

Relazione sulla qualità dei servizi

2023/2024

Sommario

Premessa

Profilo dell'azienda

Offerta

La Flotta

Informazioni

Biglietti

Ambito di applicazione delle tariffe regionali

Modalità di vendita e titoli di viaggio

Intermodalità

Puntualità dei servizi e principi generali in caso di perturbazioni del traffico

Ritardi

Soppressione dei servizi

Pulizia del materiale rotabile e delle stazioni

Indagine sul grado di soddisfazione della clientela

Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio

Gestione dei reclami

Rimborsi e idennizzi

Modulo di indennizzo

Assistenza fornita alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta

Premessa

La presente relazione sulle prestazioni in materia di qualità del servizio offerto è redatta in conformità a quanto disposto nell'Art. 29 (Norme di qualità del servizio) del Regolamento (UE) n. 2021/782 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, secondo il quale le imprese ferroviarie, ogni due anni, pubblicano una relazione sulle prestazioni in materia di qualità del servizio sui loro siti web.

Le informazioni e i dati riportati nel presente documento sono estratti di altri documenti già pubblicati dalla società F.A.L. (es. Carta dei Servizi) sul proprio sito internet alla sezione:

<https://ferrovieappulolucane.it/qualita-e-servizi/carta-dei-servizi>.

REGOLAMENTO (UE) 782/2021 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 29 aprile 2021 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario

Articolo 29

Norme di qualità del servizio

1. Le imprese ferroviarie stabiliscono le norme di qualità del servizio e applicano un sistema di gestione della qualità per mantenere la qualità del servizio. Le norme di qualità del servizio riguardano almeno gli elementi di cui all'allegato III.
2. Le imprese ferroviarie controllano le loro prestazioni in base alle norme di qualità del servizio. Entro il 30 giugno 2023, e successivamente, ogni due anni, le imprese ferroviarie pubblicano una relazione sulle prestazioni in materia di qualità del servizio sui loro siti web. Tali relazioni sono messe a disposizione anche sul sito web dell'Agenzia dell'Unione europea per le ferrovie.
3. I gestori delle stazioni fissano norme di qualità del servizio sulla base dei pertinenti elementi elencati nell'allegato III. Controllano le loro prestazioni conformemente a tali norme e, su richiesta, forniscono alle autorità pubbliche nazionali le informazioni relative alle loro prestazioni.

Il presente documento riporta gli elementi sottoelencati e riportati nell'allegato III del citato Regolamento per l'anno 2025, con riferimento agli anni 2023 e 2024:

- **Informazioni e biglietti;**
- **Puntualità dei servizi e principi generali in caso di perturbazioni del traffico;**
- **Ritardi;**
- **Soppressione di servizi;**
- **Pulizia del materiale rotabile e delle stazioni;**
- **Indagine sul grado di soddisfazione della clientela;**
- **Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio;**
- **Assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta.**



Profilo dell'azienda

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.

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.



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/ammtrasparente/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/costi-contabilizzati/>

Offerta

Le **FAL** 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**, nelle regioni Puglia e Basilicata, ramificato sulle seguenti direttrici:

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

Il parco mezzi è composto da n. **30** treni.

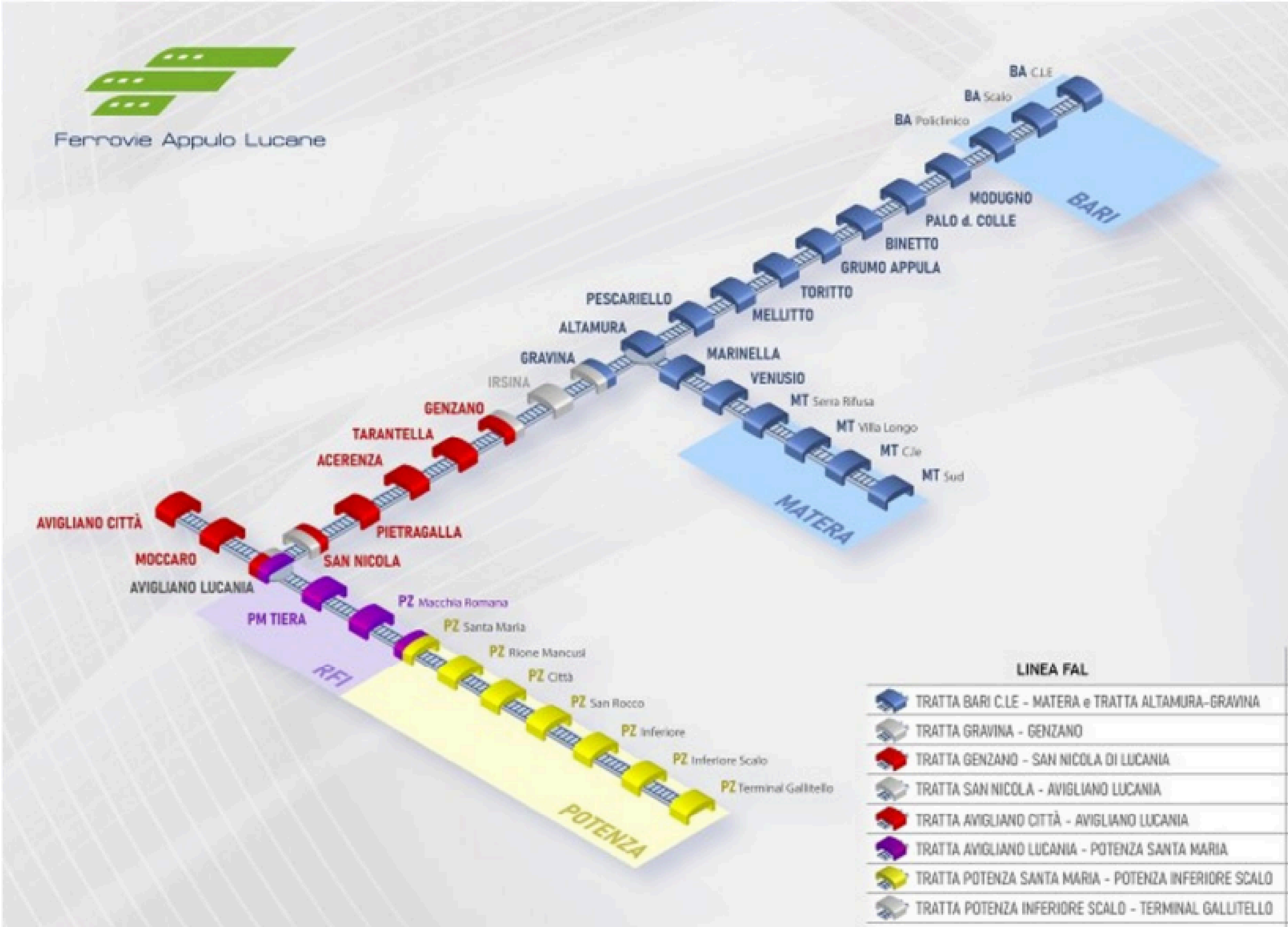
Con la recente immissione in servizio di nuovi treni e nuovi bus, il parco mezzi di FAL è stato rinnovato al 100% sia in Puglia sia in Basilicata. Con una età media di 9 anni, la flotta FAL è tra le più giovani d'Italia.

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.

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.

Linea ferroviaria FAL



Dati di sintesi dell'erogazione del servizio ferroviario ed automobilistico degli anni 2023 e 2024



INDICATORI DELLA QUALITA' ANNO 2023 / 2024

SETTORE FERROVIARIO A N N O :	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



Numero Totale di Viaggiatori anno 2023 e anno 2024



La Flotta

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:

Veicoli per servizio viaggiatori
26 convogli STADLER
4 automotrici monocassa Fiat AT300



Flotta



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.



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.

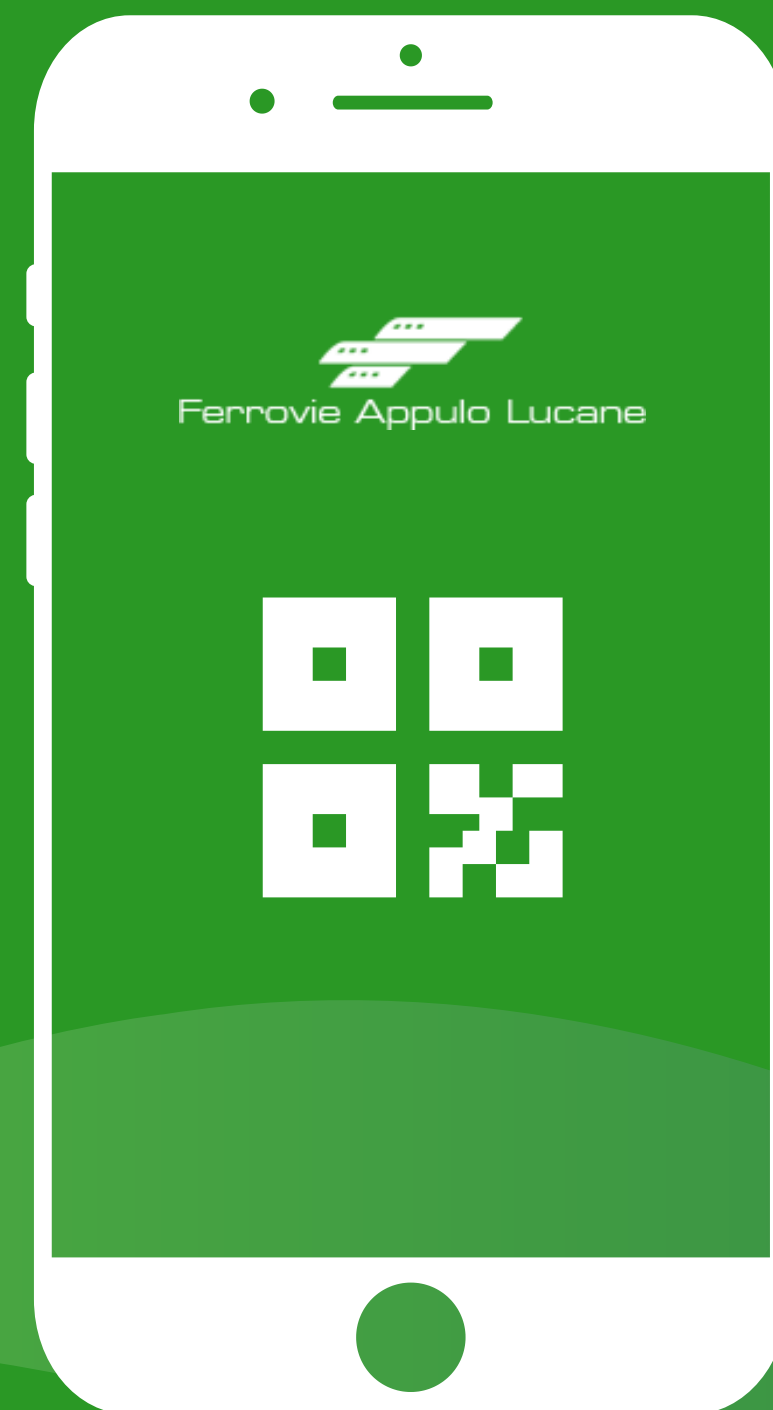
Dal punto di vista tecnologico, per favorire sempre più l'interazione con gli utenti e facilitare le comunicazioni con l'Azienda e la consultazione degli orari sono stati attivati i seguenti servizi in Puglia e Basilicata





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.

TEMPOREALE:

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:

per 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.

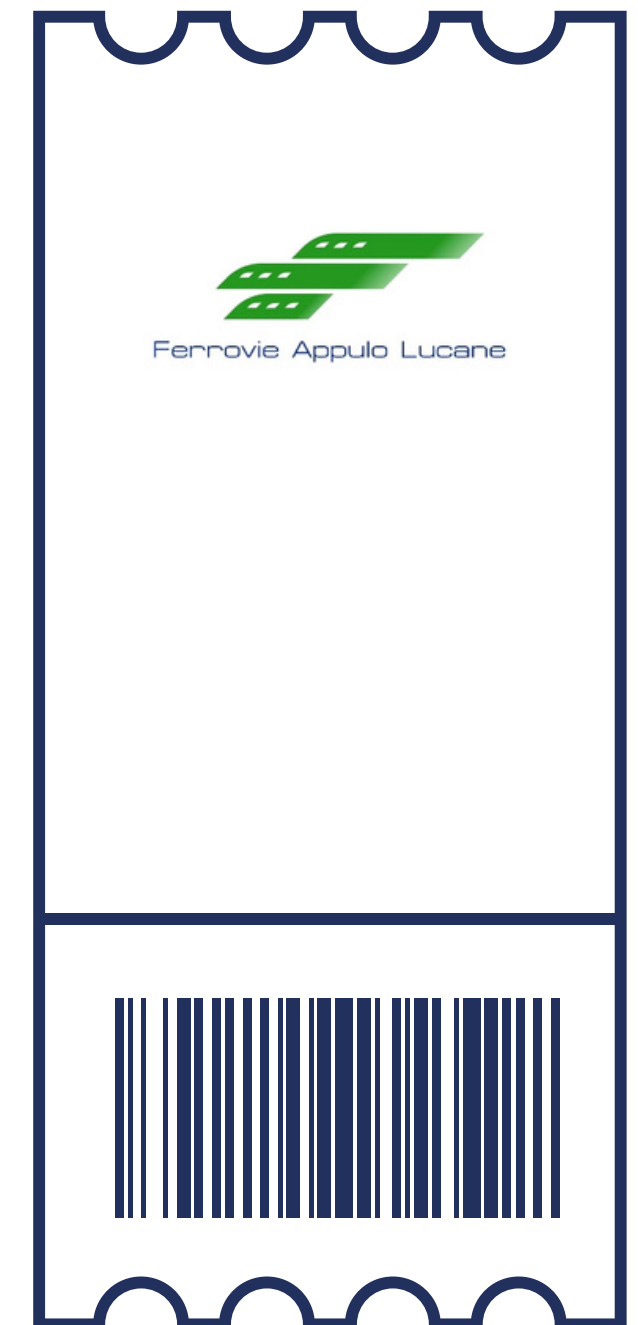
I passeggeri sono tenuti a prendere posto sui treni già muniti di regolare biglietto in corso di validità.

I viaggiatori che risultino essere sprovvisti di biglietto o in possesso di titoli di viaggio non validi sono considerati contravventori e sono soggetti al pagamento di:

- un biglietto di corsa semplice a tariffa ordinaria;
- una sanzione amministrativa secondo modalità distinte per Puglia e Basilicata (per i dettagli consultare la pagine del sito la **Carta dei Servizi FAL 2024-2025** al paragrafo "Regolarizzazioni, Sanzioni e Penalità").

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:

- 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;
- verificare che la modalità di trasporto specificata in chiaro sul proprio titolo di viaggio, treno, bus o treno+bus corrisponda a quella richiesta;
- 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);
- rifiutare e chiedere immediata sostituzione del titolo di viaggio qualora, già ad origine, non corrisponda alle caratteristiche richieste, al format grafico prescritto e presenti vistosi difetti di stampa (biglietti mal rifilati e mal stampati);
- custodire con cura il titolo di viaggio acquistato per tutto l'arco temporale di validità, conservandone inalterato il formato originale di emissione.



Ambito di applicazione delle tariffe regionali

In quanto operatore ferroviario regionale, F.A.L. è soggetta all'applicazione del regime tariffario dettato dalla **Regione Puglia** e dalla **Regione Basilicata**.

Pertanto, di seguito, si riportano nel dettaglio le 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);

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. Inoltre, tutti i collegamenti da e per Matera transitanti da Altamura sono da considerarsi collegamenti interregionali.

Applicazione delle tariffe regionali

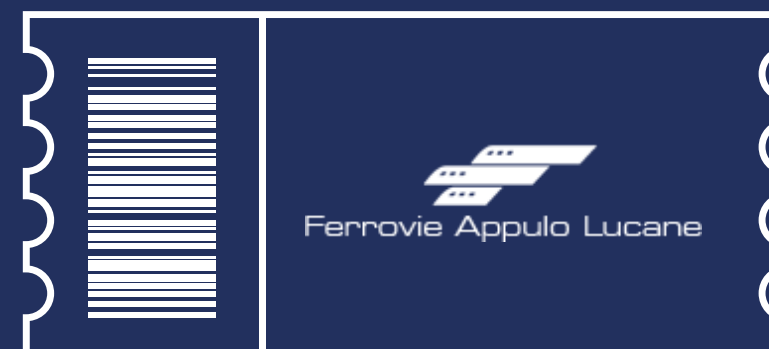
Linee o tratti di linea soggetti all'applicazione del regime tariffario dettato dalla **Regione Basilicata**:

Linee Ferroviarie

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

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).

Modalità di Vendita Titoli di Viaggio



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

- **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.
- **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".
- **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 disponibili presso i punti vendita informatizzati di stazione

- **Titoli di viaggio ferroviari ordinari:** biglietti di corsa semplice, abbonamenti settimanali, abbonamenti mensili;
- **Titoli di viaggio integrati treno+bus:** abbonamenti settimanali ed abbonamenti mensili;
- **Titoli di viaggio ferroviari interregionali:** biglietti di corsa semplice; abbonamenti settimanali; abbonamenti mensili;
- **Titoli di viaggio interregionali integrati treno+bus:** abbonamenti settimanali; abbonamenti mensili;
- **Titoli di viaggio servizio ferroviario urbano città di Potenza:** biglietti di corsa semplice a tariffa ridotta per viaggi sulla tratta Potenza inf. scalo – potenza Santa Maria e viceversa;
- **Titoli di viaggio integrati treno+bus** (tratta Potenza – Avigliano): abbonamenti settimanali; abbonamenti mensili;
- **Titoli di viaggio integrati treno+bus** (tratta Potenza – Pietragalla): biglietti di corsa a/r; abbonamenti mensili.



Titoli di viaggio in vendita tramite bigliettazione online

- **Titoli di viaggio ferroviari ordinari:** biglietti di corsa semplice, abbonamenti settimanali, abbonamenti mensili;
- **Titoli di viaggio integrati treno+bus:** abbonamenti settimanali ed abbonamenti mensili;
- **Titoli di viaggio ferroviari interregionali:** biglietti di corsa semplice; abbonamenti settimanali; abbonamenti mensili;
- **Titoli di viaggio interregionali integrati treno+bus:** abbonamenti settimanali; abbonamenti mensili;
- **Titoli di viaggio ferroviari interregionali:** biglietti di corsa semplice abbonamenti settimanali; abbonamenti mensili;
- **Titoli di viaggio interregionali integrati treno+bus:** abbonamenti settimanali; abbonamenti mensili.





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 nelle tabaccherie della *Puglia* e della *Basilicata* che fanno parte del circuito **PuntoLis**. Con la sottoscrizione di questo accordo i vecchi titoli di viaggio chilometrici, dal 31 maggio 2025, non sono più accettati da FAL.

Dati di sintesi anni 2023/2024 relativi alle Vendite di Titoli di Viaggio Ferroviari



VENDITE TITOLI DI VIAGGIO FERROVIARI	PUGLIA	BASILICATA	FAL INTERA AZIENDA	VENDITE TITOLI DI VIAGGIO FERROVIARI	PUGLIA	BASILICATA	FAL INTERA AZIENDA
ANNO :	2023			ANNO :	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

Al fine di favorire l'intermodalità, FAL ha sottoscritto convenzioni con altre imprese di trasporto pubblico.

1- CONVENZIONE F.A.L. S.r.l. – FERROTRAMVIARIA

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

I punti vendita informatizzati di stazione FAL, in relazione all'impianto ferroviario sede di acquisto, possono emettere in unica soluzione biglietti ferroviari integrati di corsa semplice che consentono di raggiungere velocemente l'aeroporto Karol Woytila di Bari-Palese nel giorno di validità sovraimpressa. Viceversa, dal punto vendita informatizzato di Ferrotramviaria, con sede presso il suddetto aeroporto, è possibile acquistare biglietti integrati di corsa semplice validi per percorrenze 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

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

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.





3- 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

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.

AUTOBUS AMTAB

TRENI FAL

TRENI FERROTRAMVIARIA

BIGLIETTO UNICO

**Da oggi
è più facile
viaggiare**

TRENO + AUTOBUS = BIGLIETTO UNICO
Con AMTAB, FAL e FERROTRAMVIARIA, da oggi puoi acquistare il tuo biglietto dalla stazione di partenza a tutti i quartieri di Bari.

SOLO NELLE BIGLIETTERIE FERROVIARIE

Puntualità dei servizi e principi generali in caso di perturbazioni del traffico

L'erogazione del servizio offerto viene assicurata in modo regolare e continuato, nel rispetto del programma di esercizio e supportata da una corretta quanto completa informazione; pertanto, deve essere garantita l'istituzione di servizi sostitutivi ogni qual volta si verifichino interruzioni programmate o si registrino irregolarità durante l'erogazione del servizio.

In tutti i casi di sciopero, l'azienda si impegna a garantire 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.

Puntualità dei servizi e principi generali in caso di perturbazioni del traffico

In caso di perturbazione della circolazione (sia per eventi programmati che non programmati) vengono attuate delle procedure di emergenza. Per affrontare specifiche casistiche ricorrenti, vengono elaborate delle procedure di emergenza dedicate.

In caso di indisponibilità di linee/impianti, sono previsti appositi piani di sostituzione del servizio con autobus.

FAL si è dotata di procedure organizzative che stabiliscono i comportamenti da seguire in situazioni di criticità specifiche.

2023

REGIONE PUGLIA				
RITARDO IN PARTENZA DALLA STAZIONE DI ORIGINE 2023				
TIPOLOGIA DEL SERVIZIO			%RITARDO <= 5'	%RITARDO >5'
TRENI REGIONALI			87,45%	12,55%
RITARDO IN ARRIVO DALLA STAZIONE DI DESTINAZIONE 2023				
TIPOLOGIA DEL SERVIZIO	%RITARDO <60	% RITARDIO da 60 a 119	% ritardi => 120	ritardo medio (minuti)
TRENI REGIONALI	99,13%	0,85%	0,02%	5,5
SOPPRESSIONI 2023 senza esclusioni				
TIPOLOGIA DEL SERVIZIO	% TRENI SOPPRESSI			
TRENI REGIONALI	0,85%			



2023



REGIONE BASILICATA

RITARDO IN PARTENZA DALLA STAZIONE DI ORIGINE 2023

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO		% RITARDO <= 5'	% RITARDO>5'
TRENI REGIONALI	Potenza	97,40%	2,60%
	Matera	87,50%	12,50%

RITARDO IN ARRIVO DALLA STAZIONE DI DESTINAZIONE 2023

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO		%RITARDO <60	% RITARDI da 60 a 119	% ritardi =>120	ritardo medio (minuti)
TRENI REGIONALI	Potenza	99,99%	0,01%	0%	1,7
	Matera	99,95%	0,05%	0%	4,1

SOPPRESSIONI 2023 senza esclusioni

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO	% TRENI SOPPRESSI
TRENI REGIONALI POTENZA	0,25%
TRENI REGIONALI MATERA	0,60%



REGIONE PUGLIA				
RITARDO IN PARTENZA DALLA STAZIONE DI ORIGINE 2024				
TIPOLOGIA DEL SERVIZIO		%RITARDO <= 5'	%RITARDO>5'	
TRENI REGIONALI		81,55%	18,45%	
RITARDO IN ARRIVO DALLA STAZIONE DI DESTINAZIONE 2024				
TIPOLOGIA DEL SERVIZIO	%RITARDO <60	% RITARDIO da 60 a 119	% ritardi =>120	ritardo medio (minuti)
TRENI REGIONALI	99,19%	0,80%	0,01%	6,92
SOPPRESSIONI 2024 senza esclusioni				
TIPOLOGIA DEL SERVIZIO		% TRENI SOPPRESSI		
TRENI REGIONALI		0,44%		

2024



REGIONE BASILICATA					
RITARDO IN PARTENZA DALLA STAZIONE DI ORIGINE 2024					
TIPOLOGIA DEL SERVIZIO			% RITARDO <= 5'	% RITARDO>5'	
TRENI REGIONALI		Potenza	97,27	2,73	
		Matera	77,00%	23%	
RITARDO IN ARRIVO DALLA STAZIONE DI DESTINAZIONE 2024					
TIPOLOGIA DEL SERVIZIO		%RITARDO <60	% RITARDI da 60 a 119	% ritardi =>120	ritardo medio (minuti)
TRENI REGIONALI		Potenza	99,99%	0,01%	1,59
		Matera	100%	0,00%	4,78
SOPPRESSIONI 2024 senza esclusioni					
TIPOLOGIA DEL SERVIZIO		% TRENI SOPPRESSI			
TRENI REGIONALI POTENZA		0,85%			
TRENI REGIONALI MATERA		0,57%			

2024



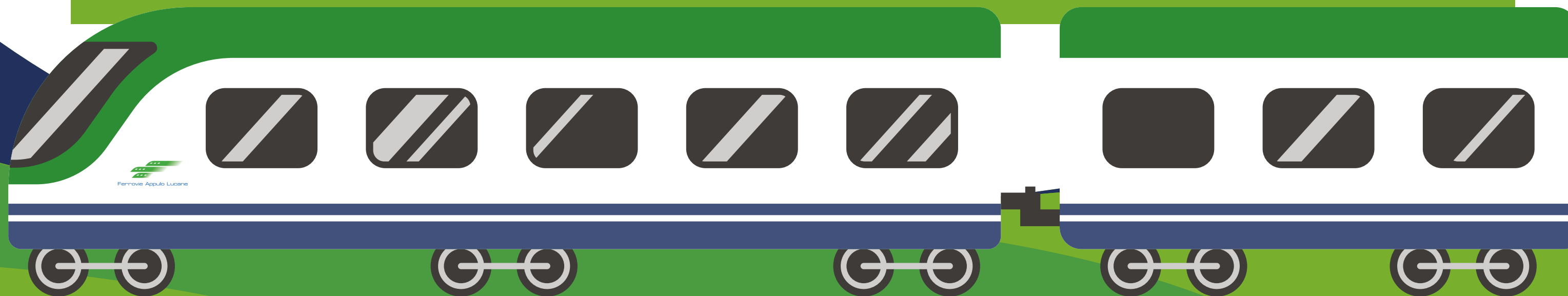
Soppressione dei servizi

In caso di perturbazioni del traffico dovute ad eventi imprevisti o per scioperi, FAL si impegna ad informare tempestivamente i viaggiatori e ad adottare misure idonee a salvaguardare e a garantire la massima trasparenza e tutela degli utenti e, pertanto, ha definito una serie di principi generali da seguire in caso di disservizi.

A tal proposito, tramite l'istituzione dei nuovi servizi descritti (Falmaps), il viaggiatore può monitorare in tempo reale lo stato e l'orario d'arrivo di bus e treni a ciascuna fermata/stazione.

Con lo strumento Livechat, inoltre, l'utente può rivolgersi ad un operatore F.A.L. per ottenere, in tempo reale, tutte le informazioni di cui necessita per il proprio spostamento.

Nel caso di sciopero dei mezzi, così come previsto dalla normativa vigente in tema di sciopero nel settore del trasporto locale, F.A.L. s.r.l. si impegna a diffondere l'avviso in maniera preventiva. La comunicazione, indicante data e modalità di sciopero, viene divulgata 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.



Soppressione dei servizi

Tutte le corse automobilistiche e ferroviarie sono garantite dalle ore 5.30 alle ore 8.30 e dalle ore 12.30 alle ore 15.30 e, per le corse partite prima dell'inizio dello sciopero, vengono garantite fino a termine corsa. Nel caso di eventuali irregolarità o disservizi imputabili alla Società durante l'espletamento del servizio, sono previste forme di rimborso e/o indennizzo e le stesse sono consultabili da parte degli utenti alla sezione web del sito <https://ferrovieappulolucane.it/rimborsi-ed-indennizzi/>

In caso di perturbazioni, inoltre, l'azienda adotta sistemi di riprogrammazione che permettono di ridurre al minimo il disservizio, tra cui, per l'appunto, l'utilizzo del servizio sostitutivo eseguito con bus.



Pulizia del materiale rotabile



Allo scopo di offrire un servizio di trasporto pubblico qualitativo ed efficiente, le operazioni di pulizia di tutto il materiale rotabile 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 che prevedono:

- 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.



Controllo della qualità dell'aria e della temperatura nelle carrozze

Tutti i rotabili a due e tre casse sono dotati di un sistema di climatizzazione che garantisce un ricambio e un'adeguata qualità dell'aria, miscelando aria interna con aria fresca proveniente dall'esterno.

Per garantire l'igiene, la funzionalità e l'affidabilità del sistema, l'aria viene filtrata attraverso filtri ad alta efficienza (classe F7) conformi agli standard e alle normative attualmente in vigore. I filtri vengono regolarmente sostituiti secondo i piani di manutenzione specifici predisposti dal progettista del sottosistema.

La manutenzione degli impianti di climatizzazione, oltre ai controlli periodici, prevede verifiche generali prima dell'utilizzo nella stagione estiva e in quella invernale.

Il controllo della temperatura all'interno delle carrozze è automatico e gestito dal climatizzatore in funzione del valore impostato dal personale di bordo e della temperatura esterna.



Indagine sul grado di soddisfazione della clientela

Le Ferrovie Appulo Lucane S.r.l. 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 al fine di poter verificare e monitorare il livello di efficienza e di efficacia del servizio percepito dagli utenti e monitorarne il livello di gradimento.

Gli utenti sono adeguatamente informati delle date di avvio dell'indagine e delle modalità di esecuzione attraverso avvisi posti sui mezzi (treni e bus) e tramite comunicazione sul sito web alla sezione "Comunicazioni di Servizio".

L'analisi è effettuata attraverso interviste personali "face to face" lungo tutta la rete su rotaia e gomma di Puglia e Basilicata e i quesiti posti interessano aspetti percepiti dall'utenza relativamente a fattori quali: sicurezza, copertura della rete, gestione dei ritardi, interruzioni o altre emergenze, pulizia, aspetti relazionali e professionalità del personale.

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.

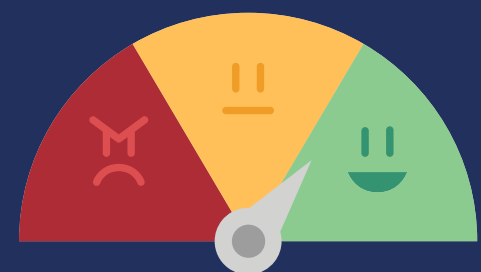
Tra i punti di forza, ci sono la soddisfazione generale stabile, il personale molto cortese e professionale e una discreta capacità di integrazione tra i servizi.

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.

I risultati dell'indagine circa la soddisfazione del cliente riferiti all'anno 2023 non sono qui riportati in quanto espressi in una scala di valutazione diversa e quindi i periodi non sono confrontabili.

Si riporta, di seguito, il link utile alla consultazione delle indagini di Customer pubblicate sul web site.

<https://ferrovieappulolucane.it/qualita-e-servizi/customer-satisfaction/>



Nel seguito, vi è un estratto dell'ICS presente nella *Carta dei Servizi* del I semestre e II semestre 2024

INDICATORI DI PERCEZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

ANALISI 1° E 2° SEMESTRE 2024

VALUTAZIONE PER AREE DI SERVIZIO

livello di soddisfazione utenti

SODDISFAZIONE : TRATTA PERCORSO

Puntualità del servizio
Frequenza del servizio nei giorni feriali
Copertura delle linee nell'arco delle 24 ore
Copertura delle linee in estate
Rispondenza degli orari alle esigenze degli utenti
Incastro delle coincidenze
Gestione ritardi, interruzioni o emergenze
Copertura delle linee automobilistiche nei giorni festivi
Rispetto delle fermate automobilistiche previste

1° SEMESTRE 2024		
LOW	MID	HI
21,5%	25,8%	52,7%
21,7%	24,8%	53,5%
20,1%	33,1%	46,8%
18,7%	33,8%	47,5%
20,9%	32,5%	46,6%
21,5%	28,6%	49,9%
27,6%	38,7%	33,7%
20,4%	44,2%	35,4%
7,1%	24,5%	68,4%

2° SEMESTRE 2024		
LOW	MID	HI
15,4%	31,2%	53,4%
16,0%	32,1%	51,9%
17,3%	37,4%	45,3%
14,1%	38,7%	47,3%
17,0%	38,6%	44,4%
15,9%	35,8%	48,4%
24,4%	44,4%	31,2%
21,5%	45,1%	33,4%
9,8%	28,7%	61,5%

livello di soddisfazione utenti

SODDISFAZIONE : PERSONALE DELLE FERROVIE APPULO LUCANE

Disponibilità del personale all'ascolto
Cortesia del personale
Professionalità del personale
Conduzione del mezzo
Controllo a bordo dei titoli di viaggio

1° SEMESTRE 2024		
LOW	MID	HI
12,5%	26,1%	61,4%
10,3%	25,3%	64,4%
10,6%	24,5%	64,9%
10,7%	23,7%	65,9%
17,2%	32,6%	50,2%

2° SEMESTRE 2024		
LOW	MID	HI
11,7%	23,9%	64,5%
10,7%	24,1%	65,2%
9,8%	21,7%	68,5%
8,9%	19,4%	71,7%
23,0%	32,9%	44,2%



livello di soddisfazione utenti

SODDISFAZIONE : COMFORT DEL SERVIZIO

Disponibilità di posti a sedere
Efficienza dell'impianto di climatizzazione
Pulizia interna dei mezzi
Pulizia esterna dei mezzi
Sicurezza delle persone e degli oggetti
Accessibilità dei mezzi ai disabili

1° SEMESTRE 2024		
LOW	MID	HI
8,6%	18,7%	72,7%
8,3%	21,2%	70,5%
9,2%	24,7%	66,1%
8,9%	28,8%	62,3%
7,4%	26,7%	65,9%
11,4%	35,4%	53,2%

2° SEMESTRE 2024		
LOW	MID	HI
10,8%	26,0%	63,2%
10,0%	25,5%	64,5%
14,7%	31,2%	54,1%
10,1%	36,2%	53,7%
8,6%	30,2%	61,2%
12,2%	39,2%	48,6%



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

1° SEMESTRE 2024		
LOW	MID	HI
9,2%	37,9%	52,9%
13,9%	39,0%	47,1%
19,1%	40,8%	40,1%
16,5%	43,7%	39,8%
15,9%	40,1%	44,0%
15,9%	51,5%	32,6%
17,4%	54,5%	28,1%

2° SEMESTRE 2024		
LOW	MID	HI
10,0%	36,4%	53,6%
12,3%	41,0%	46,7%
17,3%	46,6%	36,2%
13,6%	51,9%	34,5%
13,6%	42,6%	43,8%
14,3%	49,9%	35,8%
16,8%	52,7%	30,6%
15,7%	47,2%	37,1%

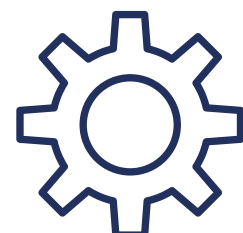


SODDISFAZIONE : SERVIZI A TERRA

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

1° SEMESTRE 2024		
LOW	MID	HI
8,6%	42,2%	49,2%
7,4%	38,3%	54,3%
21,5%	32,4%	46,1%
20,5%	31,6%	47,9%
9,2%	35,4%	55,4%
12,3%	38,5%	49,2%
10,5%	36,9%	52,6%
9,9%	36,2%	53,9%
10,7%	27,5%	61,8%
21,5%	35,7%	42,8%
10,2%	41,0%	48,8%
11,2%	34,2%	54,6%

2° SEMESTRE 2024		
LOW	MID	HI
10,5%	43,1%	46,4%
10,2%	43,7%	46,1%
32,0%	33,1%	34,9%
29,9%	34,2%	35,9%
11,8%	40,4%	47,8%
25,0%	37,7%	37,3%
12,7%	41,6%	45,7%
11,2%	42,1%	46,7%
11,8%	32,2%	56,0%
30,3%	36,0%	33,6%
11,8%	47,7%	40,5%
20,9%	45,7%	33,4%



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

Servizio di trasporto in generale
Servizio di bigliettazione online
Funzione di ricerca delle tratte ferroviarie ed automobilistiche
Aggiornamento delle informazioni
Completezza delle informazioni
Funzione di ricerca dei mezzi (treni e bus) in tempo reale
Pagina dei lavori in corso con informazioni aggiornate sui cantieri
Chiarezza dei contenuti
Chiarezza del linguaggio
Facilità di navigazione
Aspetto grafico
Idoneità del sito a soddisfare le esigenze degli utenti
Sito internet FAL nel suo complesso

	LOW	MID	HI
1º SEMESTRE 2024			
10,7%	33,9%	55,4%	
7,1%	40,6%	52,3%	
5,0%	40,0%	55,0%	
8,6%	43,7%	47,7%	
6,9%	44,1%	49,0%	
10,0%	44,0%	46,1%	
9,0%	48,1%	42,9%	
7,5%	41,4%	51,1%	
5,6%	37,5%	56,9%	
6,3%	37,0%	56,7%	
6,1%	38,5%	55,4%	
5,2%	39,3%	55,6%	
5,6%	38,1%	56,3%	

	LOW	MID	HI
2º SEMESTRE 2024			
10,7%	33,9%	55,4%	
7,1%	40,6%	52,3%	
5,0%	40,0%	55,0%	
8,6%	43,7%	47,7%	
6,9%	44,1%	49,0%	
10,0%	43,9%	46,1%	
9,0%	48,1%	42,9%	
7,5%	41,4%	51,1%	
5,6%	37,5%	56,9%	
6,3%	37,0%	56,7%	
6,1%	38,5%	55,4%	
5,2%	39,2%	55,6%	
5,6%	38,1%	56,3%	



SODDISFAZIONE : TRAMITE PAGINA Fb

Rapidità degli operatori nel servire assistenza
Completezza delle informazioni
Chiarezza dei contenuti
Gentilezza dell'operatore che fornisce assistenza
Idoneità del servizio a soddisfare le esigenze degli utenti
Attività di Assistenza Clienti delle FAL nel suo complesso

	LOW	MID	HI
1° SEMESTRE 2024			
	11,1%	42,9%	46,0%
	14,3%	33,3%	52,4%
	11,1%	28,6%	60,3%
	9,5%	36,5%	54,0%
	11,1%	33,3%	55,6%
	11,1%	34,9%	54,0%

	LOW	MID	HI
2° SEMESTRE 2024			
	25,0%	50,0%	25,0%
	25,0%	43,2%	31,8%
	22,7%	47,7%	29,5%
	22,7%	38,6%	38,7%
	20,5%	50,0%	29,5%
	20,5%	47,7%	31,8%



VALUTAZIONE COMPLESSIVA										



Trattamento dei reclami, rimborsi ed indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio



Gestione dei reclami

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.

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





Non è possibile sporgere reclamo telefonicamente

Fonte Carta dei Servizi

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>

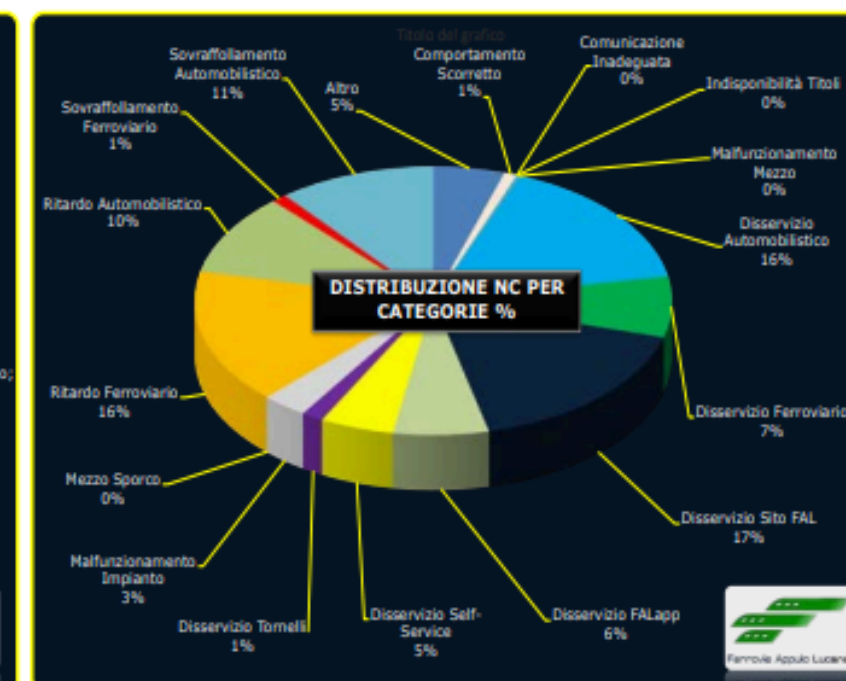
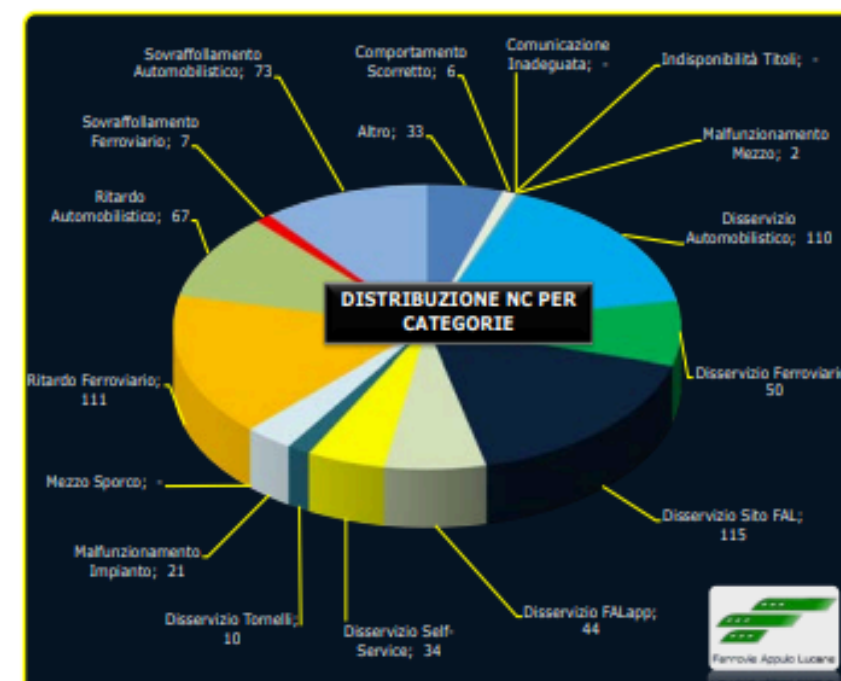


RECLAMI PER CATEGORIA ANNO 2023

2023



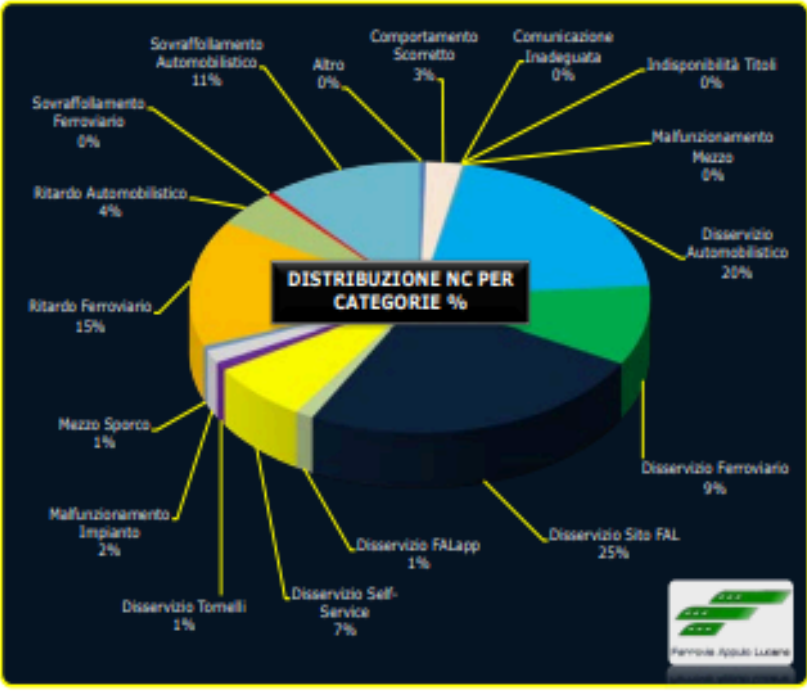
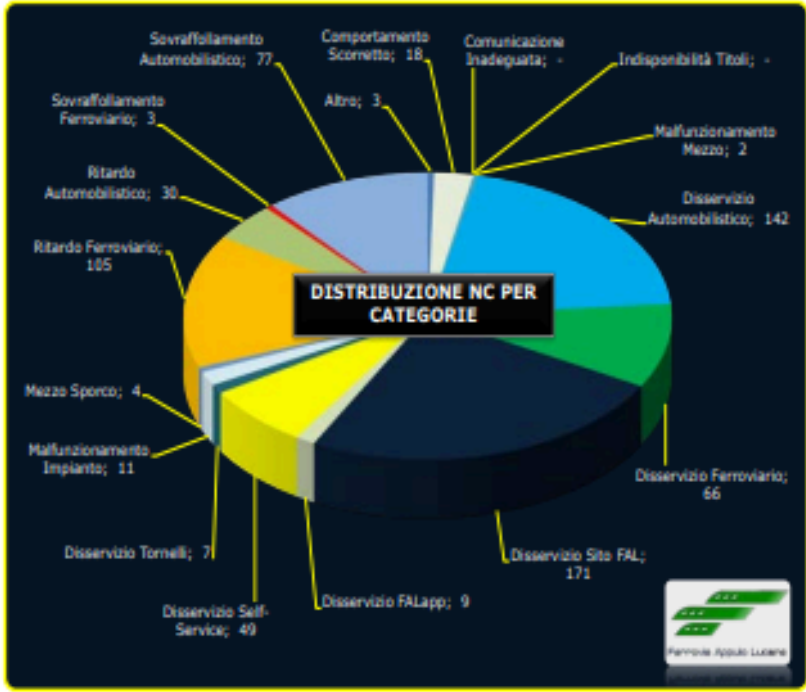
CATEGORIA	%	TOTALE ANNO 2023	Reclami per Categoria pervenuti in PUGLIA		Reclami per Categoria pervenuti in BASILICATA	
Altro	5%	33	32	97%	1	3%
Comportamento Scorretto	1%	6	4	67%	2	33%
Comunicazione Inadeguata	0%	0	0		0	
Indisponibilità Titoli	0%	0	0		0	
Malfunzionamento Mezzo	0%	2	1	50%	1	50%
Disservizio 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 Tomelli	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%



2024

RECLAMI PER CATEGORIA ANNO 2024

CATEGORIA	%	TOTALE ANNO 2024	Reclami per Categoria pervenuti in PUGLIA		Reclami per Categoria pervenuti in BASILICATA	
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%

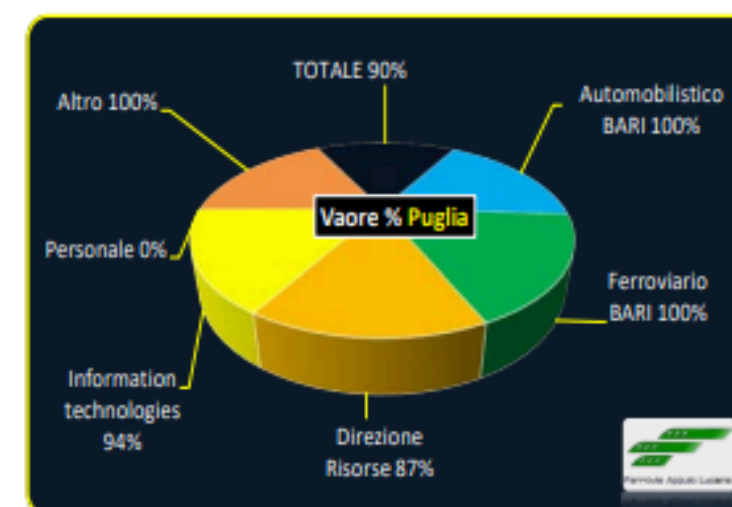
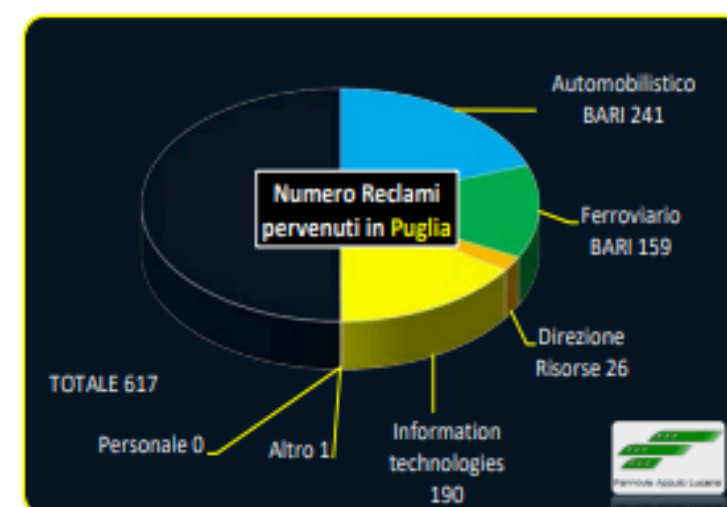


2023

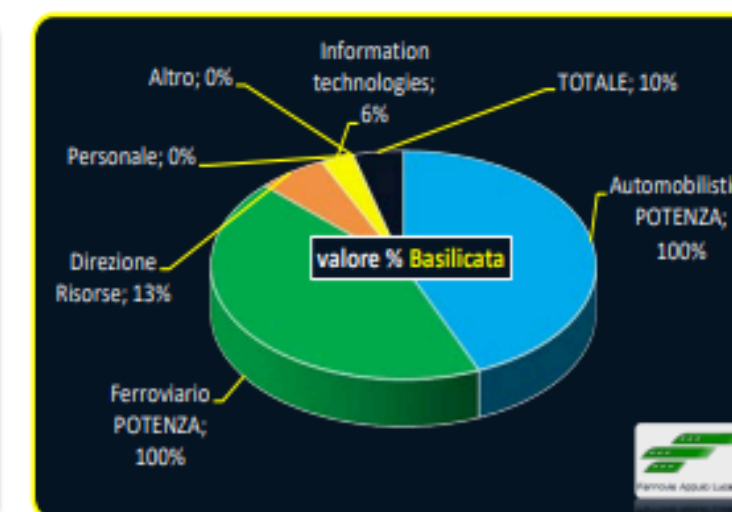
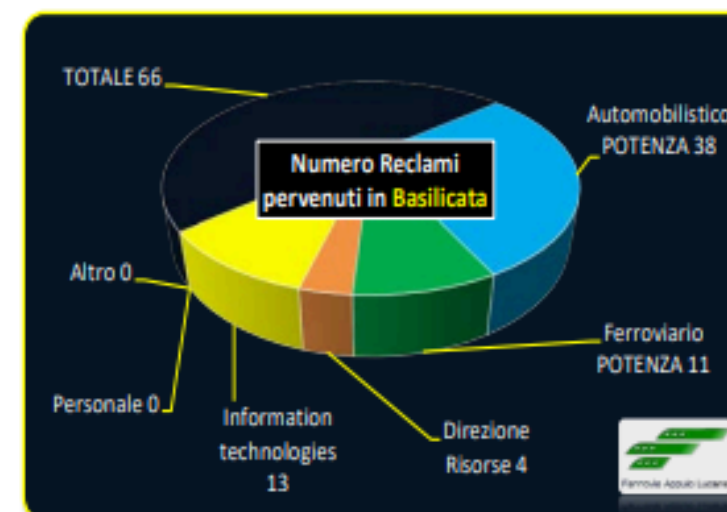
RECLAMI PER AREA AZIENDALE ANNO 2023

SETTORE	%	TOTALE ANNO 2023	Reclami per AREA pervenuti in PUGLIA		Reclami per AREA pervenuti in BASILICATA	
Automobilistico BARI	35,3%	241	241	100,0%		
Ferroviario BARI	23,3%	159	159	100,0%		
Automobilistico POTENZA	5,6%	38			38	100,0%
Ferroviario 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

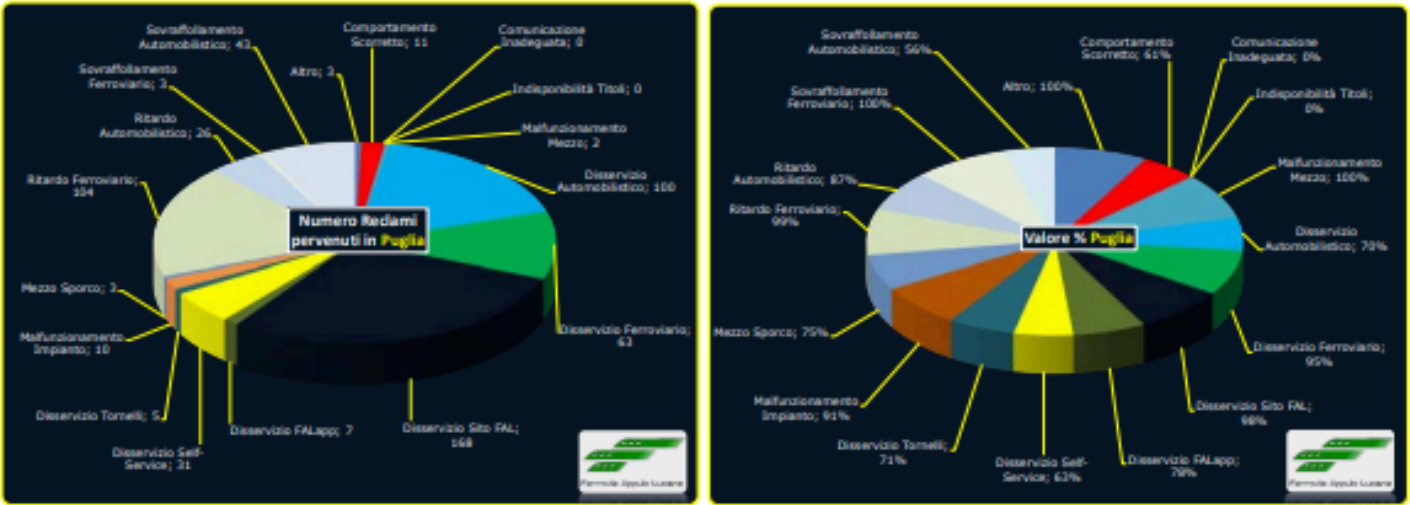


2024

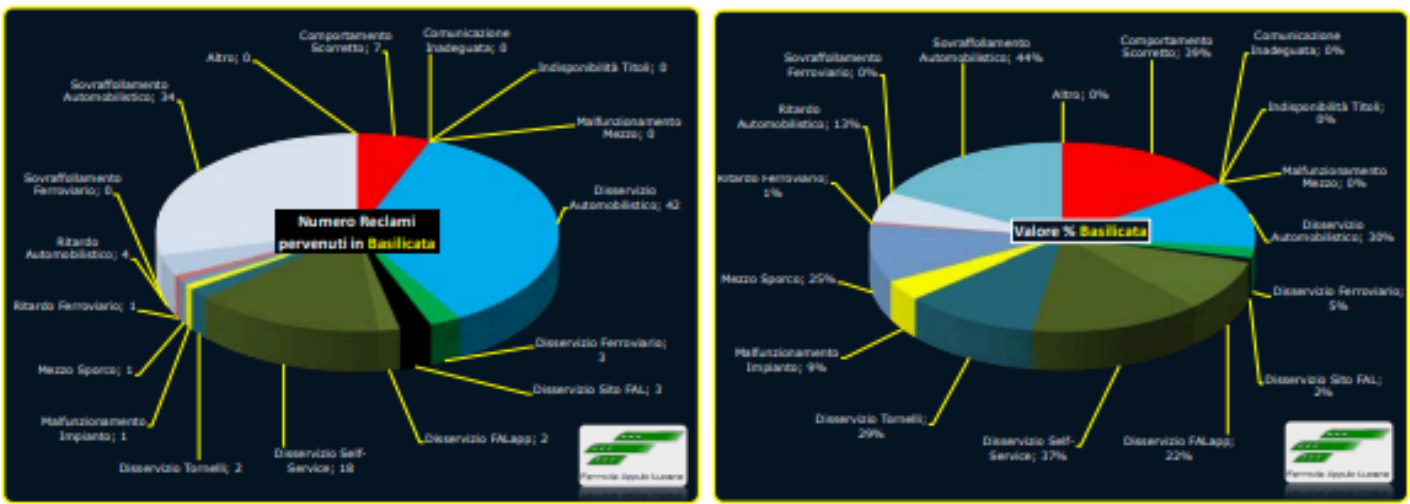
RECLAMI PER AREA AZIENDALE ANNO 2024

SETTORE	%	TOTALE ANNO 2024	Reclami per AREA pervenuti in PUGLIA		Reclami per AREA pervenuti in BASILICATA	
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



Rimborsi e Indennizzi

Fonte Carta dei Servizi

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.

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

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 relazione alla fruibilità del materiale rotabile
- Indennizzi automatici in caso di ritardata risposta al reclamo

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 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

Le informazioni di dettaglio sono disponibili sulla Carta dei Servizi disponibile sul sito web.

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

Assistenza fornita alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta

Le FAL 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, l'azienda invita i viaggiatori che si trovano nelle suddette condizioni a comunicare le proprie necessità almeno 24 ore lavorative prima della partenza, così da poter offrire un trasporto confortevole ed efficiente.

Nella Carta dei Servizi sono presenti e riportati tutti i contatti utili ai quali poter segnalare quanto sopra espresso. In particolare, i canali di comunicazione variano in base al vettore e alle linee da utilizzare.

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, viene compiuto da parte dell'Azienda 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. Occorre, tuttavia, specificare che, 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 o 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.

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**



Si riporta di seguito l'elenco delle stazioni e fermate con accessibilità fornita da pedana

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	TACCONO	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.



Ferrovie Appulo Lucane