16 collegamenti giornalieri (andata e ritorno) tratta Matera sud- Venusio.

IL SERVIZIO OFFERTO

PROGRAMMAZIONE FERROVIARIA FERIALE

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

O.G.S. Ferroviario D.E. MV/PZ

ANALISI DEL SERVIZIO PROGRAMMATO

Numero effettuazioni programmate treni e bus sostitutivi feriali	2023		2024	
Gravina - Genzano *	4		4	
Genzano - Gravina *	4		4	
Genzano - Potenza Inf. Scalo	9		9	
Potenza Inf. Scalo - Genzano	8		8	
Avigliano Città - Potenza Terminal Gallitello	18		18	
Potenza Terminal Gallitello - Avigliano Città	17		18	
Avigliano Città - Avigliano Lucania	0		0	
Avigliano Lucania - Avigliano Città	1		0	
Potenza St. Maria - Potenza Terminal Gallitello	19		34	
Potenza Terminal Gallitello - Potenza St. Maria	18		34	
N. TOTALE EFFETTUAZIONI	98		129	

Numero collegamenti ferroviari feriali fra località servite	2023		2024	
colleg. Gravina - Genzano - Potenza (con bus sostitutivo)	4		4	
colleg. Potenza - Genzano - Gravina (con bus sostitutivo)	4		4	
collegamenti Genzano - Potenza (bus sostitutivo)	9		9	
collegamenti Potenza - Genzano (bus sostitutivo)	8		8	
collegamenti Avigliano - Potenza Terminal Gallitello	18		18	
collegamenti Potenza Terminal Gallitello - Avigliano	17		18	
collegamenti Avigliano Città - Avigliano Lucania	18		18	
collegamenti Avigliano Lucania - Avigliano Città	18		18	
collegamenti PZ St. Maria-PZ Città-PZ Terminal Gallitello	19		34	
collegamenti PZ Terminal Gallitello-PZ Città-PZ St. Maria	18		34	
collegamenti ferroviari urbani metropolitani				

Sulla tratta Genzano - San Nicola, disponibili n. 4 collegamenti ferroviari.

Sulla tratta San Nicola - Genzano, disponibili n. 4 collegamenti ferroviari.

Sulla tratta Potenza - Genzano, disponibili n. 4 collegamenti ferroviari in coincidenza con bus provenienti da Potenza.

Sulla tratta Genzano - Potenza, disponibili n. 4 collegamenti ferroviari integrati da bus sulla tratta S. Nicola - Potenza.

Sulla tratta Genzano - Potenza e viceversa disponibili n. 17 collegamenti sostitutivi in entrambi i sensi di marcia anche con le località intermedie di Oppido, Acerenza, Pietragalla, San Nicola.

APPENDICE :

Numero collegamenti feriali interregionali	2023		2024	
collegamenti Bari - Potenza (da Gravina a PZ bus sostitutivo)	4		4	
collegamenti Potenza - Bari (da PZ a Gravina bus sostitutivo)	4		4	

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	2023	2024
Bari - Matera	7	7
Matera - Bari	7	7
Bari - Gravina	4	4
Gravina - Bari	4	4
Bari - Irsina	1	1
Irsina - Bari	1	1
Bari - Toritto	0	0
Toritto - Bari	1	1
Matera - Potenza	1	1
Potenza - Matera	1	1
N. TOTALE EFFETTUAZIONI	27	27
Numero collegamenti sostitutivi festivi fra località servite	2023	2024
collegamenti Bari - Modugno	12	12
collegamenti Modugno - Bari	13	13
collegamenti Bari - Bitetto	4	4
collegamenti Bitetto - Bari	2	2
collegamenti Bari - Palo d. Colle	11	11
collegamenti Palo d. Colle - Bari	9	9
collegamenti Bari - Binetto	11	11
collegamenti Binetto - Bari	9	9
collegamenti Bari - Grumo	11	11
collegamenti Grumo - Bari	9	9
collegamenti Bari - Toritto	1	1
collegamenti Toritto - Bari	9	9
collegamenti Bari - Altamura	12	12
collegamenti Altamura - Bari	12	12
collegamenti Bari - Gravina	5	5
collegamenti Gravina - Bari	5	5
collegamenti Bari - Irsina	1	1
collegamenti Irsina - Bari	1	1
collegamenti Bari - Matera	7	7
collegamenti Matera - Bari	7	7
collegamenti Matera - Potenza	1	1
collegamenti Potenza - Matera	1	1
colleg. Bari - Potenza (coincidenza a Matera C.le)	1	1
colleg. Potenza - Bari (coincidenza a Matera C.le)	1	1
N. TOTALE EFFETTUAZIONI	155	155

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 e FAL-Ferrovie Appulo Lucane.

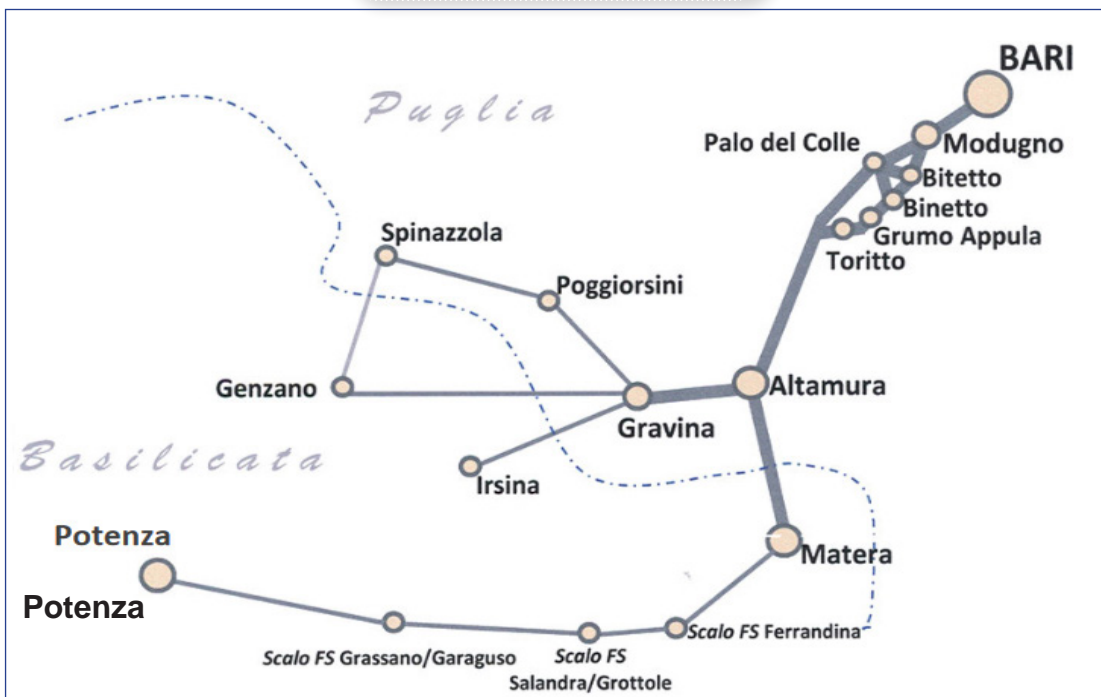
I termini temporali della riduzione estiva dell'esercizio automobilistico sono, tuttavia, sempre annunciati preventivamente all'utenza interessata tramite tutti i canali informativi aziendali disponibili.



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**

Ferrovie Appulo Lucane



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).

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’incarozzamento 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° 124 unità bus di cui n° 53 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° 53 unità (vetustà media 9,1 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° 15 autobus tipo “IVECO Crossway” immatricolati nel 2023 regolarmente corredati da pedana per l’accesso facilitato dei viaggiatori diversamente abili (mt. 12,00 - posti disponibili: a sedere 50, in piedi 31);
- 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° 14 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° 9 autobus tipo “Temsa Avenue” di cui n° 8 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).

IL SERVIZIO OFFERTO

n° 39 unità bus (vetustà media 6,3 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° 17 autobus tipo "IVECO Crossway MH" ad alimentazione Ibrida (Diesel - Elettrico) immatricolati nel 2023 regolarmente corredati da pedana per l'accesso facilitato dei viaggiatori diversamente abili (mt. 12,00 - posti disponibili: a sedere 46, in piedi 22).
- n° 3 autobus tipo "IVECO Crossway" immatricolati nel 2023 regolarmente corredati da pedana per l'accesso facilitato dei viaggiatori diversamente abili (mt. 12,00 - posti disponibili: a sedere 46, in piedi 34);
- 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);
- 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);



IL SERVIZIO OFFERTO

n° 33 unità bus (vetustà media 7,6 anni), anch'esse utilizzate per l'erogazione 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 2012 regolarmente corredati da pedana per l'accesso facilitato dei viaggiatori diversamente abili (mt. 12,00 - posti disponibili: a sedere 49, in piedi 22);
- n° 13 autobus tipo "Iveco Crossway" immatricolati nel 2023 regolarmente corredati da pedana per l'accesso facilitato dei viaggiatori diversamente abili (mt. 12,00 - posti disponibili: a sedere 46, in piedi 34).





IL SERVIZIO OFFERTO

PROGRAMMAZIONE AUTOMOBILISTICA

(5) AUTOLINEE INTEGRATIVE E SOSTITUTIVE (MATERA E PROVINCIA)

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	Aut. 201	5	5	3
Ferrandina - Pisticci	Aut. 201	1	1	0 *
Pisticci - Ferrandina	Aut. 201	1	1	0 *
Pisticci Scalo - Montalbano J.	Aut. 201	3	3	0
Montalbano J. - Pisticci Scalo	Aut. 201	4	3	0
Pisticci Z.I. - Montalbano J.	Aut. 201	4	4	0
Montalbano J. - Pisticci Z.I.	Aut. 201	4	4	0
Pisticci Scalo - Pisticci Città	Aut. 201	1	1	0
Pisticci Città - Pisticci Scalo	Aut. 201	0	0	0
Pisticci Città - Montalbano J.	Aut. 201	1	1	0
Montalbano J. - Pisticci Città	Aut. 201	0	0	0
Matera - Pisticci Città	Aut. 201	2	2	0
Pisticci Città - Matera	Aut. 201	2	2	0
Pisticci ANIC - Montalbano J.	Aut. 201	1	1	0
Montalbano J. - Pisticci ANIC	Aut. 201	1	1	0
N. TOTALE EFFETTUAZIONI		36	35	6

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

Corse/Bus N.: 128

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.: 82

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

64,0 %

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

Corse/Bus N.: 5

Numero effettuazioni programmate Corse/Bus :

		gg. Feriali Scolastici	gg. Feriali non Scolastici	gg. Festivi
Matera - Montescaglioso	Aut. 202	26	17	3
Montescaglioso - Matera	Aut. 202	28	19	3
N. TOTALE EFFETTUAZIONI		54	36	6
Matera - Ferrandina	Aut. 203	14	8	2
Ferrandina - Matera	Aut. 203	14	11	2
Matera - Ferrandina Scalo	Aut. 203	0	0	1
Ferrandina Scalo - Matera	Aut. 203	1	1	1
N. TOTALE EFFETTUAZIONI		29	20	6
Montescaglioso - Pisticci ANIC	Aut. 204	1	1	0
Pisticci ANIC - Montescaglioso	Aut. 204	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 non scolastico

Corse/Bus N.: 94

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.: 57

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

60,6 %

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

Corse/Bus N.: 21

IL SERVIZIO OFFERTO

PROGRAMMAZIONE AUTOMOBILISTICA (6) AUTOLINEE INTEGRATIVE E SOSTITUTIVE POTENTINE

ANALISI DEL SERVIZIO PROGRAMMATO

Numero effettuazioni programmate Corse/Bus :		gg. Feriali Scolastici			Numero effettuazioni programmate Corse/Bus :		gg. Feriali Scolastici		
		gg. Feriali Scolastici	gg. Feriali non Scolastici	gg. Festivi			gg. Feriali Scolastici	gg. Feriali non Scolastici	gg. Festivi
Potenza - Pignola	Aut. 302	12	10	0	Lagonegro - Sala Consilina	Aut. SA	1	1	0
Pignola - Potenza		12	10	0	Sala Consilina - Lagonegro		1	1	0
Potenza - Arioso	Aut. 302	3	2	0	Atena - Brienza	Aut. SA	1	0	0
Arioso - Potenza		2	1	0	Brienza - Atena		1	0	0
Potenza - Contrada Pozzillo	Aut. 302	0	0	0	Brienza - Villa D'Agri	Aut. SA	1	0	0
Contrada Pozzillo - Potenza		1	0	0	Villa D'Agri - Brienza		1	0	0
Potenza - Laurenzana	Aut. SA	5	4	0	Atena - Villa D'Agri	Aut. SA	0	1	0
Laurenzana - Potenza		5	4	0	Villa D'Agri - Atena		0	1	0
Potenza - Abriola Convento	Aut. SA	2	2	1	N. TOTALE EFFETTUAZIONI		6	4	0
Abriola Convento - Potenza		2	2	1					
Calvello - Laurenzana	Aut. SA	2	0	0	Lagonegro - Laino Borgo	Aut. 504	1	0	0
Laurenzana - Calvello		2	0	0	Laino Borgo - Lagonegro		1	0	0
N. TOTALE EFFETTUAZIONI		48	35	2	Lagonegro - Rotonda	Aut. 504	1	0	0
					Rotonda - Lagonegro		2	2	0
Avigliano - Potenza	Aut. 303	6	3	3	Lagonegro - Castelluccio	Aut. 504	6	0	0
Potenza - Avigliano		4	3	3	Castelluccio - Lagonegro		6	0	0
N. TOTALE EFFETTUAZIONI		10	6	6	Castelluccio - Laino Borgo	Aut. 505	1	1	0
					Laino Borgo - Castelluccio		0	0	0
Pietragalla - Potenza	Aut. 309	2	2	0	Praia a Mare - Laino Borgo	Aut. 505	1	1	0
Potenza - Pietragalla		3	2	0	Laino Borgo - Praia a Mare		1	2	0
Badia Sant'Angelo - Potenza	Aut. 309	1	0	0	Praia a Mare - Rotonda	Aut. 505	0	1	0
Potenza - Badia Sant'Angelo		0	0	0	Rotonda - Praia a Mare		0	0	0
Pietragalla C. - Pietragalla Sc.	Aut. 309	0	0	0	Castelluccio - Praia a Mare	Aut. 505	0	1	0
Pietragalla Sc. - Pietragalla C.		1	1	0	Praia a Mare - Castelluccio		0	0	0
N. TOTALE EFFETTUAZIONI		7	5	0	N. TOTALE EFFETTUAZIONI		20	8	0
Potenza - Paestum	Aut. Balnearie	0	1	1	<i>le corse periodiche Potenza-Paestum e viceversa non sono state considerate nei sottostanti conteggi complessivi del numero effettuazioni perché l'autolinea di appartenenza ha carattere stagionale</i>				
Paestum - Potenza		0	1	1	^ : unità Corse/Bus effettuate esclusivamente nei mesi estivi (^ = +1)				
N. TOTALE EFFETTUAZIONI ESTIVE		0	2	2	TOTALE COMPLESSIVO effettuazioni feriali programmate Corse/Bus in un giorno feriale scolastico				
					Corse/Bus N.: 90				
					TOTALE COMPLESSIVO effettuazioni feriali programmate Corse/Bus in un giorno feriale non scolastico				
					Corse/Bus N.: 58				
					TOTALE COMPLESSIVO effettuazioni feriali programmate garantite in caso di sciopero in un giorno feriale scolastico - fasce orarie :				
					Corse/Bus N.: 70				
					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.: 38				
					% effettuazioni feriali programmate Corse/Bus garantite in caso di sciopero in un giorno feriale scolastico				
					77,7 %				
					% effettuazioni feriali programmate Corse/Bus garantite in caso di sciopero in un giorno feriale non scolastico				
					65,5 %				
					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.: 10				



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 lavorative 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 080/57 25 551

Stazione Bari Centrale 080/57 25 721 – 342/18 64 783

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

Responsabile stazione Potenza Città 0971/41 15 61 – 345/99 50 498 - 0971/54 354 – 345/64 39 190

VIAGGI IN BUS

Linea automobilistica Bari – Altamura – Gravina - Matera

Deposito Bari Scalo 080/57 25 519 – 080/57 25 520

Linee automobilistiche hinterland materano e corse dirette Matera - Bari

Deposito Matera Serra Rifusa 080/57 25 730 - 080/57 25 731

Linee automobilistiche potentine e del lagonegrese

Deposito Potenza 0971/ 60 32 43 – 0971/60 32 29

Per ulteriori informazioni e/o chiarimenti è possibile inviare

e-mail a relazioniesterne@ferrovieapulolucane.it

o contattare i seguenti recapiti telefonici:

numero verde 800.050.500

Ufficio Relazioni Esterne 080/57 25 421



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'incarozzamento 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	ACCESSIBILITÀ	STAZIONE/FERMATE	ACCESSIBILITÀ
BARI C.le	con pedana	VENUSIO	1 ^ linea SI
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	fermata interdetta al servizio viaggiatori (1)
GRUMO Appula	con pedana	TACCONE	fermata interdetta al servizio viaggiatori (1)
TORITTO	con pedana	GENZANO	NO
MELLITTO	con pedana	TARANTELLA	NO
PESCARIELLO	con pedana	OPPIDO Lucano	NO
ALTAMURA	Per lavori, personale FAL fornirà assistenza in fase di salita e discesa dal treno.	ACERENZA	NO
GRAVINA	con pedana (*)	PIETRAGALLA	NO
MARINELLA	fermata interdetta al servizio viaggiatori (1)	SAN NICOLA	NO
		AVIGLIANO Città	SI
		MOCCARO	NO
		AVIGLIANO Lucania	NO
		TIERA	NO
		P.M.TIERA	NO
		POTENZA M. Romana	NO
		POTENZA S. Maria	con pedana (*)
		POTENZA R. Mancusi	con pedana (*)
		POTENZA Città	NO
		POTENZA S. Rocco	SI
		POTENZA Inferiore	con pedana (*)
		POTENZA Inf. Scalo	SI (con accesso dal 1° binario)
		TERMINAL Gallitello	SI

N.B.: (*) Ausilio di pedana solo per particolari tipologie di carrozzine

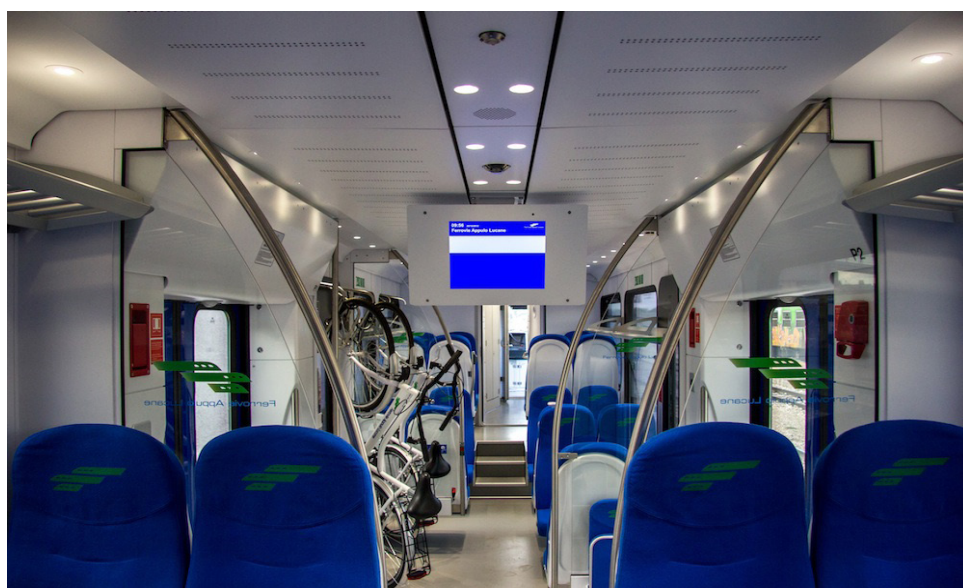
(1) Le stazioni di Marinella, Irsina e Taccone, al momento sono interdette al servizio per la salita e la discesa dei viaggiatori.

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.



TITOLI DI VIAGGIO

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

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

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, Modugno, Palo del Colle; Grumo Appula, Toritto, Altamura, Gravina, Matera C.le - Avigliano Città 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 Terminal Gallitello - Potenza Inf. Scalo, Potenza Città, Potenza Santa Maria, Avigliano Città e presso la sala d'attesa dell'Ospedale della Murgia di Altamura.

(➤): erogatrici self-service abilitate ad acquisti con carte di credito, bancomat e carte prepagate.

2) Mediante "Bigliettazione on-line" fruibile su web-site aziendale o apposita Applicazione FAL scaricabile gratuitamente sui telefonini di nuova generazione con tecnologia "Android" e tecnologia "IOS".



3) In tutte le tabaccherie di Puglia e Basilicata aderenti al circuito PuntoLis è possibile acquistare tutti i titoli di viaggio, sia biglietti che abbonamenti, per i servizi ferroviari e automobilistici fatta eccezione dei titoli di viaggio gratuiti destinati ai viaggiatori delle categorie protette, né i titoli di viaggio agevolati riservati ai viaggiatori delle Forze dell'Ordine, delle Forze Armate e dei Vigili del Fuoco. L'individuazione e l'ubicazione delle rivendite esterne in ciascuna delle località servite sono segnalate nella sezione dedicata "PUNTI VENDITA" del web-site aziendale

www.ferrovieappulolucane.it.


TITOLI DI VIAGGIO


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

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.

I punti vendita di stazione informatizzati, sono le uniche postazioni abilitate all'emissione dei titoli di viaggio riservati alle persone con disabilità, come specificato a pag. 34



Presso i banchi vendita informatizzati delle stazioni di Bari C.le, Modugno, Palo del Colle, Grumo Appula, Toritto, Altamura, Gravina e Matera C.le 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 Serra Rifusa, Matera Villa Longo, Matera C.le e Matera Sud, per tutto il periodo interessato alla circolazione treni, possono essere acquistate le sopra elencate

tipologie di titoli di viaggio 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 Avigliano Città come anche presso le erogatrici self-service ubicate a Potenza Terminal Gallitello, Potenza Inf. Scalo, Potenza Santa Maria, 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 località sede di acquisto all'impianto o alla località sede di partenza.



TITOLI DI VIAGGIO

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 oblitterazione a cura del possessore

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

TITOLI DI VIAGGIO

Qualsiasi tipo di abbonamento necessita di un'unica oblitterazione da apporre nel primo giorno di utilizzo.

I biglietti ferroviari ed automobilistici di corsa semplice possono essere utilizzati esclusivamente nel giorno corrispondente alla data di validità sovrainpressa 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 ed automobilistici di corsa semplice possono essere emessi dai punti vendita informatizzati di stazione valevoli per giorni non corrispondenti alla data di emissione.

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 sovrainpressa; 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

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 ferroviario 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.

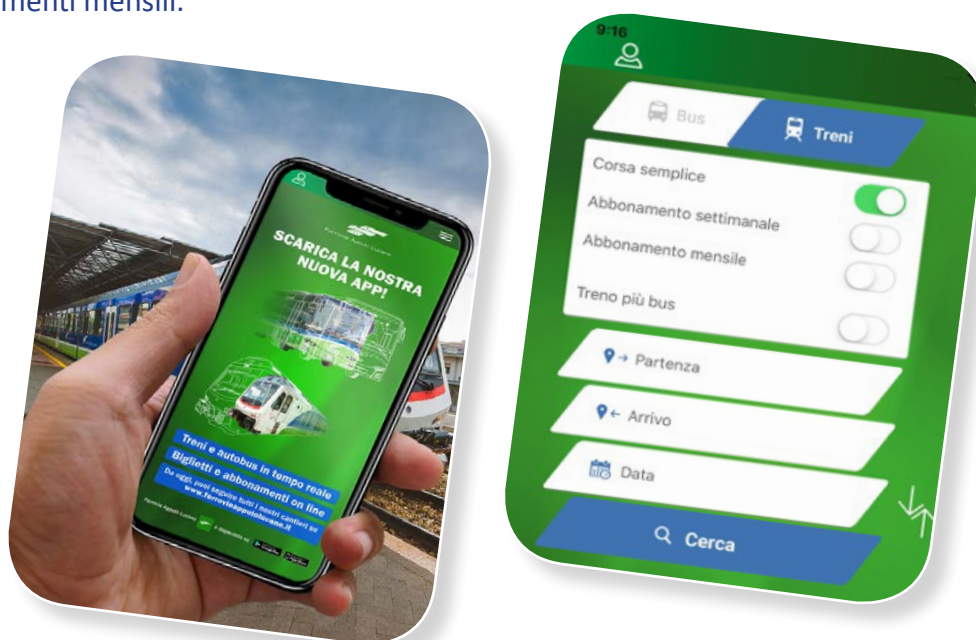


TITOLI DI VIAGGIO

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

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 risulta disponibile l'APP FAL-Ferrovie Appulo Lucane 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

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.

Tutte 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

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.

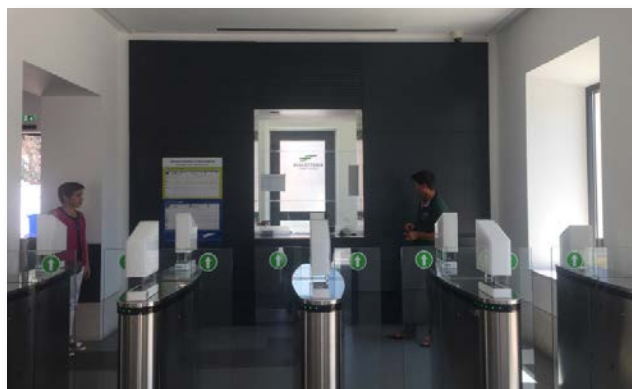
L'utilizzo dei titoli di viaggio deve risultare conforme alla modalità di viaggio scelta e sovraimpressa; ciò significa che un titolo di viaggio ferroviario deve essere adoperato esclusivamente per viaggiare a bordo treno, un titolo di viaggio automobilistico deve invece essere adoperato esclusivamente 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 ferroviario 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

TITOLI DI VIAGGIO DISPONIBILI PRESSO I PUNTI VENDITA ESTERNI CONVENZIONATI

Da aprile 2025, grazie a un accordo tra Ferrovie Appulo Lucane srl e Servizi in Rete 2001 (una società promossa dalla Federazione Italiana Tabaccai che si occupa anche di vendita di titoli di viaggio), è possibile acquistare tutti i tipi di biglietti e abbonamenti per i servizi ferroviari ed automobilistici presso le tabaccherie della Puglia e della Basilicata che fanno parte del circuito PuntoLis.

L'obiettivo di questo accordo è ampliare la rete di punti vendita di biglietti, utilizzando il terminale LIS (Lottomatica Italia Servizi) e l'App TABNET. Attualmente, le tabaccherie non sono autorizzate a vendere i titoli di viaggio gratuiti per le persone con disabilità (art. 30 c. 3 L.R. del 31 ottobre 2002 n. 18) né i titoli di viaggio agevolati per forze dell'ordine, forze armate e vigili del fuoco (art. 30 c. 1 L.R. del 31 ottobre 2002 n. 18).



Con la sottoscrizione di questo accordo i vecchi titoli di viaggio chilometrici, dal 31 maggio 2025, non sono più accettati da FAL.

I biglietti acquistati dalle tabaccherie del circuito PuntoLis, riportano le seguenti indicazioni:

- > 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 della validità
- > Nominativo, Data di Nascita e Codice Fiscale dell'intestatario

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



TITOLI DI VIAGGIO

REGOLAMENTAZIONE

Tutti i biglietti acquistati nelle tabaccherie 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.

I titoli di viaggio ferroviari acquistati in questione non sono soggetti ad azioni di obliterazione convalidante da parte degli intestatari, tuttavia è obbligatorio in fase di controllo, che gli intestatari li mostrino al personale aziendale abilitato ai controlli, congiuntamente ad un personale documento di identità.

A bordo di tutti i bus è stato montato un router in grado di connettersi al server centrale e leggere il qr-code posto sui nuovi titoli di viaggio automobilistici, verificando se il titolo risulta:

- Autentico
- In corso di validità
- In black list



TITOLO DI VIAGGIO NON VALIDO



TITOLO DI VIAGGIO VALIDO

Nel caso in cui il titolo di viaggio risulti già validato (Black list), fuori dal periodo di validità o non autentico, la validatrice emetterà un avviso sia sonoro che luminoso (led rosso), dando chiara evidenza al personale viaggiante che l'utente è sprovvisto di adeguato titolo di viaggio.

Per quanto riguarda gli abbonamenti mensili/settimanali, le logiche di verifica dei titoli di viaggio sono identiche a quelle dei biglietti di corsa semplice, ad eccezione degli intervalli temporali di validità. Al fine di evitare che più utenti possano utilizzare lo stesso titolo di viaggio, il server centrale una volta letto il qr-code sul titolo di viaggio da una qualsiasi validatrice di bordo degli autobus, è in grado di porre quello specifico qr-code in black list per un lasso temporale di un'ora.

Si precisa che la lettura dei qr-code posti sui titoli di viaggio dovrà essere effettuata cercando di posizionare il qr-code stesso al centro della linea luminosa verde che ne rileva la posizione.

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

TITOLI DI VIAGGIO

REGOLAMENTAZIONE

Tutte 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, 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 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. Tutti i titoli di viaggio ferro/bus acquistati dalle tabaccherie del circuito PuntoLis sono muniti di codice QR attivo di lettura e controllo. Nello specifico, i codici QR dei titoli di viaggio emessi per uso ferroviario 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

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 € 100,00 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

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 nonché 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 minorene 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.

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 sovrainpressa. Viceversa, dal punto vendita informatizzato di Ferrotramviaria, con sede presso il suddetto aeroporto, è possibile acquistare biglietti integrati di corsa semplice validi per percorrenze ferroviarie 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 sovrainpressa 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 39 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 + € 5,30 (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 sovrainpressa 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 39 nel paragrafo "Acquisti doppi di andata e ritorno e specifiche d'uso".

TITOLI DI VIAGGIO

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 servizio automobilistico AMTAB, a seguito di un accordo stipulato in data 14 dicembre 2015, tra l'Amtab, le Ferrovie Appulo Lucane e la Ferrotramviaria. La data di validità del titolo di viaggio in questione è quella giornaliera sovrainpressa su ciascun biglietto ossia il giorno di emissione o quello scelto dal cliente per il biglietto ferroviario.

Le possibilità di acquisto sono due:

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

Il costo del biglietto unico integrato Ferrovie Appulo Lucane - Amtab è pari alla somma dei prezzi dei biglietti ordinariamente emessi per le distinte tipologie da Ferrovie Appulo Lucane e Amtab.



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 nonché 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 corrisponda alle caratteristiche richieste, al formato 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, **conservandone 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.



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 disabilità, 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 per i viaggi in treno 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%.

AGEVOLAZIONI TARIFFARIE

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.

AGEVOLAZIONI TARIFFARIE

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.



AGEVOLAZIONI TARIFFARIE

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

Le Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. hanno stipulato, con l'Assessorato alla Mobilità e ai Trasporti della Regione Puglia e con i rappresentanti dei Comandi dell'Arma dei Carabinieri, della Polizia di Stato, della Polizia Penitenziaria e della Guardia di Finanza, 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 e del personale, un'agevolazione del 60% sugli abbonamenti ferroviari ed automobilistici mensili e settimanali rispetto alla tariffa regionale del titolo di viaggio. Per quanto riguarda l'Esercito Italiano, la Marina Militare Comando Marittima Sud – Taranto, la Direzione Marittima della Puglia e della Basilicata Ionica del Corpo delle Capitanerie di Porto – Guardia Costiera, Comando scuole Aeronautica Militare – 3^a Regione Aerea di Bari e i Vigili del Fuoco, invece, la Società ha sottoscritto una convenzione con la quale si è stabilito che gli agenti appartenenti alle suddette Forze Militari, non in uniforme, possano avvalersi, per viaggiare sui treni e sugli autobus, di una agevolazione del 50% sugli abbonamenti settimanali e mensili, rispetto alla tariffa regionale del titolo di viaggio. La convenzione non prevede l'acquisto di biglietti di corsa semplice o andata/ritorno.

Per fruire dell'agevolazione tariffaria, gli appartenenti alle Forze dell'Ordine e dell'Esercito non in divisa devono qualificarsi, fornire l'indicazione del posto occupato e il contatto telefonico mobile al Capo Treno per i viaggi in treno e 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. Qualora il Capo Treno non fosse rintracciabile immediatamente sul marciapiede all'atto della partenza, gli agenti delle FF.OO. e delle Forze Militari dovranno comunque adoperarsi per rintracciarlo. Gli appartenenti alle FF.OO. e alle Forze Militari che non osserveranno le modalità di ammissione a bordo sopra indicate saranno considerati a tutti gli effetti privi di biglietto e pertanto potrà essere applicato a loro carico quanto previsto dalla normativa vigente.

AGEVOLAZIONI TARIFFARIE

Il titolo di viaggio con agevolazione dovrà essere richiesto ad una delle biglietterie ubicate nelle stazioni di Ferrovie Appulo Lucane 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. Una volta a bordo, gli appartenenti alle FF.OO., e alle Forze Militari, 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 affinché 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. e alle Forze Militari, 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 personale F.A.L., gli agenti delle FF.OO. e delle Forze Militari valuteranno l'opportunità di effettuare un passaggio congiunto a bordo del treno ed eventualmente riporteranno al personale F.A.L. informazioni circa potenziali anomalie 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. e di agenti delle Forze Militari. La convenzione avrà validità fino a tutto il 2033.

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.

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 di 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 tessera 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;

AGEVOLAZIONI TARIFFARIE

- 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.

AGEVOLAZIONI TARIFFARIE

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

È consentito a titolo gratuito il trasporto delle biciclette a bordo dei treni FAL; nei limiti di spazio esistenti sui 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.

Le biciclette pieghevoli possono 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 periodicamente;
- 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 Ferrovie Appulo Lucane srl procedono due volte l'anno, 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.

QUALITA' DEL SERVIZIO

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.

Nell'anno 2024, la Società ha condotto l'indagine di Customer Satisfaction nei mesi di giugno e dicembre. In particolare, l'indagine svolta a dicembre 2024 ha fornito un quadro della situazione, evidenziando punti di forza e aree di miglioramento come di seguito specificato.

Nel complesso, i servizi FAL sono valutati abbastanza positivamente, con una soddisfazione media di 6,11 su 9. La percezione degli utenti è migliorata per il 21,2%, mentre il 63,8% pensa che il servizio sia rimasto invariato. Tuttavia, ci sono differenze tra le regioni: gli utenti della Basilicata sono più soddisfatti (7 su 9) rispetto a quelli della Puglia (5,8 su 9).

Per quanto riguarda affidabilità e qualità, la puntualità e la frequenza dei treni sono valutate intorno a 5,8 su 9, quindi buone ma con margini di miglioramento. La copertura del servizio è stabile, ma non eccellente.

L'integrazione tra diversi mezzi di trasporto, come il bike-sharing, riceve un buon punteggio (6,18 su 9), anche se il servizio di E-Bike Sharing è ancora poco conosciuto: il 64,8% degli utenti non ne sa nulla e solo il 3,9% l'ha usato.

Per l'assistenza e i servizi digitali, il sito web è valutato positivamente (6,16 su 9), mentre l'App Fal è usata dal 24% degli utenti e ha una soddisfazione di circa 6 su 9. Anche l'assistenza via Facebook riceve valutazioni sufficienti, ma c'è spazio per migliorare la rapidità e la completezza delle risposte.

Tra i punti di forza, ci sono la soddisfazione generale stabile, il personale molto cortese e professionale, e una discreta capacità di integrazione tra i servizi.

Tra le aree di miglioramento, invece, ci sono la puntualità delle corse, la diffusione dei servizi digitali e la promozione del servizio di E-Bike Sharing, che necessita di una comunicazione più efficace.

Si riporta, di seguito, il link utile alla consultazione dell'indagine di Customer pubblicata sul web site.

<https://ferrovieappulolucane.it/wp-content/uploads/2025/05/Customer-Satisfaction-rilevazione-II-semester-2024.pdf>

QUALITA' DEL SERVIZIO

INDICATORI DI PERCEZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

ANALISI 1° E 2° SEMESTRE 2024

VALUTAZIONE PER AREE DI SERVIZIO

livello di soddisfazione utenti

SODDISFAZIONE : TRATTA PERCORSATA	1° SEMESTRE 2024			2° SEMESTRE 2024		
	LOW	MID	HI	LOW	MID	HI
	Puntualità del servizio	21,5%	25,8%	52,7%	15,4%	31,2%
Frequenza del servizio nei giorni feriali	21,7%	24,8%	53,5%	16,0%	32,1%	51,9%
Copertura delle linee nell'arco delle 24 ore	20,1%	33,1%	46,8%	17,3%	37,4%	45,3%
Copertura delle linee in estate	18,7%	33,8%	47,5%	14,1%	38,7%	47,3%
Rispondenza degli orari alle esigenze degli utenti	20,9%	32,5%	46,6%	17,0%	38,6%	44,4%
Incastro delle coincidenze	21,5%	28,6%	49,9%	15,9%	35,8%	48,4%
Gestione ritardi, interruzioni o emergenze	27,6%	38,7%	33,7%	24,4%	44,4%	31,2%
Copertura delle linee automobilistiche nei giorni festivi	20,4%	44,2%	35,4%	21,5%	45,1%	33,4%
Rispetto delle fermate automobilistiche previste	7,1%	24,5%	68,4%	9,8%	28,7%	61,5%

livello di soddisfazione utenti

SODDISFAZIONE : PERSONALE DELLE FERROVIE APPULO LUCANE	1° SEMESTRE 2024			2° SEMESTRE 2024		
	LOW	MID	HI	LOW	MID	HI
	Disponibilità del personale all'ascolto	12,5%	26,1%	61,4%	11,7%	23,9%
Cortesia del personale	10,3%	25,3%	64,4%	10,7%	24,1%	65,2%
Professionalità del personale	10,6%	24,5%	64,9%	9,8%	21,7%	68,5%
Conduzione del mezzo	10,7%	23,7%	65,9%	8,9%	19,4%	71,7%
Controllo a bordo dei titoli di viaggio	17,2%	32,6%	50,2%	23,0%	32,9%	44,2%

livello di soddisfazione utenti

SODDISFAZIONE : COMFORT DEL SERVIZIO	1° SEMESTRE 2024			2° SEMESTRE 2024		
	LOW	MID	HI	LOW	MID	HI
	Disponibilità di posti a sedere	8,6%	18,7%	72,7%	10,8%	26,0%
Efficienza dell'impianto di climatizzazione	8,3%	21,2%	70,5%	10,0%	25,5%	64,5%
Pulizia interna dei mezzi	9,2%	24,7%	66,1%	14,7%	31,2%	54,1%
Pulizia esterna dei mezzi	8,9%	28,8%	62,3%	10,1%	36,2%	53,7%
Sicurezza delle persone e degli oggetti	7,4%	26,7%	65,9%	8,6%	30,2%	61,2%
Accessibilità dei mezzi ai disabili	11,4%	35,4%	53,2%	12,2%	39,2%	48,6%

QUALITA' DEL SERVIZIO

INDICATORI DI PERCEZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

ANALISI 1° E 2° SEMESTRE 2024

VALUTAZIONE PER AREE DI SERVIZIO

livello di soddisfazione utenti

SODDISFAZIONE : INFORMAZIONI A DISPOSIZIONE DEL PUBBLICO SUL SERVIZIO

Informazioni sui percorsi (Tabelle e Mappe)
Informazioni sugli orari
Informazioni sulle tariffe
Informazioni sulle variazioni del servizio
Informazioni via web (sito internet)
Ufficio Relazioni col Pubblico
Call Center
appFAL per smartphone

	LOW	MID	HI
1° SEMESTRE 2024			
Informazioni sui percorsi (Tabelle e Mappe)	9,2%	37,9%	52,9%
Informazioni sugli orari	13,9%	39,0%	47,1%
Informazioni sulle tariffe	19,1%	40,8%	40,1%
Informazioni sulle variazioni del servizio	16,5%	43,7%	39,8%
Informazioni via web (sito internet)	15,9%	40,1%	44,0%
Ufficio Relazioni col Pubblico	15,9%	51,5%	32,6%
Call Center	17,4%	54,5%	28,1%
appFAL per smartphone			

	LOW	MID	HI
2° SEMESTRE 2024			
Informazioni sui percorsi (Tabelle e Mappe)	10,0%	36,4%	53,6%
Informazioni sugli orari	12,3%	41,0%	46,7%
Informazioni sulle tariffe	17,3%	46,6%	36,2%
Informazioni sulle variazioni del servizio	13,6%	51,9%	34,5%
Informazioni via web (sito internet)	13,6%	42,6%	43,8%
Ufficio Relazioni col Pubblico	14,3%	49,9%	35,8%
Call Center	16,8%	52,7%	30,6%
appFAL per smartphone	15,7%	47,2%	37,1%

livello di soddisfazione utenti

SODDISFAZIONE : SERVIZI A TERRA

Pulizia delle stazioni
Illuminazione delle stazioni
Funzionamento delle scale mobili
Funzionamento degli ascensori
Quadri orari dei mezzi
Presenza punti vendite (biglietterie)
Funzionamento delle obliteratrici
Informazione sonora
Disponibilità del personale a terra
Presenza di rastrelliere per biciclette
Accessibilità delle stazioni ai disabili
Facilità nel reperire i biglietti

	LOW	MID	HI
1° SEMESTRE 2024			
Pulizia delle stazioni	8,6%	42,2%	49,2%
Illuminazione delle stazioni	7,4%	38,3%	54,3%
Funzionamento delle scale mobili	21,5%	32,4%	46,1%
Funzionamento degli ascensori	20,5%	31,6%	47,9%
Quadri orari dei mezzi	9,2%	35,4%	55,4%
Presenza punti vendite (biglietterie)	12,3%	38,5%	49,2%
Funzionamento delle obliteratrici	10,5%	36,9%	52,6%
Informazione sonora	9,9%	36,2%	53,9%
Disponibilità del personale a terra	10,7%	27,5%	61,8%
Presenza di rastrelliere per biciclette	21,5%	35,7%	42,8%
Accessibilità delle stazioni ai disabili	10,2%	41,0%	48,8%
Facilità nel reperire i biglietti	11,2%	34,2%	54,6%

	LOW	MID	HI
2° SEMESTRE 2024			
Pulizia delle stazioni	10,5%	43,1%	46,4%
Illuminazione delle stazioni	10,2%	43,7%	46,1%
Funzionamento delle scale mobili	32,0%	33,1%	34,9%
Funzionamento degli ascensori	29,9%	34,2%	35,9%
Quadri orari dei mezzi	11,8%	40,4%	47,8%
Presenza punti vendite (biglietterie)	25,0%	37,7%	37,3%
Funzionamento delle obliteratrici	12,7%	41,6%	45,7%
Informazione sonora	11,2%	42,1%	46,7%
Disponibilità del personale a terra	11,8%	32,2%	56,0%
Presenza di rastrelliere per biciclette	30,3%	36,0%	33,6%
Accessibilità delle stazioni ai disabili	11,8%	47,7%	40,5%
Facilità nel reperire i biglietti	20,9%	45,7%	33,4%



QUALITA' DEL SERVIZIO

INDICATORI DI PERCEZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

ANALISI 1° E 2° SEMESTRE 2024

VALUTAZIONE PER AREE DI SERVIZIO

livello di soddisfazione utenti

SODDISFAZIONE - Riguardo aspetti del sito internet delle FAL

	1° SEMESTRE 2024			2° SEMESTRE 2024		
	LOW	MID	HI	LOW	MID	HI
	Servizio di trasporto in generale	10,7%	33,9%	55,4%	10,7%	33,9%
Servizio di bigliettazione online	7,1%	40,6%	52,3%	7,1%	40,6%	52,3%
Funzione di ricerca delle tratte ferroviarie ed automobilistiche	5,0%	40,0%	55,0%	5,0%	40,0%	55,0%
Aggiornamento delle informazioni	8,6%	43,7%	47,7%	8,6%	43,7%	47,7%
Completezza delle informazioni	6,9%	44,1%	49,0%	6,9%	44,1%	49,0%
Funzione di ricerca dei mezzi (treni e bus) in tempo reale	10,0%	44,0%	46,1%	10,0%	43,9%	46,1%
Pagina dei lavori in corso con informazioni aggiornate sui cantieri	9,0%	48,1%	42,9%	9,0%	48,1%	42,9%
Chiarezza dei contenuti	7,5%	41,4%	51,1%	7,5%	41,4%	51,1%
Chiarezza del linguaggio	5,6%	37,5%	56,9%	5,6%	37,5%	56,9%
Facilità di navigazione	6,3%	37,0%	56,7%	6,3%	37,0%	56,7%
Aspetto grafico	6,1%	38,5%	55,4%	6,1%	38,5%	55,4%
I idoneità del sito a soddisfare le esigenze degli utenti	5,2%	39,3%	55,6%	5,2%	39,2%	55,6%
Sito internet FAL nel suo complesso	5,6%	38,1%	56,3%	5,6%	38,1%	56,3%

SODDISFAZIONE : TRAMITE PAGINA Fb

	1° SEMESTRE 2024			2° SEMESTRE 2024		
	LOW	MID	HI	LOW	MID	HI
	Rapidità degli operatori nel servire assistenza	11,1%	42,9%	46,0%	25,0%	50,0%
Completezza delle informazioni	14,3%	33,3%	52,4%	25,0%	43,2%	31,8%
Chiarezza dei contenuti	11,1%	28,6%	60,3%	22,7%	47,7%	29,5%
Gentilezza dell'operatore che fornisce assistenza	9,5%	36,5%	54,0%	22,7%	38,6%	38,7%
I idoneità del servizio a soddisfare le esigenze degli utenti	11,1%	33,3%	55,6%	20,5%	50,0%	29,5%
Attività di Assistenza Clienti delle FAL nel suo complesso	11,1%	34,9%	54,0%	20,5%	47,7%	31,8%

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

	peggiorat a	rimasta invariata	non saprei	migliorata	peggiorat a	rimasta invariata	non saprei	migliorata
	1° SEMESTRE 2024				2° SEMESTRE 2024			
	valutazione complessiva fruizione del servizio della FAL	15,5%	58,6%	6,2%	19,7%	27,6%	8,3%	61,4%

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

Le Ferrovie Appulo Lucane (FAL) sono da sempre impegnate con grande dedizione nel garantire che i viaggi siano sicuri e protetti, ponendo particolare enfasi sulla sicurezza (Safety) e sulla tutela (Security) di tutti i passeggeri e operatori. La sicurezza della circolazione sia ferroviaria che automobilistica sulle linee gestite dall'azienda viene assicurata innanzitutto attraverso il rispetto rigoroso delle normative di legge vigenti, che rappresentano il fondamento di tutte le attività di sicurezza.

Oltre a questo, come già accennato, l'azienda ha adottato una serie di interventi specifici e mirati per garantire un viaggio non solo regolare, ma anche sicuro per tutti gli utenti. I dati aziendali attestano un livello di sicurezza molto elevato, con una percentuale di incidenti prossima allo zero, sia nel trasporto ferroviario che in quello automobilistico, a testimonianza dell'efficacia delle misure adottate.

Tutta la rete ferroviaria, così come i mezzi impiegati – siano essi treni o autobus – sono sottoposti a regolari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria.



QUALITA' DEL SERVIZIO

Questo assicura che i veicoli e le infrastrutture mantengano condizioni ottimali di sicurezza ed efficienza operativa, riducendo al minimo i rischi durante il servizio. Il continuo aggiornamento e ringiovanimento delle flotte, sia ferroviarie che automobilistiche, garantisce standard di sicurezza ed affidabilità durante il viaggio sempre più elevati. Per quanto riguarda la sicurezza della circolazione ferroviaria, alcune linee strategiche come Bari – Altamura – Matera, Altamura – Gravina e Potenza Inf. Scalo – Potenza Santa Maria sono dotate di un sistema di supporto alla condotta chiamato SSC-Train Stop. Questo sistema rappresenta un importante ausilio per i macchinisti, interfacciando i treni con l'effettivo stato dei segnali luminosi e intervenendo automaticamente con l'azione frenante d'emergenza nel caso in cui un treno superi un segnale posto a via impedita o violi altri vincoli di marcia controllati dal sistema stesso (ad esempio, la velocità massima di linea). Per migliorare ulteriormente la sicurezza lungo le linee ferroviarie, le Ferrovie Appulo Lucane stanno progressivamente procedendo alla soppressione o al potenziamento dell'automazione dei passaggi a livello, riducendo così i rischi legati al transito di veicoli e pedoni.

Dal 2019, l'azienda ha inoltre implementato e progressivamente potenziato un complesso sistema tecnologico di videosorveglianza e sicurezza, che interessa sia le stazioni ferroviarie che i mezzi stessi, siano essi treni o autobus. Questo sistema di videosorveglianza avanzato permette di monitorare costantemente le aree di servizio, contribuendo a rafforzare ulteriormente la sicurezza di tutti i viaggiatori. Il personale di esercizio, sia ferroviario che su autobus, riceve regolarmente corsi di formazione e aggiornamento professionale, oltre a sottoporsi a controlli sanitari periodici, in conformità con le normative di legge. Tutti i dipendenti sono dotati di telefoni cellulari con rete interna, che consentono di mantenere un contatto costante con le stazioni, gli impianti e gli uffici aziendali, oltre che di chiamare prontamente le forze dell'ordine in caso di emergenza. Infine, per tutelare ancora di più i viaggiatori, le Ferrovie Appulo Lucane hanno stipulato una convenzione con l'Assessorato alla Mobilità e ai Trasporti della Regione Puglia e con le Forze dell'Ordine. Questa collaborazione permette agli agenti della forza pubblica di usufruire di agevolazioni tariffarie a fronte di un loro intervento in caso di necessità durante i viaggi.

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

Nel corso degli anni, la nostra Società ha sempre mantenuto fede agli impegni quotidiani presi con gli utenti, puntando costantemente a migliorare sia la quantità che la qualità dei servizi offerti, oltre a rendere il viaggio più confortevole e piacevole. Uno dei passi più significativi in questa direzione è stato il rinnovo del parco mezzi ferroviario, che ha portato a un notevole incremento dei comfort a bordo. I nuovi treni Stadler, ad esempio, sono completamente equipaggiati con aria condizionata, schermi informativi e spazi dedicati al trasporto di biciclette, offrendo così un'esperienza di viaggio più moderna e funzionale. Per quanto riguarda i mezzi più datati, di cui solo quattro su trenta sono ancora in servizio, sono stati sottoposti a un importante intervento di restyling e rinnovamento, e nel breve periodo saranno completamente sostituiti con modelli più nuovi e performanti.

Anche nel settore degli autobus abbiamo intrapreso una simile attività di rinnovo della flotta, eliminando i veicoli più vecchi e migliorando così il servizio complessivo. Per rispondere alle esigenze dei nostri clienti, su tutta la rete di trasporto automobilistico in Puglia sono state istituite circa 220 fermate degli autobus, mentre in Basilicata il numero sale a circa 250. Per rendere ancora più semplice e immediato l'uso del servizio, le paline che indicano le fermate FAL sono state dotate di QR Code: basta inquadrare il codice con lo smartphone e, grazie a un'interfaccia semplice e intuitiva, si può consultare in tempo reale l'ultima corsa transitata e tutte quelle successive. Se si individua la corsa di interesse, il sistema permette di monitorare in tempo reale lo stato e l'orario di arrivo del bus alla fermata desiderata, offrendo così un servizio più efficiente e trasparente per tutti gli utenti.

QUALITA' DEL SERVIZIO

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 azioni 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 FAL-Ferrovie Appulo Lucane 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

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 .

Grande attenzione è stata riposta nelle iniziative per la riduzione di consumi energetici con sistemi di monitoraggio dei consumi stessi, oltre che con l'installazione di luci a LED ma soprattutto di vari impianti fotovoltaici che consentono in alcuni impianti di autoprodurre l'energia necessaria.



QUALITA' DEL SERVIZIO

Va sottolineato che attraverso l'installazione in tutti i siti lavorativi e nelle stazioni di cestini porta rifiuti dotati di più scomparti, si è registrato negli ultimi anni un notevole aumento di raccolta di rifiuti differenziati. 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 - IIIB) mentre gli ultimi BUS costruiti dalla Società IVECO BUS, sono del tipo interurbano con motore Euro 6. 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 le stazioni sono state dotate di rastrelliere per biciclette e i nuovi treni sono abilitati al trasporto delle stesse.

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 2023 / 2024

PERSONALE IMPIEGATO	AREA BARI al 31/12/2023	AREA POTENZA al 31/12/2023	FAL INTERA AZIENDA	PERSONALE IMPIEGATO	AREA BARI al 31/12/2024	AREA POTENZA al 31/12/2024	FAL INTERA AZIENDA
	ANNO : 2023				ANNO : 2024		
N° unità personale impiegato	273	240	513	N° unità personale impiegato	344	211	555
n. unità personale di Staff	12	6	18	n. unità personale di Staff	12	6	18
TOTALE unità lavorative	313	206	531	TOTALE unità lavorative	356	217	573

NUMERO DI PENDENTI RIPARTITO PER CATEGORIE OMOGENEE :	AL 31 / 12 / 2023		FAL INTERA AZIENDA	NUMERO DI PENDENTI RIPARTITO PER CATEGORIE E OMOGENEE :	AL 31 / 12 / 2024		FAL INTERA AZIENDA
	ANNO : 2023				ANNO : 2024		
N° Dirigenti			7	N° Dirigenti			6
N° Quadri			5	N° Quadri			5
N° Addetti			519	N° Addetti			* 562
TOTALE unità lavorative			531	*TOTALE unità lavorative			* 573

SETTORE FORMAZIONE DEL PERSONALE	PUGLIA	BASILICATA	FAL INTERA AZIENDA	SETTORE FORMAZIONE DEL PERSONALE	PUGLIA	BASILICATA	FAL INTERA AZIENDA
	ANNO : 2023				ANNO : 2024		
N° ore di formazione svolte internamente all'Azienda	7.085,0	1.071,0	9.672,5	N° ore di formazione svolte internamente all'Azienda	24.959,5	2.064,0	27.023,5
N° ore di formazione svolte esternamente all'Azienda	10.248,0	3.745,0	13.472,0	N° ore di formazione svolte esternamente all'Azienda	8.584,5	1.225,5	9.810,0
N° ore di formazione obbligatoria	16.663,0	4.474,0	22.575,0	N° ore di formazione obbligatoria	32.852,5	3.223,5	36.076,0
Totale ore di formazione per addetto	17,0	11,0	15,1	Totale ore di formazione per addetto	44,1	9,4	33,1
Totale ore di formazione	17.325,0	4.824,0	22.149,0	Totale ore di formazione	33.544,0	3.289,5	36.833,5

QUALITA' DEL SERVIZIO

INDICATORI DELLA QUALITA' ANNO 2023 / 2024

SETTORE FERROVIARIO ANNO :	PUGLIA	BASILICATA (Potenza)	BASILICATA- (Altamura-Matera)	FAL INTERA AZIENDA	PUGLIA	BASILICATA (Potenza)	BASILICATA- (Altamura-Matera)	FAL INTERA AZIENDA
	2023				2024			
Km Rete	60	96	26	182	60	96	26	182
Treni-Km	723.330	592.140	283.214	1.598.684	729.719	603.103	304.540	1.637.362
di cui sostituiti con bus	1.493	284.430	17.929	303.852	4.491	285.142	5.526	295.159
Posti-Km	162.693.860	41.165.035	39.645.820	243.504.715	158.813.023	51.996.716	49.598.965	260.408.704
N° Passeggeri	1.927.551	183.105	789.851	2.900.507	1.685.168	196.048	448.938	2.330.154
Passeggeri-Km	39.924.425	4.987.537	9.774.425	54.686.387	40.922.102	5.194.141	11.865.806	57.982.049
N° modifiche agli Orari Generali di Servizio	1	1	1	3	2	2	2	6
N° mezzi disponibili	13	9	2	24				-

N° Treni Programmati	1	tratta Bari C.le - Altamura (LINEA Bari - Matera) e tratta Altamura - Gravina (LINEA Altamura - Avigliano Luc. - Potenza)	12.211	tratta Bari C.le - Altamura (LINEA Bari - Matera) e tratta Altamura - Gravina (LINEA Altamura - Avigliano Luc. - Potenza)	★ 12.459
	2	tratta Altamura - Matera (LINEA Bari - Matera)	10.826	tratta Altamura - Matera (LINEA Bari - Matera)	12.930
	3	tratta Avigliano - Potenza Inf. Scalo (LINEA Avigliano - Potenza) e tratta Gravina - Avigliano Luc. - Potenza (LINEA Altamura - Potenza)	20.536	tratta Avigliano - Potenza Inf. Scalo (LINEA Avigliano - Potenza) e tratta Gravina - Avigliano Luc. - Potenza (LINEA Altamura - Potenza)	22.592
N° Treni Effettuati	1	tratta Bari C.le - Altamura (LINEA Bari - Matera) e tratta Altamura - Gravina (LINEA Altamura - Avigliano Luc. - Potenza)	12.180	tratta Bari C.le - Altamura (LINEA Bari - Matera) e tratta Altamura - Gravina (LINEA Altamura - Avigliano Luc. - Potenza)	★ 12.372
		% Puntualità del Servizio	90,80%	% Puntualità del Servizio	★ 73,47%
		% Regolarità del Servizio	99,74%	% Regolarità del Servizio	★ 99,30%
	2	tratta Altamura - Matera (LINEA Bari - Matera)	10.813	tratta Altamura - Matera (LINEA Bari - Matera)	12.856
		% Puntualità del Servizio	84,90%	% Puntualità del Servizio	77,00%
		% Regolarità del Servizio	99,70%	% Regolarità del Servizio	99,43%
	3	tratta Avigliano - Potenza Inf. Scalo (LINEA Avigliano - Potenza) e tratta Gravina - Avigliano Luc. - Potenza (LINEA Altamura - Potenza)	20.506	tratta Avigliano - Potenza Inf. Scalo (LINEA Avigliano - Potenza) e tratta Gravina - Avigliano Luc. - Potenza (LINEA Altamura - Potenza)	22.458
		% Puntualità del Servizio	96,02%	% Puntualità del Servizio	96,05%
		% Regolarità del Servizio	99,85%	% Regolarità del Servizio	99,41%

★ N.B.: i valori anno 2024 relativi ai treni sulla tratta Bari - Altamura - Gravina, sono in fase di validazione.

SETTORE AUTOMOBILISTICO ANNO :	PUGLIA	BASILICATA	FAL INTERA AZIENDA	SETTORE AUTOMOBILISTICO ANNO :	PUGLIA	BASILICATA	FAL INTERA AZIENDA
	2023				2024		
Km Rete	293	731	1.024	Km Rete	293	731	1.024
bus-Km	1.671.941	2.145.706	3.817.647	bus-Km	1.642.348	2.178.242	3.820.590
Posti-Km	77.796.653	113.734.981	191.531.634	Posti-Km	77.362.074	100.199.132	177.561.206
N° Passeggeri	1.467.924	445.645	1.913.569	N° Passeggeri	1.533.725	460.909	1.994.634
Passeggeri-Km	35.110.761	13.007.389	48.118.150	Passeggeri-Km	34.489.308	13.452.911	47.942.219
N° modifiche agli Orari Generali di Servizio	6	-	6	N° modifiche agli Orari Generali di Servizio	9	-	9
N° mezzi disponibili	53	72	125	N° mezzi disponibili	53	72	125
N° Corse Bus Progr.te	40.131	76.654	116.785	N° Corse Bus Programmate	38.608	77.794	116.402
N. Corse Bus Effettuate	40.085	76.654	116.739	N. Corse Bus Effettuate	38.542	77.794	116.336
% Puntualità del Servizio	99,90%	100%	100%	% Puntualità del Servizio	99,80%	100%	100%
% Regolarità del Servizio	99,98%	100%	100%	% Regolarità del Servizio	99,80%	100%	100%



QUALITA' DEL SERVIZIO

INDICATORI DELLA QUALITA' ANNO 2023 / 2024

SUDDIVISIONE RICA VI DEL TRAFFICO	PUGLIA	BASILICATA	FAL INTERA AZIENDA	SUDDIVISIONE RICA VI DEL TRAFFICO	PUGLIA	BASILICATA	FAL INTERA AZIENDA
	al 31/ 12/2023 €	al 31/ 12/2023 €			al 31/ 12/2024 €	al 31/ 12/2024 €	
A N N O :	2023			A N N O :	2024		
Viaggiatori Ferrovia	2.600.965	193.799	2.794.764	Viaggiatori Ferrovia	2.961.325	525.805	3.487.130
Viaggiatori autolinee	1.874.637	988.350	2.862.987	Viaggiatori autolinee	1.336.774	916.225	2.252.999
Contratto servizi Infrastruttura	8.005.735	8.998.224	17.003.959	Contratto servizi Infrastruttura	8.520.239	9.734.912	18.255.151
Contratto servizi Ferroviari	9.748.096	5.848.846	15.596.942	Contratto servizi Ferroviari	10.638.689	9.772.912	20.411.601
Contratto servizi Automobilistici	6.497.753	7.648.490	14.146.243	Contratto servizi Automobilistici	6.868.126	8.660.912	15.529.038
Viaggiatori anno precedente	-	-	-	Viaggiatori anno precedente	-	-	-
Contratto servizi automobilistici servizi aggiuntivi	-	-	-	Contratto servizi automobilistici servizi aggiuntivi	-	-	-
TOTALE	28.727.186	23.677.709	52.404.895	TOTALE	30.325.153	29.610.767	59.935.919

VENDITE TITOLI DI VIAGGIO FERROVIARI	PUGLIA	BASILICATA	FAL INTERA AZIENDA	VENDITE TITOLI DI VIAGGIO FERROVIARI	PUGLIA	BASILICATA	FAL INTERA AZIENDA
	2023				2024		
N. Biglietti Ferroviari C.S. acquistati a bordo Treno	-	21	21	N. Biglietti Ferroviari C.S. acquistati a bordo Treno	-	-	-
N. Biglietti Ferroviari C.S. acquistati presso le postazioni banco di stazione	599.802	26.911	626.713	N. Biglietti Ferroviari C.S. acquistati presso le postazioni banco di stazione	655.909	13.034	668.943
N. Abbonamenti Ferroviari Settimanali acquistati presso le postazioni banco di stazione	7.340	2.009	9.349	N. Abbonamenti Ferroviari Settimanali acquistati presso le postazioni banco di stazione	8.454	1.694	10.148
N. Abbonamenti Ferroviari Mensili acquistati presso le postazioni banco di stazione	7.148	1.613	8.761	N. Abbonamenti Ferroviari Mensili acquistati presso le postazioni banco di stazione	5.418	567	5.985
N. Biglietti Ferroviari C.S. acquistati presso le erogatrici self-service di stazione	235.557	17.755	253.312	N. Biglietti Ferroviari C.S. acquistati presso le erogatrici self-service di stazione	301.210	30.931	332.141
N. Abbonamenti Ferroviari Settimanali acquistati presso le erogatrici self-service di stazione	1.637	1.005	2.642	N. Abbonamenti Ferroviari Settimanali acquistati presso le erogatrici self-service di stazione	2.248	918	3.166
N. Abbonamenti Ferroviari Mensili acquistati presso le erogatrici self-service di stazione	677	560	1.237	N. Abbonamenti Ferroviari Mensili acquistati presso le erogatrici self-service di stazione	929	363	1.292
N. Biglietti Ferroviari C.S. acquistati online			48.458	N. Biglietti Ferroviari C.S. acquistati online			66.802
N. Abbonamenti Ferroviari Settimanali acquistati online			1.027	N. Abbonamenti Ferroviari Settimanali acquistati online			1.455
N. Abbonamenti Ferroviari Mensili acquistati online			853	N. Abbonamenti Ferroviari Mensili acquistati online			1.046
TOTALE VENDITE Biglietti Ferroviari C.S. N°:			675.192	TOTALE VENDITE Biglietti Ferroviari C.S. N°:			1.067.886
TOTALE VENDITE Abbonamenti Ferroviari Settimanali N°:			13.018	TOTALE VENDITE Abbonamenti Ferroviari Settimanali N°:			14.769
TOTALE VENDITE Abbonamenti Ferroviari Mensili N°:			10.851	TOTALE VENDITE Abbonamenti Ferroviari Mensili N°:			8.323

QUALITA' DEL SERVIZIO

INDICATORI DELLA QUALITA' ANNO 2023 / 2024

VENDITE TITOLI DI VIAGGIO AUTOMOBILISTICI	PUGLIA	BASILICATA	FAL INTERA AZIENDA	VENDITE TITOLI DI VIAGGIO AUTOMOBILISTICI	PUGLIA	BASILICATA	FAL INTERA AZIENDA
	2023				2024		
ANNO:				ANNO:			
N. Biglietti Automobilistici C.S. acquistati sul Bus	-	253	253	N. Biglietti Automobilistici C.S. acquistati sul Bus	-	-	-
N. Biglietti Automobilistici C.S. acquistati presso le postazioni banco di stazione	28.900	8.648	37.548	N. Biglietti Automobilistici C.S. acquistati presso le postazioni banco di stazione	29.668	1.710	31.378
N. Abbonamenti Automobilistici Settimanali acquistati presso le postazioni banco di stazione	3.352	1.162	4.514	N. Abbonamenti Automobilistici Settimanali acquistati presso le postazioni banco di stazione	2.928	349	3.277
N. Abbonamenti Automobilistici Mensili acquistati presso le postazioni banco di stazione	7.069	2.630	9.699	N. Abbonamenti Automobilistici Mensili acquistati presso le postazioni banco di stazione	2.412	44	2.456
N. Biglietti Automobilistici C.S. acquistati presso le erogatrici self-service di stazione	9.318	36.546	45.864	N. Biglietti Automobilistici C.S. acquistati presso le erogatrici self-service di stazione	16.082	3.862	19.944
N. Abbonamenti Automobilistici Settimanali acquistati presso le erogatrici self-service di stazione	1.177	4.064	5.241	N. Abbonamenti Automobilistici Settimanali acquistati presso le erogatrici self-service di stazione	1.625	418	2.043
N. Abbonamenti Automobilistici Mensili acquistati presso le erogatrici self-service di stazione	383	3.941	4.324	N. Abbonamenti Automobilistici Mensili acquistati presso le erogatrici self-service di stazione	552	272	824
N. Biglietti Automobilistici C.S. acquistati presso le rivendite esterne autorizzate	142.810	113.927	256.737	N. Biglietti Automobilistici C.S. acquistati presso le rivendite esterne autorizzate	193.300	120.800	314.100
N. Abbonamenti Automobilistici Settimanali acquistati presso le rivendite esterne autorizzate	8.940	25.058	33.998	N. Abbonamenti Automobilistici Settimanali acquistati presso le rivendite esterne autorizzate	7.680	27.830	35.510
N. Abbonamenti Automobilistici Mensili acquistati presso le rivendite esterne autorizzate	3.610	2.372	5.982	N. Abbonamenti Automobilistici Mensili acquistati presso le rivendite esterne autorizzate	3.485	4.240	7.725
N. Biglietti Automobilistici C.S. acquistati online			13.431	N. Biglietti Automobilistici C.S. acquistati online			84.856
N. Abbonamenti Automobilistici Settimanali acquistati online			4.112	N. Abbonamenti Automobilistici Settimanali acquistati online			8.089
N. Abbonamenti Automobilistici Mensili acquistati online			2.139	N. Abbonamenti Automobilistici Mensili acquistati online			4.543
TOTALE VENDITE Biglietti Automobilistici C.S. N°:			353.833	TOTALE VENDITE Biglietti Automobilistici C.S. N°:			450.278
TOTALE VENDITE Abbonamenti Automobilistici Sett. N°:			47.865	TOTALE VENDITE Abbonamenti Automobilistici Settimanali N°:			48.919
TOTALE VENDITE Abbonamenti Automobilistici Mensili N°:			22.144	TOTALE VENDITE Abbonamenti Automobilistici Mensili N°:			15.548



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 5.00 alle ore 23.00, che risponde alle esigenze degli utenti anche in lingua inglese.

CONTATTI: relazioniesterne@ferrovieappulolucane.it

NUMERO VERDE: 800.050.500

LINEA URBANA: 080 / 57 25 421

I reclami possono essere inoltrati in lingua italiana e in lingua inglese:

- Tramite mail indirizzata a relazioniesterne@ferrovieappulolucane.it;
- Tramite posta elettronica utilizzando i form creati, sia per il Servizio Ferroviario che per quello Automobilistico, sulla base delle disposizioni impartite dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti;

LINK: https://ferrovieappulolucane.it/docs/modulo_reclami_treni_2024.pdf

LINK: https://ferrovieappulolucane.it/docs/modulo_reclami_bus_2024.pdf

LINK: https://ferrovieappulolucane.it/docs/COMPLAINT_FORM_BUS.pdf

LINK: https://ferrovieappulolucane.it/docs/COMPLAINT_FORM_TRAIN.pdf

- 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 registri redatti in lingua italiana e in lingua inglese, presenti nelle biglietterie di stazione.

TUTELA DEI VIAGGIATORI

Non è possibile sporgere reclamo telefonicamente.

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.

La società ha dotato tutte le biglietterie di registri redatti in lingua italiana e, per gli utenti stranieri, in lingua inglese, attraverso i quali i viaggiatori possono avanzare reclami, richiedere rimborsi o indennizzi, ricevendo copia dell'istanza stessa.

Inoltre, i treni, i bus, le stazioni, le emettitrici automatiche di titoli di viaggio e le biglietterie, sono stati dotati di adesivi redatti in lingua italiana e in lingua inglese, contenenti le modalità per avanzare reclami e segnalazioni, richiedere rimborsi e indennizzi, proporre suggerimenti, nonché consultare la carta dei servizi vigente, inquadrando il QR code indicato.

Al fine di poter riscontrare il reclamo è necessario che l'utente fornisca chiaramente i suoi dati:

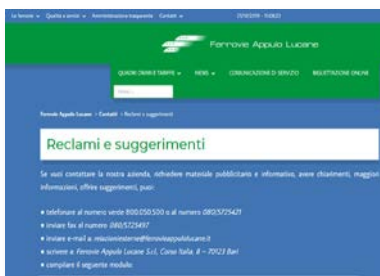
nome – cognome – indirizzo – numero telefonico- mail e la descrizione più precisa possibile dell'accaduto (data – orario – numero corsa treno o bus).

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.

In caso di risposta insoddisfacente oppure, in caso di mancata risposta da parte della Società secondo le tempistiche sopra indicate, si possono inoltrare i reclami, in seconda istanza, all'Autorità di Regolazione Trasporti (via Nizza 230, 70126 TORINO – pec@pec.autorita.trasporti.it).

Per maggiori informazioni relative a modalità, termini e condizioni per la presentazione di reclami all'Autorità si invita a cliccare sul seguente link.

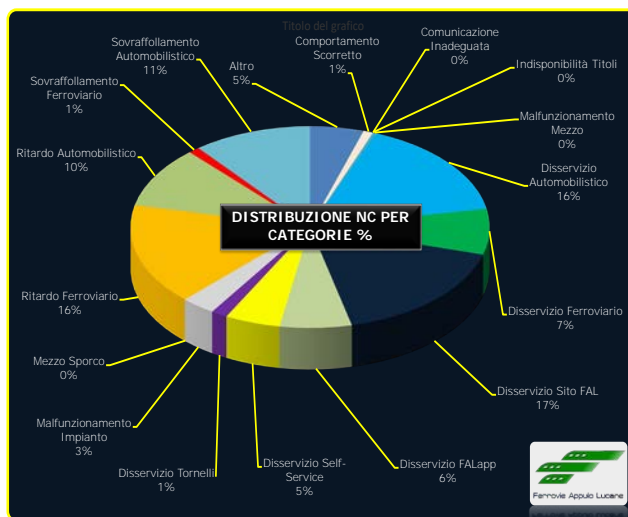
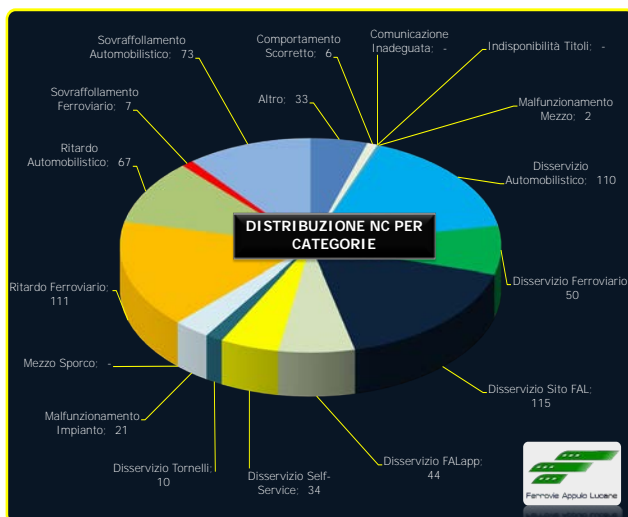
<https://www.autorita-trasporti.it/reclami-di-seconda-istanza>



Si riportano, di seguito, i prospetti rappresentanti il numero complessivo dei reclami relativi agli anni 2022 – 2023, suddivisi per settore aziendale e i diagrammi circolari attinenti ogni specifica tipologia di reclamo pervenuto.

RECLAMI PER CATEGORIA ANNO 2023

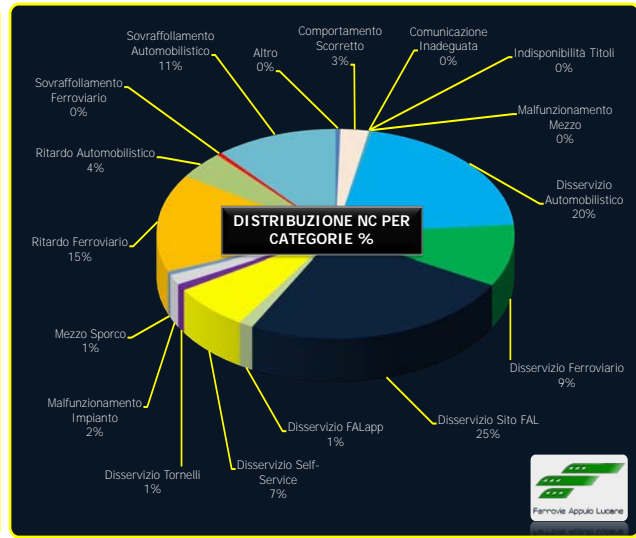
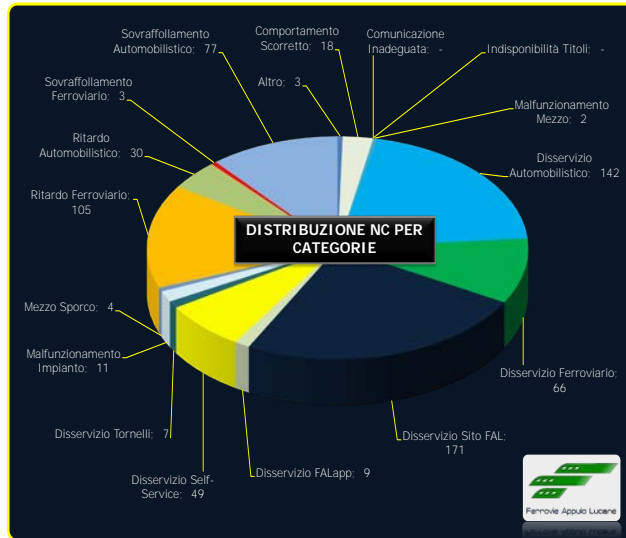
CATEGORIA	%	TOTALE ANNO 2023	Reclami per Categoria pervenuti in PUGLIA		Reclami per Categoria pervenuti in BASILICATA	
Altro	5%	33	32	97%	1	3%
Comportamento Scorretto	1%	6	4	67%	2	33%
Comunicazione Inadeguata	0%	0	0		0	
Indisponibilità Titoli	0%	0	0		0	
Malfunzionamento Mezzo	0%	2	1	50%	1	50%
Disservizio Automobilistico	16%	110	92	84%	18	16%
Disservizio Ferroviario	7%	50	40	80%	10	20%
Disservizio Sito FAL	17%	115	114	99%	1	1%
Disservizio FALapp	6%	44	44	100%	0	0%
Disservizio Self-Service	5%	34	24	71%	10	29%
Disservizio Tornelli	1%	10	7	70%	3	30%
Malfunzionamento Impianto	3%	21	19	90%	2	10%
Mezzo Sporco	0%	0	0		0	
Ritardo Ferroviario	16%	111	110	99%	1	1%
Ritardo Automobilistico	10%	67	67	100%	0	0%
Sovraffollamento Ferroviario	1%	7	7	100%	0	0%
Sovraffollamento Automobilistico	11%	73	59	81%	14	19%
TOTALE	100%	683	620	91%	63	9%



TUTELA DEI VIAGGIATORI

RECLAMI PER CATEGORIA ANNO 2024

CATEGORIA	%	TOTALE ANNO 2024	Reclami per Categoria pervenuti in PUGLIA		Reclami per Categoria pervenuti in BASILICATA	
			Reclami	%	Reclami	%
Altro	0%	3	3	100%	0	0%
Comportamento Scorretto	3%	18	11	61%	7	39%
Comunicazione Inadeguata	0%	0	0		0	
Indisponibilità Titoli	0%	0	0		0	
Malfunzionamento Mezzo	0%	2	2	100%	0	0%
Disservizio Automobilistico	20%	142	100	70%	42	30%
Disservizio Ferroviario	9%	66	63	95%	3	5%
Disservizio Sito FAL	25%	171	168	98%	3	2%
Disservizio FALapp	1%	9	7	78%	2	22%
Disservizio Self-Service	7%	49	31	63%	18	37%
Disservizio Tornelli	1%	7	5	71%	2	29%
Malfunzionamento Impianto	2%	11	10	91%	1	9%
Mezzo Sporco	1%	4	3	75%	1	25%
Ritardo Ferroviario	15%	105	104	99%	1	1%
Ritardo Automobilistico	4%	30	26	87%	4	13%
Sovraffollamento Ferroviario	0%	3	3	100%	0	0%
Sovraffollamento Automobilistico	11%	77	43	56%	34	44%
TOTALE	100%	697	579	83%	118	17%



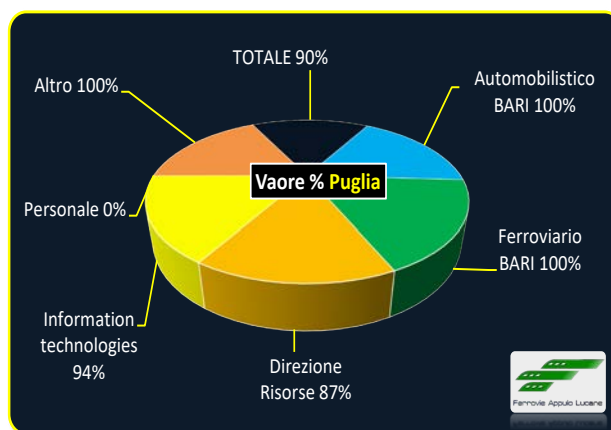
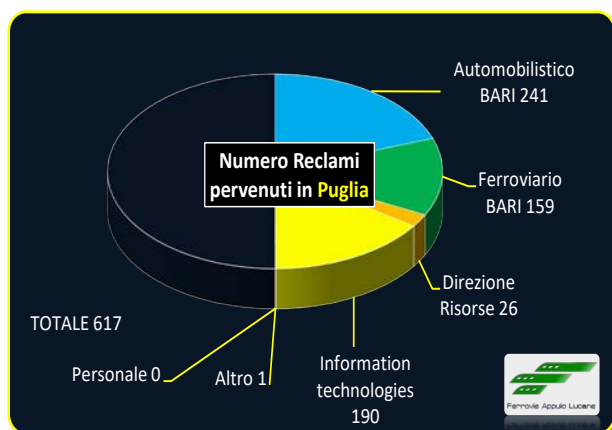
Ferrovie Appulo Lucane

TUTELA DEI VIAGGIATORI

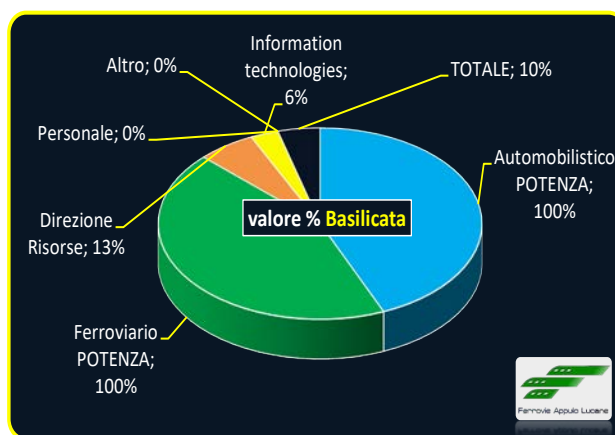
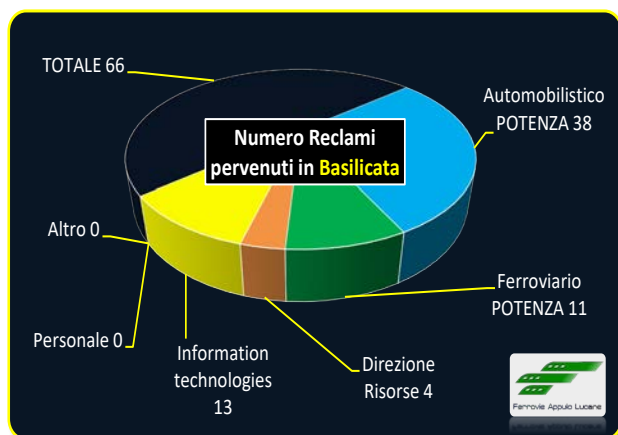
RECLAMI PER AREA AZIENDALE ANNO 2023

SETTORE	%	TOTALE ANNO 2023	Reclami per AREA pervenuti in PUGLIA		Reclami per AREA pervenuti in BASILICATA	
			Numero	%	Numero	%
Automobilistico BARI	35,3%	241	241	100,0%		
Ferroviano BARI	23,3%	159	159	100,0%		
Automobilistico POTENZA	5,6%	38			38	100,0%
Ferroviano POTENZA	1,6%	11			11	100,0%
Direzione Risorse	4,4%	30	26	86,7%	4	13,3%
Information technologies	29,7%	203	190	93,6%	13	6,4%
Personale	0,0%	0	0		0	
Altro	0,1%	1	1		0	
TOTALE	100%	683	617	90%	66	10%

RECLAMI PERVENUTI IN PUGLIA



RECLAMI PERVENUTI IN BASILICATA

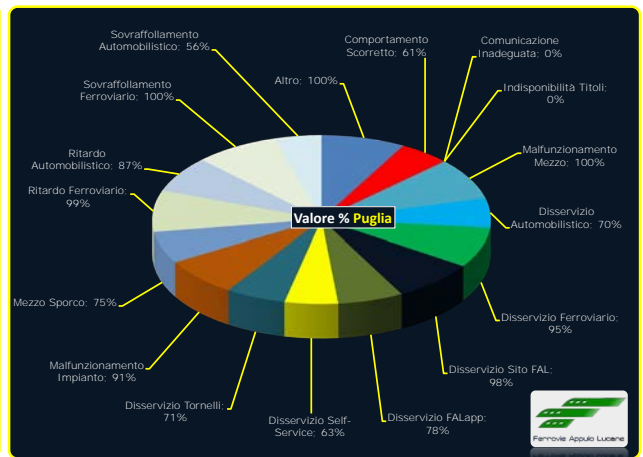
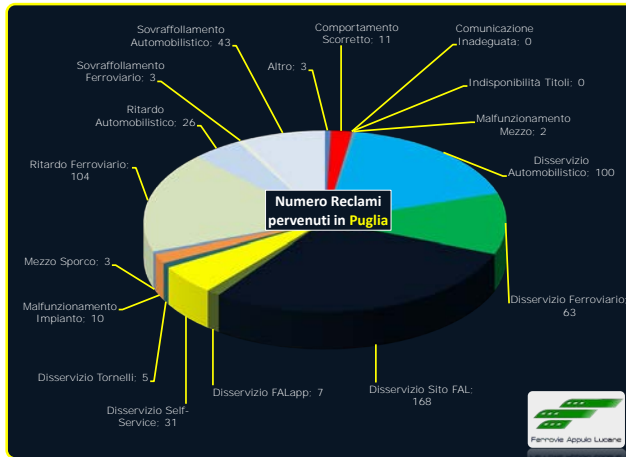


TUTELA DEI VIAGGIATORI

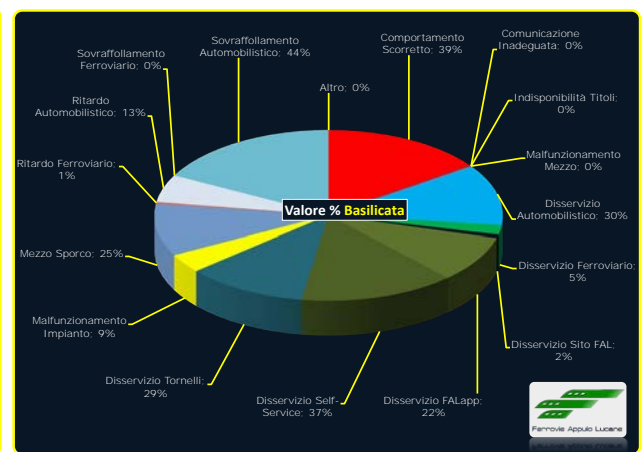
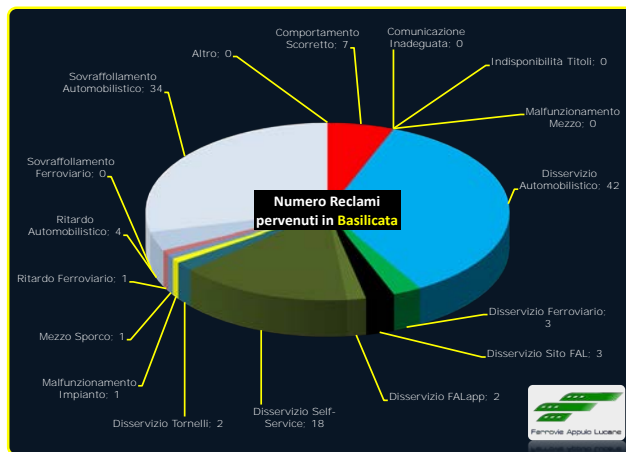
RECLAMI PER AREA AZIENDALE ANNO 2024

SETTORE	%	TOTALE ANNO 2024	Reclami per AREA pervenuti in PUGLIA		Reclami per AREA pervenuti in BASILICATA	
			Numero	%	Numero	%
Automobilistico BARI	26,8%	187	187	100,0%		
Ferroviario BARI	26,0%	181	181	100,0%		
Automobilistico POTENZA	12,8%	89			89	100,0%
Ferroviario POTENZA	0,6%	4			4	100,0%
Direzione Risorse	0,0%	0	0		0	
Information technologies	33,9%	236	211	89,4%	25	10,6%
Personale	0,0%	0	0		0	
Altro	0,0%	0	0		0	
TOTALE	100%	697	579	83%	118	17%

RECLAMI PERVENUTI IN PUGLIA



RECLAMI PERVENUTI IN BASILICATA



Ferrovie Appulo Lucane

TUTELA DEI VIAGGIATORI

RIMBORSI E INDENNIZZI

A tutela del cliente sono state previste forme di rimborso e/o indennizzo a seguito di eventuali irregolarità o disservizi imputabili alla Società durante l'espletamento del servizio.

1 Le richieste di rimborso sono previste per:

- ANOMALIE NELL'ACQUISTO DEI TITOLI VIAGGIO ON LINE
- ANOMALIE NELL'ACQUISTO DEI TITOLI VIAGGIO SELF-SERVICE
- PER MANCATA EFFETTUAZIONE DEL VIAGGIO

2 Le richieste di indennizzo sono previste per:

- INDENNIZZI PER I BIGLIETTI CORSA SEMPLICE IN CASO DI SERVIZI IRREGOLARI
- INDENNIZZI PER GLI ABBONAMENTI MENSILI IN CASI DI RIPETUTI SERVIZI IRREGOLARI
- INDENNIZZI IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEI TEMPI COMUNICATI DI RIPRISTINO DELLA DISPONIBILITÀ DI INFRASTRUTTURE O DOTAZIONI DELLE STAZIONI
- INDENNIZZI IN CASO DI MANCATO RISPETTO DELLE INDICAZIONI FORNITE IN RELAZIONI ALLA FRUIBILITÀ DEL MATERIALE ROTABILE
- INDENNIZZI AUTOMATICI IN CASO DI RITARDATA RISPOSTA AL RECLAMO

3 Le richieste di rimborso e di indennizzo possono essere avanzate in lingua italiana e in lingua inglese:

- Tramite mail indirizzata a relazioniesterne@ferrovieappulolucane.it;
- 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 registri presenti nelle biglietterie di stazione

Per la richiesta di indennizzi, Ferrovie Appulo Lucane ha predisposto un apposito form "MODULO DI INDENNIZZO": https://ferrovieappulolucane.it/docs/modulo_indennizzi_2024.pdf

TUTELA DEI VIAGGIATORI

RIMBORSI E INDENNIZZI

RIMBORSO PER ANOMALIE NELL'ACQUISTO DEI TITOLI VIAGGIO OLINE

Per ottenere il rimborso in caso di anomalie nell'acquisto titoli di viaggio effettuato "on line" o mediante carta di credito, il Cliente, entro le 48 ore successive all'evento che ha generato la richiesta di rimborso, dovrà inoltrare alle Ferrovie Appulo Lucane srl una richiesta formale con le modalità indicate nella pagina "Rimborsi e Indennizzi" del sito istituzionale: www.ferrovieappulolucane.it, indicando il numero identificativo del biglietto, la data e l'ora di acquisto del titolo di viaggio. Entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta, dopo aver proceduto alle ulteriori verifiche ed accettata la richiesta, l'Azienda invierà una comunicazione al Cliente per informarlo sul diritto al rimborso e le modalità del rimborso stesso. La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento.

RIMBORSO PER ANOMALIE NELL'ACQUISTO DEI TITOLI VIAGGIO SELF-SERVICE

Per ottenere il rimborso del biglietto acquistato e non utilizzato a causa di anomalie verificatesi nell'acquisto titoli di viaggio effettuato presso le biglietterie automatiche (mancata emissione del biglietto e/o altro), il Cliente, entro le 48 ore successive all'evento che ha generato la richiesta di rimborso, dovrà inoltrare alle Ferrovie Appulo Lucane srl una richiesta formale con le modalità indicate nella pagina "Rimborsi e Indennizzi", del sito istituzionale: www.ferrovieappulolucane.it, indicando l'ubicazione della emettitrice automatica, la data e l'ora di acquisto del titolo di viaggio e l'anomalia verificatesi. Entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta, dopo aver proceduto alle ulteriori verifiche ed accettata la richiesta, l'Azienda invierà una comunicazione al Cliente per informarlo sul diritto al rimborso e le modalità del rimborso stesso. La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento.

RIMBORSO PER MANCATA EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO

Come disciplinato dal Regolamento CE N.1371/2007, in caso di servizi irregolari, per cause di inadempienze attribuibili alle Ferrovie Appulo Lucane srl, per cui sia prevedibile un ritardo in arrivo alla destinazione finale del viaggio superiore a 60 minuti, il Cliente può ottenere il rimborso del costo del biglietto acquistato:

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

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

TUTELA DEI VIAGGIATORI

RIMBORSI E INDENNIZZI

Per i titolari di abbonamento il rimborso è pari al rateo della quota giornaliera rispetto al costo dell'abbonamento.

Per ottenere il rimborso del biglietto acquistato e non utilizzato, per le suddette ragioni, il Cliente, entro le 48 ore successive all'evento che ha generato la richiesta di rimborso, dovrà inviare formale richiesta con le modalità indicate nella pagina "Rimborsi e Indennizzi" del sito istituzionale: www.ferrovieappulolucane.it, allegando scansione del titolo di viaggio; in caso di biglietto acquistato on line o tramite App, deve essere indicato il numero identificativo del biglietto, la data e l'ora di acquisto del titolo di viaggio. Inoltre, il Cliente dovrà dichiarare: giorno, luogo, ora e linea oggetto del mancato servizio.

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

La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento.

Non è prevista alcuna forma di rimborso:

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

INDENNIZZI PER I BIGLIETTI CORSA SEMPLICE IN CASO DI SERVIZI IRREGOLARI

Nei casi in cui è prevedibile un ritardo superiore a 60 minuti in arrivo alla destinazione finale del viaggio, per cause di inadempienze attribuibili alle Ferrovie Appulo Lucane srl, l'utente che non ha chiesto il rimborso secondo le indicazioni riportate nella sezione "Rimborsi" del sito istituzionale: www.ferrovieappulolucane.it e abbia proseguito il viaggio verso la destinazione finale con gli autoservizi sostitutivi messi eventualmente a disposizione o con la prima corsa utile, oppure seguendo un itinerario alternativo senza pagamento dell'eventuale differenza di prezzo, può richiedere il riconoscimento di una indennità da ritardo pari:

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

RIMBORSI E INDENNIZZI

Per i titolari di abbonamento l'indennizzo è calcolato, nelle percentuali sopra specificate, rispetto alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento. Per ottenere il risarcimento l'utente entro le 48 ore successive all'evento che ha generato la richiesta di indennizzo, nel caso di biglietti di corsa semplice, oppure entro le 48 ore successive alla scadenza di validità del titolo di viaggio, nel caso di abbonamenti settimanali e mensili, dovrà inoltrare una richiesta formale alle Ferrovie Appulo Lucane srl, corredata da titolo di viaggio in originale e copia del documento di identità, con le modalità indicate nella pagina "Rimborsi e Indennizzi" del sito istituzionale: www.ferrovieappulolucane.it.

In caso di biglietto acquistato on line o tramite App, deve essere indicato il numero identificativo del biglietto, la data e l'ora di acquisto del titolo di viaggio.

Inoltre l'utente dovrà dichiarare: giorno, luogo, ora e linea oggetto del ritardo.

In caso di invio tramite Servizio Postale farà fede il timbro dell'Ufficio Postale accettante. La richiesta può essere inoltrata anche compilando l'apposito "MODULO DI RICHIESTA INDENNIZZI" https://ferrovieappulolucane.it/docs/modulo_indennizzi_2024.pdf.

Entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta di indennizzo, dopo aver proceduto alle ulteriori verifiche ed accettata la richiesta, la Società procederà all'invio del riscontro all'utente con indicazione delle modalità di liquidazione.

La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento dell'indennizzo.

Il diritto all'indennizzo non è riconosciuto:

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

RIMBORSI E INDENNIZZI

INDENNIZZI PER GLI ABBONAMENTI MENSILI IN CASO DI RIPETUTI SERVIZI IRREGOLARI

In caso di ripetuti servizi irregolari, per cause di inadempienze attribuibili alle Ferrovie Appulo Lucane srl, per gli abbonati mensili è riconosciuto un indennizzo pari al 10% del costo dell'abbonamento mensile se l'indice di affidabilità mensile pubblicato sul sito web è inferiore o uguale al 90%. I passeggeri muniti di abbonamento mensile hanno diritto ad un indennizzo nell'ipotesi in cui, nel periodo di validità dello stesso, incorrano in un susseguirsi di ritardi o soppressioni non sostituite con corse automobilistiche, relativamente alla linea per cui è stato emesso l'abbonamento. Entro l'ultimo giorno del mese successivo a quello di emissione dell'abbonamento Ferrovie Appulo Lucane srl pubblicherà sul proprio sito il c.d. indice di affidabilità delle seguenti linee:

<https://ferrovieappulolucane.it/rimborsi-ed-indennizzi/indice-di-affidabilita/>

- Linea Bari - Gravina
- Linea Altamura - Gravina
- Linea Altamura - Matera
- Linea Avigliano - Potenza
- Linea Genzano - San Nicola

L'indice di affidabilità tiene conto delle soppressioni effettuate (senza servizio sostitutivo) e degli eventuali ritardi superiori ai 15 minuti in relazione al servizio programmato. Per ottenere l'indennizzo dell'abbonamento mensile entro la fine del mese successivo a quello in cui avviene la pubblicazione dell'indice di affidabilità, l'utente dovrà inoltrare una richiesta formale alla Società con le modalità indicate nella pagina "Rimborsi e Indennizzi" del sito istituzionale: www.ferrovieappulolucane.it, corredata da titolo di viaggio in originale e copia del documento di identità. In caso di biglietto acquistato on line o tramite App deve essere indicato il numero identificativo del biglietto, la data e l'ora di acquisto del titolo di viaggio. In caso di invio tramite Servizio Postale farà fede il timbro dell'Ufficio Postale accettante. Entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta di indennizzo, dopo aver proceduto alle ulteriori verifiche ed accettata la richiesta, la Società procederà all'invio del riscontro all'utente con indicazione delle modalità di liquidazione. La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento dell'indennizzo. La richiesta può essere inoltrata anche compilando l'apposito "MODULO DI RICHIESTA INDENNIZZI":

https://ferrovieappulolucane.it/docs/modulo_indennizzi_2024.pdf

L'indennità da ritardo per ripetuti servizi irregolari non è riconosciuta:

- ai possessori di biglietti gratuiti;
- per servizi saltati soppressi o irregolari per cause di forza maggiore, come ad esempio calamità naturali, eventi atmosferici, imprevisti del veicolo, scioperi, interruzioni stradali o, comunque, per cause derivanti da situazioni non imputabili alla Società.

RIMBORSI E INDENNIZZI

INDENNIZZI PER MANCATO RISPETTO DEI TEMPI COMUNICATI DI RIPRISTINO DELLA DISPONIBILITÀ DI INFRASTRUTTURE O DOTAZIONI DELLE STAZIONI

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

Le modalità di calcolo dell’indennizzo sono riportate di seguito.

Per ottenere l’indennizzo il viaggiatore entro le 48 ore successive all’evento che ne ha generato la richiesta, dovrà inoltrare una richiesta formale alla Società con le modalità indicate nella pagina “Rimborsi e Indennizzi”, del sito istituzionale: www.ferrovieappulolucane.it, corredata da titolo di viaggio in originale e copia del documento di identità.

In caso di titolo acquistato on line o tramite App, deve essere indicato il numero identificativo del biglietto o la data e l’ora di acquisto del titolo di viaggio.

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

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

La richiesta può essere inoltrata anche compilando l’apposito “MODULO DI RICHIESTA INDENNIZZI”: https://ferrovieappulolucane.it/docs/modulo_indennizzi_2024.pdf

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

La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento.

L’indennità da ritardo non è riconosciuta:

- ai possessori di biglietti gratuiti;
- nel caso in cui le dotazioni siano funzionanti, sia segnalato il mancato funzionamento o siano stati rispettati i tempi di ripristino comunicati o rettificati;

TUTELA DEI VIAGGIATORI

RIMBORSI E INDENNIZZI

MODALITÀ DI CALCOLO DELL'INDENNIZZO

Indennizzo in caso di mancato rispetto dei tempi comunicati di ripristino della disponibilità di infrastrutture o dotazioni delle stazioni

Modalità di calcolo dell'indennizzo

L'indennizzo viene calcolato secondo i criteri riportati nella tabella, elaborati prendendo a riferimento i parametri indicati.

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

L'ammontare dell'indennizzo è dato dalla somma del valore calcolato per ciascuno dei tre parametri (A+B+C)

I criteri di calcolo sono definiti secondo principi di ragionevolezza proporzionalità e gradualità

RIMBORSI E INDENNIZZI

INDENNIZZI PER MANCATO RISPETTO INDICAZIONI FORNITE SU FRUIBILITÀ MATERIALE ROTABILE

Nel caso in cui una corsa indicata sull'orario pubblicato come fruibile da utenti con disabilità o a mobilità ridotta venga resa con materiale non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo, l'utente con disabilità o a mobilità ridotta che abbia già acquistato un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata ha diritto, oltre al rimborso del biglietto, ove il viaggiatore non abbia usufruito delle agevolazioni previste dall'art. 30 della Legge Regionale n. 18/2003, ad un indennizzo pari a 4€.

Per ottenere l'indennizzo, per le suddette ragioni, il viaggiatore entro le 48 ore successive all'evento che ha generato la richiesta di indennizzo, dovrà inoltrare una richiesta formale alla Società secondo le modalità indicate nella pagina "Rimborsi e Indennizzi" del sito istituzionale: www.ferrovieappulolucane.it, corredata da titolo di viaggio in originale e copia del documento di identità.

In caso di biglietto acquistato on line o tramite App, deve essere indicato il numero identificativo del biglietto o la data e l'ora di acquisto del titolo di viaggio.

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

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

La richiesta può essere inoltrata anche compilando l'apposito "MODULO DI RICHIESTA INDENNIZZI": https://ferrovieappulolucane.it/docs/modulo_indennizzi_2024.pdf.

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

La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento.

L'indennità da ritardo non è riconosciuta:

- ai possessori di biglietti gratuiti;
- nel caso in cui una corsa indicata sull'orario pubblicato come fruibile da utenti con disabilità o a mobilità ridotta venga resa con materiale idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo accessibile o idoneo per gli utenti con disabilità o a mobilità ridotta.

RIMBORSI E INDENNIZZI

INDENNIZZI AUTOMATICI IN CASO DI RITARDATA RISPOSTA AL RECLAMO

Nei casi in cui la Società riscontra un reclamo in ritardo, l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto in misura del:

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

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

Per ottenere il risarcimento l'utente dovrà inoltrare una richiesta formale riproponendo l'istanza già inviata avendo cura di evidenziare la data di presentazione del reclamo riscontrato in ritardo.

Le modalità di invio della richiesta di indennizzo, restano quelle indicate nella pagina "Rimborsi e Indennizzi".

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

La richiesta può essere inoltrata anche compilando l'apposito **MODULO DI RICHIESTA INDENNIZZI**

LINK: https://ferrovieappulolucane.it/docs/modulo_indennizzi_2024.pdf

LINK: https://ferrovieappulolucane.it/docs/REIMBURSEMENTS_FORM.pdf

Dopo aver proceduto alle ulteriori verifiche ed accettata la richiesta, la Società procederà alla liquidazione dell'indennizzo secondo le modalità indicate dall'utente, entro il termine di 15 giorni dal ricevimento della richiesta stessa.

La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento dell'indennizzo.

Il diritto all'indennizzo non è riconosciuto:

- ai possessori di biglietti gratuiti;
- ai possessori di biglietti e abbonamenti a tariffa promozionale;
- agli utenti che non hanno trasmesso il reclamo, oggetto dell'indennizzo, con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche previsti nella pagina "Rimborsi e Indennizzi";
- se il suo importo risulta inferiore ai 4 Euro;
- se all'utente è stato già corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo avente per oggetto il medesimo viaggio.

RIMBORSI E INDENNIZZI

RENDICONTAZIONE RIMBORSI E INDENNIZZI

RIMBORSI ANNO 2024

MOTIVAZIONE	TOTALE
Anomalie nell'acquisto dei titoli di viaggio on-line	160
Anomalie nell'acquisto dei titoli di viaggio tramite self-service	45
Per mancata effettuazione del viaggio	58

INDENNIZZI ANNO 2024

MOTIVAZIONE	TOTALE
Indennizzi per i biglietti corsa semplice in caso di servizi irregolari	3
Indennizzi per gli abbonamenti mensili in casi di ripetuti servizi irregolari	2
Indennizzi in caso di mancato rispetto dei tempi comunicati di ripristino della disponibilità di infrastrutture o dotazioni delle stazioni	0
Indennizzi automatici in caso di ritardata risposta al reclamo	0

TUTELA DEI VIAGGIATORI

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 080 57 25 421 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 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.

segreteria@ferrovieappulolucane.it - sgprotocollo@fal.postecert.it

Tutta la documentazione sarà inoltrata successivamente, dagli uffici competenti delle Ferrovie Appulo Lucane s.r.l., al Broker Aziendale ed 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, ovvero di altri elementi probatori, che saranno allegati alla denuncia e al resto della documentazione da inviare alle Ferrovie Appulo Lucane srl.

TUTELA DEI VIAGGIATORI

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.

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;
- 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 anomalità 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).

TUTELA DEI VIAGGIATORI

Il Cliente che usufruisce del nostro servizio di trasporto sia ferroviario che automobilistico, 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 imminente 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																			
Ferrovie Appulo Lucane		Bari C.le	Bari Scalo	Bari Polcinico	Medugno	Palo del Colle	Binetto	Crumo Appula	Toritto	Mellitto	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	NO	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	SI	NO	NO	NO
Sovrapasso pedonale		NO	SI	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO
Scale accesso ai binari		SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO
ascensore		SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	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	SI	SI	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	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
	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	NO	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO
	Disponibilità bevande e merende	SI	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	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 solo monete e banconote	-	-	-	SI	-	SI	SI	-	NO	NO	-	-	NO	NO	-	-	-	-
	erogatrici self-service TV (monete, banconote, carte credito e prepagate)	SI	SI	SI	-	SI	-	-	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI
Obliteratrici Titoli di Viaggio	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	NO	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	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI
Sonoro annunci treni	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI
Bacheche informative	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Quadro statico della programmazione del Servizio Ferroviario	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI
Quadro statico della programmazione del Servizio Automobilistico	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI
pubblicazione elenco indirizzi e recapiti di contatto FAL	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI
Schermi Led-Wall pubblicitari	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO
Video-sorveglianza	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI
Rastrelliere per deposito biciclette	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	SI
Velostazione deposito e noleggio biciclette	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Servizio Bar	SI	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	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	NO
Area/Autosilo parcheggio - Terminal bus	NO	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	NO
sportelli bancomat/Carte di credito	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO

▼ Impianti non adibiti alla salita e discesa viaggiatori

▼▲ Stazione temporaneamente declassata a fermata

// Il sovrappasso pedonale di Matera Sud non è aperto al pubblico

^ Il sovrappasso pedonale di Matera Serra Rifusa non consente di uscire dall'area FAL

∞ Il sovrappasso pedonale di Matera Villa Longo non consente di accedere nell'area FAL



ALLEGATI

CARATTERISTICHE COMMERCIALI E DISPONIBILITA' NEGLI IMPIANTI FERROVIARI

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

Ferrovie Appulo Lucane		Irsina	Taccone	Genzano	Tarantella Oppido Lucano	Oppido Lucano	Acerenza	Pietragalla	San Nicola	Avigliano Città	Mottola	Avigliano Lucania	Tiera	Potenza M. Romana	Potenza St. Maria	Potenza R. Mancusi	Potenza Città	Potenza San Rocco	Potenza Inferiore	PZ Inf. Scalo	PZ Terminal Gallitello	
▼ 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	SI	NO	-	NO	NO	NO	-	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI	
Sala d'attesa		SI	SI	SI	NO	-	NO	NO	NO	SI	SI	SI	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI	
WC		NO	NO	SI	NO	-	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI	SI	
Sottopasso pedonale		NO	NO	NO	NO	-	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	
Sovrappasso pedonale		NO	NO	NO	NO	-	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	
Scale accesso ai binari		NO	NO	NO	NO	-	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	
ascensore		NO	NO	NO	NO	-	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	
scala mobile		NO	NO	NO	NO	-	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	
Tornelli accesso treni/stazione o fermata		NO	NO	NO	NO	-	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	
Deposito Bagagli		NO	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	NO	NO	-	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	
	Banco vendita presenziato da gestore esterno	NO	NO	NO	NO	-	NO	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	-	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI	
	Disponibilità vendita bevande e merende	NO	NO	NO	NO	-	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO
	disponibilità vendita tabacchi	NO	NO	NO	NO	-	NO	NO	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	-	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI	
erogatrici self-service TV (monete, banconote, carte credito e prepagate)	NO	NO	SI	NO	-	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI		
Oblittratrici Titoli di Viaggio		NO	NO	SI	NO	-	NO	SI *	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI	
monitor informativi orari "real-time" circolazione treni		NO	NO	SI	NO	-	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI	
Sonoro annunci treni		NO	NO	SI	NO	-	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI	
Bacheche informative		SI	SI	SI	SI	-	SI	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	-	SI	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	-	NO	SI	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI	
pubblicazione elenco indirizzi e recapiti di contatto FAL		SI	SI	SI	SI	-	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
Schermi Led-Wall pubblicitari		NO	NO	NO	NO	-	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	
Video-sorveglianza		NO	NO	SI	NO	-	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI	
Rastrelliere per deposito biciclette		NO	NO	NO	NO	-	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	
Velostazione deposito e noleggio biciclette		NO	NO	NO	NO	-	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	
Servizio Bar		NO	NO	NO	NO	-	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	
Edicola		NO	NO	NO	NO	-	NO	NO	NO	SI	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	NO	NO	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	NO	
sportelli bancomat/ Carte di credito		NO	NO	NO	NO	-	NO	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 e Pietragalli non dispongono di sala d'aspetto ma pensilina coperta
 o La stazione di Genzano di Lucania è presenziata nelle sole fasce orarie di arrivo e partenza treni
 ▼▲ Stazioni temporaneamente declassate a fermate in linea * Oblittratrice temporaneamente non accessibile al pubblico



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
numero verde: 800 050 500

