

# CARTA dei servizi 2022 - 2023



[www.ferrovieappulolucane.it](http://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	10

## 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 2020/ 2021	70

**TUTELA DEI VIAGGIATORI**

Gestione dei Reclami	74
Rimborsi	80
Oggetti Smarriti	82
Copertura Assicurativa per Danni alle Persone e alle Cose	83
Sciopero	83
Diritti e Obblighi dei Viaggiatori	83

**ALLEGATI**

Caratteristiche Commerciali e disponibilità negli Impianti Ferroviari	85
---	----

**CONTATTI**

Contatti aziendali	87
--------------------	----



## INTRODUZIONE

### PREMESSA

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

La Carta dei Servizi obbliga la Governance Aziendale ed i dipendenti a fare meglio, a rispondere più velocemente ad eventuali disservizi, ma soprattutto ad accompagnare gli utenti verso un servizio sempre più efficiente, accessibile e green.

Nel settore dei trasporti pubblici la Carta dei Servizi è anche detta "**Carta della Mobilità**" ed è redatta in attuazione di riferimenti normativi specifici.

Scopo della Carta dei Servizi è promuovere la partecipazione attiva del Cliente descrivendo le modalità di ascolto ed assistenza di viaggio che l'Azienda attiva e gli strumenti per la tutela dei consumatori.

La Società, quindi, assume precisi impegni verso la Clientela nel rispetto delle sue legittime aspettative; l'utente qualora ritenga che le stesse siano state disattese, potrà avanzare reclami, osservazioni e suggerimenti. L'Azienda si impegna a fornire precise ed esaurienti risposte, con il duplice obiettivo di soddisfare l'utente e migliorare i servizi.

Lo sforzo compiuto dall'Azienda, in questo processo di cambiamento negli ultimi anni, favorisce gli utenti anche nell'esercizio di accesso, partecipazione e informazione. La Carta dei servizi rappresenta per l'Azienda un patto con gli utenti e per gli utenti, fondato sulla trasparenza che pone gli utenti stessi al centro dell'attività aziendale.

Infine la Carta dei Servizi è uno strumento inteso come impegno a far meglio ma soprattutto a rendere il viaggio più accessibile, infatti ogni suggerimento da parte degli utenti viene accolto dall'Azienda come strumento per rispondere meglio alle esigenze degli stessi.



### RIFERIMENTI NORMATIVI

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

- Art. 16 Costituzione Italiana
- Art. 8 Trattato di Maastricht
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 “Principi generali sulla erogazione dei servizi pubblici”
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore dei trasporti”
- Regolamento 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 2022 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](http://www.ferrovieappulolucane.it). Inoltre l'Ufficio Relazioni Esterne / Affari Generali delle Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. può consegnare una copia cartacea a chiunque ne faccia richiesta.



## LE FERROVIE APPULO LUCANE

### BREVE STORIA

Le Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. nascono nel 1915 con la denominazione “Società per le Strade Ferrate del Mediterraneo”; a seguito di vicissitudini che 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 532 dipendenti (dato aggiornato al 31 dicembre 2022), 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. 40 treni e N. 130 autobus operanti tra Puglia e Basilicata. Con l’immissione in servizio di 5 nuovi treni Stadler a tre casse il parco treni è stato rinnovato al 100%: la flotta Fal è ora tra le più giovani d’Europa. Importanti investimenti sono stati compiuti anche per il rinnovo della rete, per l’innalzamento degli standard di sicurezza e per la ristrutturazione delle stazioni in chiave moderna e ‘green’.

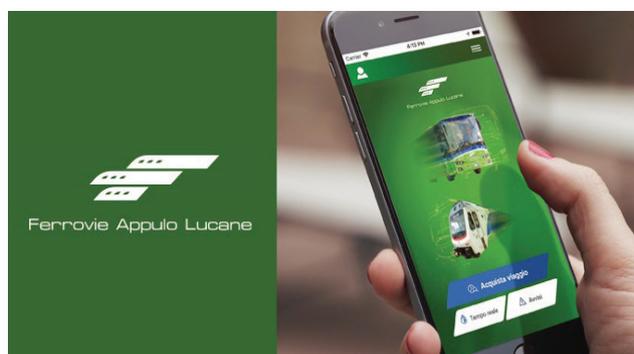
Inoltre l’Azienda, nell’ambito dell’attuazione di progetti ferroviari ha realizzato importanti opere pubbliche atte a riqualificare alcune zone urbane e migliorare la viabilità e la vivibilità di quartieri attigui alla ferrovia. Negli ultimi anni Fal si è trasformata in una Azienda moderna ed efficiente,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

## OBIETTIVI ED IMPEGNI

Innovazione, sostenibilità, accessibilità. Sono le tre headlines che negli ultimi anni hanno caratterizzato l'azione e gli investimenti della Società, avendo sempre come obiettivo principale quello di migliorare i servizi e rispondere alla crescente domanda di Tpl dei cittadini di Puglia e Basilicata. La "soddisfazione del cliente" è al centro della politica aziendale.

FAL a dicembre 2010 ha conseguito da parte dell'Organismo di Certificazione TÜV Italia la prima Certificazione di Qualità in base alla norma internazionale UNI EN ISO 9001 adeguando successivamente e con successo, i raggiunti standard di Qualità ai dettami della nuova edizione della norma internazionale di riferimento UNI EN ISO 9001 (certificato TÜV Italia Nr. 50 100 10001 – Rev.004).

Nel contempo sono stati sempre favoriti dialogo e confronto con gli utenti attraverso la gestione di canali informativi e di contatto (Ufficio Relazioni Esterne, numero verde attivo anche nei giorni festivi, comunicazioni di servizio e news in tempo reale sul sito web [www.ferrovieappulolucane.it](http://www.ferrovieappulolucane.it) e sull'applicazione FALapp, pagina Facebook, indirizzi di posta elettronica dedicati), appositamente creati per favorire il diritto dell'utenza ad un adeguato Servizio di Informazione. L'acquisto dei titoli di viaggio on-line e sulla APP è uno strumento consolidato fruibile sia tramite l'utilizzo della facile procedura presente sul sito web aziendale, sia tramite l'applicazione FALapp scaricabile nelle versioni per Android o IOS.



Il sito web aziendale offre agli utenti servizi quali: bigliettazione online, comunicazioni di servizio, news, pubblicazione dei dati relativi alla qualità, alla customer satisfaction, alla trasparenza. Tramite la sezione "Lavori in corso" gli utenti possono seguire l'andamento dei cantieri in atto sulla linea, mentre nella sezione "Bus e Treni in tempo reale" è possibile "monitorare" treni e bus, cercare la tratta d'interesse e visualizzarne il percorso con i dettagli sugli orari ed eventuali modifiche e/o ritardi. La APP di FAL, tra le prime in Italia nel suo genere, consente di consultare orari di treni e bus in tempo reale con indicazioni di eventuali ritardi; di leggere avvisi e news e, previa registrazione, di acquistare titoli di viaggio. Una volta scelta la corsa, basta cliccare sulla tratta per vedere tutto il percorso ed eventuali avvisi ad esso relativi. Cliccando sulla stazione d'interesse c'è anche la possibilità di aprire una mappa di Google che indica come raggiungere la stazione d'interesse.

## LE FERROVIE APPULO LUCANE

### OBIETTIVI ED IMPEGNI

Cliccando sulla stazione d'interesse c'è anche la possibilità di aprire una mappa di Google che indica come raggiungere la stazione d'interesse. Le stazioni, quasi tutte completamente rinnovate, sono accessibili, dotate di tornelli, wifi gratuito, telecamere di sicurezza, erogatrici automatiche self-service di titoli di viaggio; sono alimentate da impianti fotovoltaici e illuminate con luci a led. Sono dotate di sistemi informativi audio-visivi che permettono di accedere alle informazioni aggiornate sulla circolazione e sui ritardi dei treni, tramite la semplice consultazione dei monitor di stazione e l'ascolto di annunci vocali predisposti per i treni in arrivo. Il parco mezzi è tra i più giovani d'Europa: i nuovi treni sono dotati di aria condizionata, servizi, monitor che trasmettono aggiornamenti e news da Puglia e Basilicata e di rastrelliere portabici, per consentire agli utenti di viaggiare con la propria bici al seguito.



Al fine di garantire a tutti il diritto di viaggio, e quindi la totale accessibilità a bordo dei mezzi, sia i treni sia gli autobus di nuova generazione sono dotati di pedane che facilitano l'accesso anche alle persone con ridotta capacità motoria. Nella stazione di Bari centrale, inoltre, c'è un ascensore che collega il piano binari di FAL con quello delle Ferrovie del Nord Barese consentendo ai viaggiatori, grazie anche all'attivazione del biglietto integrato, di transitare da una stazione all'altra senza dover uscire all'esterno; ciò facilita anche l'accesso al collegamento ferroviario con l'aeroporto di Bari, gestito da Ferrovie del Nord Barese.

Inoltre, in virtù di un accordo fra Trenitalia e tutti i gestori pugliesi, nelle biglietterie e sul sito di Trenitalia è possibile anche acquistare un biglietto unico per le tratte integrate fra Trenitalia e Fal.

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 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 dei servizi e a promuovere una mobilità moderna, sostenibile e accessibile.

Sono state realizzate importanti opere ferroviarie e, nel contempo, grandi opere pubbliche come la nuova stazione di Matera centrale; l’interramento della stazione e di 2 km di linea ferroviaria a Modugno, con contestuale eliminazione di 2 passaggi a livello e riqualificazione dell’area circostante con la realizzazione di una piazza attrezzata; la sostituzione, a Potenza, di tre passaggi a livello con altrettanti sottopassi e la realizzazione del Terminal del Gallitello; la nuova stazione di Avigliano Città; l’eliminazione dei passaggi a livello a Bari con il progetto Strade Nuove e la realizzazione di 4 rotonde, un sottopasso ciclo-pedonale e di 2,6 chilometri di percorso ciclabile (andamento dei lavori in tempo reale sul sito [www.falstradenuove.it](http://www.falstradenuove.it)); la riqualificazione della fermata ferroviaria di Bari Policlinico, attualmente corredata da impianti di servo scala, scala mobile e da videosorveglianza. A queste opere si aggiungono i raddoppi ferroviari già realizzati sulla linea Bari – Matera e quelli in atto tra Palo e Grumo e tra Grumo e Toritto. Inoltre, con fondi PNRR, è stato avviato il cantiere per l’interramento del secondo binario a Modugno.

# Con FAL la sicurezza percorre strade nuove.

FAL HA IN CANTIERE UNA NUOVA VIABILITÀ PER PICONE E POGGIOFRANCO.

**SEGUI I LAVORI ONLINE.**

[falstradenuove.it](http://falstradenuove.it)

UN SITO TUTTO NUOVO PER UN CANTIERE RIVOLUZIONARIO.

Visita [falstradenuove.it](http://falstradenuove.it) per seguire i lavori del cantiere che sta realizzando la viabilità dei quartieri Poggiofranco e Picone.

È la prima volta che ai cittadini di Bari è offerta la possibilità di controllare l’andamento dei lavori stradali in una sede online. Che si coniuga con l’impegno dell’investimento sulla viabilità, sull’ambiente e sulla vivibilità del quartiere. Il sito è costantemente aggiornato con tutte le novità dei cantieri, puoi consultarlo periodicamente o iscriverti alla newsletter che ti terrà sempre aggiornato.

- 1 Rotatoria tra viale Tatarella e viabilità di raccordo con via Matarrese
- 2 Rotatoria tra via Mazzitelli, viale Cotugno, via Gen. Bellomo
- 3 Viabilità di raccordo tra viale Tatarella e via Matarrese
- 4 Anello di circolazione tra viale Solarino e viale Cotugno
- 5 Riorganizzazione Ingressi/Uscite Autosilo "Polipark"
- 6 Rotatoria tra viale Pasteur viale Solarino, via delle Murge
- 7 Sottopasso ciclo-pedonale tra viale Pasteur e via Matarrese
- 8 Soppressione passaggio a livello via delle Murge e modifica viabilità
- 9 Raddoppio linea FAL
- 10 Rotatoria Via Matarrese, viale Escrivā





## LE FERROVIE APPULO LUCANE

### OBIETTIVI ED IMPEGNI

In ambito lucano sono stati effettuati lavori di rinnovo e adeguamento della sede, con interventi sulle più importanti opere d'arte, dislocate sulla tratta Gravina - Avigliano Lucania (Genzano – Tarantella-Acerenza – Pietragalla – San Nicola), nonché sulla tratta Venusio – Matera Sud della linea Bari - Matera. Inoltre la linea ferroviaria Genzano – San Nicola di Pietragalla è stata riaperta al traffico al termine di lavori di manutenzione straordinaria del binario, di sistemazione della sede ferroviaria e di aumento dei livelli di sicurezza. Sui 28 chilometri di linea è attivo un servizio 'a spola' con 8 corse giornaliere e 5 fermate: Genzano, Tarantella/Oppido Lucano, Acerenza, Pietragalla e San Nicola.



Particolare attenzione è stata rivolta anche all'ammodernamento della linea ferroviaria e all'innalzamento degli standard di sicurezza: sulla linea Bari – Matera è stato installato il sistema SSC-Train stop, che garantisce un elevato standard di sicurezza nella marcia del treno. Stazioni e linea sono dotate di telecamere e sono attive una centrale operativa per il controllo degli impianti di segnalamento e sicurezza in linea ed una sala operativa che controlla in house oltre mille telecamere installate fra la Puglia e la Basilicata.



STAZIONE DI  
MODUGNO



PIAZZA STAZIONE DI  
MODUGNO

## LE FERROVIE APPULO LUCANE

In ambito lucano sono stati effettuati lavori di rinnovo e adeguamento della sede, con interventi sulle più importanti opere d'arte, dislocate sulla tratta Gravina - Avigliano Lucania (Genzano – Tarantella-Acerenza – Pietragalla – San Nicola), nonché sulla tratta Venusio – Matera Sud della linea Bari - Matera. Inoltre la linea ferroviaria Genzano – San Nicola di Pietragalla è stata riaperta al traffico al termine di lavori di manutenzione straordinaria del binario, di sistemazione della sede ferroviaria e di aumento dei livelli di sicurezza. Sui 28 chilometri di linea è attivo un servizio 'a spola' con 8 corse giornaliere e 5 fermate: Genzano, Tarantella/Oppido Lucano, Acerenza, Pietragalla e San Nicola.



Particolare attenzione è stata rivolta anche all'ammodernamento della linea ferroviaria e all'innalzamento degli standard di sicurezza: sulla linea Bari – Matera è stato installato il sistema SSC-Train stop, che garantisce un elevato standard di sicurezza nella marcia del treno. Stazioni e linea sono dotate di telecamere e sono attive una centrale operativa per il controllo degli impianti di segnalamento e sicurezza in linea ed una sala operativa che controlla in house oltre mille telecamere installate fra la Puglia e la Basilicata.



## 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/ammtrasparente/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.

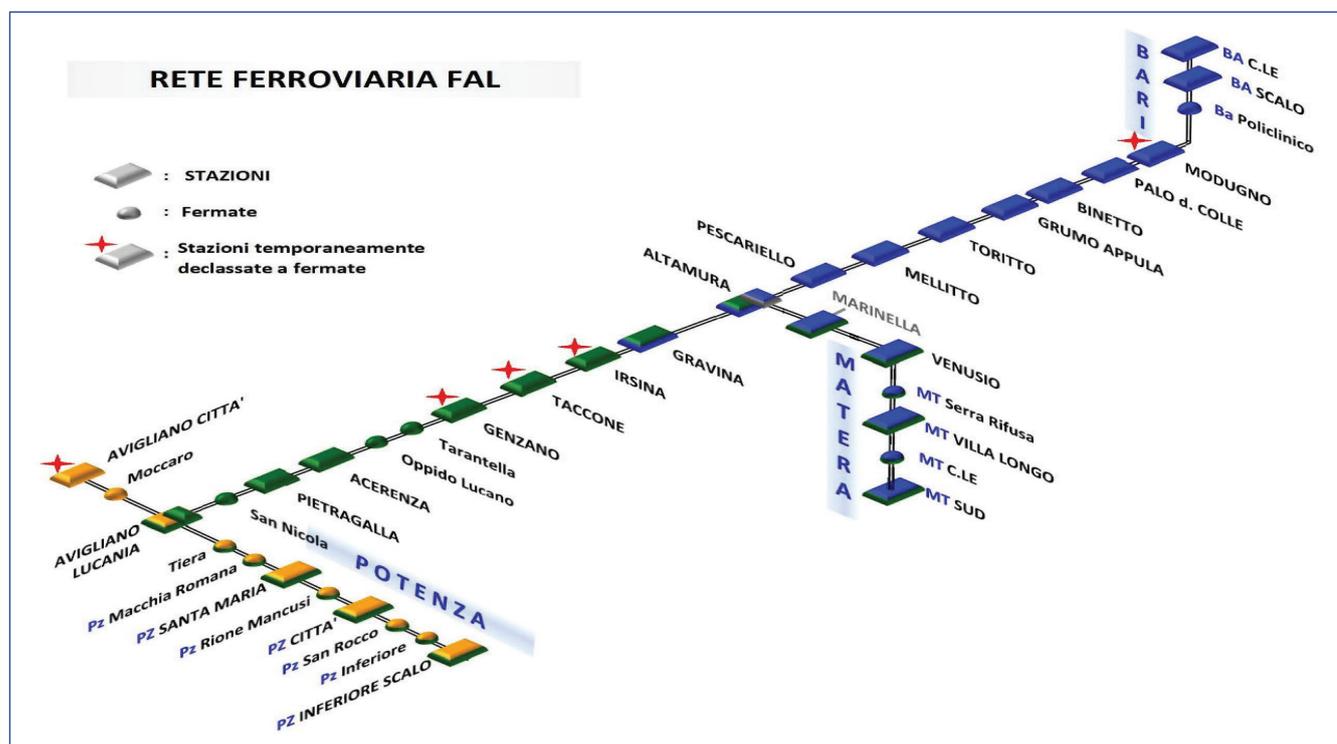
Nel periodo estivo, in concomitanza con il mese di agosto, le Ferrovie Appulo Lucane s.r.l., sospendono per circa 30 giorni l'effettuazione di alcuni treni, preventivamente individuati e segnalati nell'orario di servizio, dandone tempestiva comunicazione all'utenza tramite tutti i canali informativi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

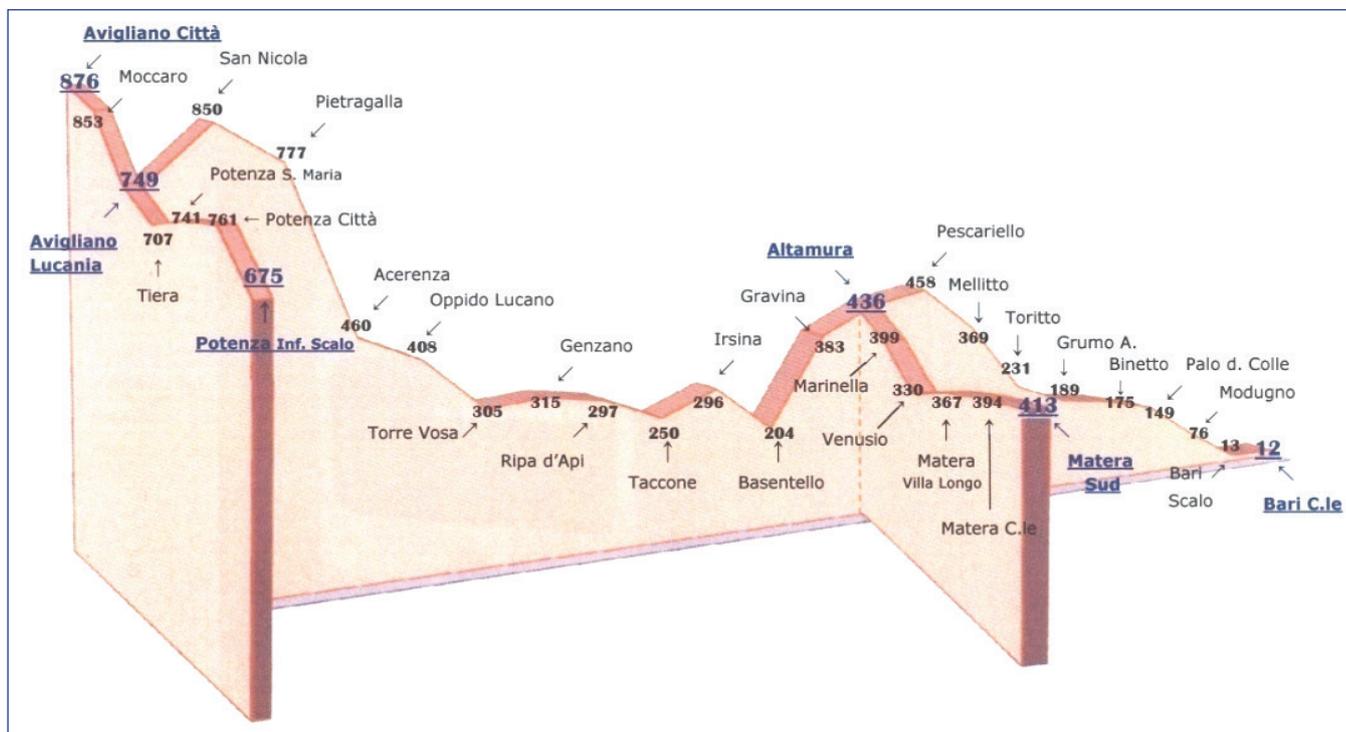
- Linea Bari – Altamura – Matera;
- Linea Altamura – Gravina – Avigliano Lucania – Potenza;
- Linea Avigliano Città – Avigliano Lucania.

### 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 17 stazionamenti parimenti distinguibili ed infine sulla direttrice Avigliano Lucania – Avigliano città sono presenti 3 stazionamenti precisamente la stazione RFI di Avigliano Lucania, la fermata “Moccaro” e la stazione F.A.L. di Avigliano Città.

Tenuto presente che gli impianti ferroviari di snodo sono due, rispettivamente la stazione di Altamura e la stazione RFI di Avigliano Lucania, si può affermare che l’intera rete ferroviaria F.A.L. è corredata nel suo complesso da un totale di 35 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° 7 nel centro urbano di Potenza.

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

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

## IL SERVIZIO OFFERTO

Serra Rifusa (fermata) - Matera Villa Longo (stazione) – Matera C.le (stazione) – Matera sud (stazione) – Gravina (stazione) – Irsina (fermata) – Genzano di Lucania (fermata) – Tarantella (fermata) – Acerenza (fermata) – Pietragalla (fermata) – San Nicola (fermata) – Avigliano Lucania (stazione RFI) – Moccara (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).

### REGOLAMENTAZIONE DELLE FERMATE FERROVIARIE IN LINEA

Le fermate ferroviarie previste in orario sono obbligatorie, salvo diversa specifica puntualmente segnalata tramite note, richiami riportati sui quadri orari ferroviari cartacei affissi nelle stazioni, sui monitor di stazione in riferimento ai rispettivi annunci di arrivo e/o partenza treni, tramite specifici richiami riportati nella legenda dei quadri orari ferroviari pubblicati in formato “pdf” sul web-site aziendale nella sezione “orari e tariffe” e nelle note a corredo della ricerca elettronica orari disponibile anch’essa sul web-site aziendale.

Le eventuali fermate facoltative non obbligatorie presenti nell’Orario Generale di Servizio appositamente segnalate con le modalità sopra descritte, possono tuttavia essere comunque fruite dai viaggiatori interessati sempre che ne facciano preventiva richiesta al personale di servizio presente a bordo treno o al personale aziendale di terra.

Su tutte le vetture “STADLER” di nuova generazione è presente a tal riguardo un pulsante interno, in corrispondenza dei varchi di accesso di ciascuna vettura, atto a prenotare autonomamente la discesa presso una qualsiasi fermata facoltativa disponibile in linea.



## IL SERVIZIO OFFERTO

### PARCO ROTABILE FERROVIARIO

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

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

- n° 16 vetture STADLER appartenenti alla Regione Puglia di cui n° 4 SB a due casse e n° 12 ST a tre casse che svolgono servizio sulla tratta Bari – Altamura – Gravina. Le 4 automotrici SB saranno trasformate entro il 2025, in automotrici a 3 casse;
- n° 3 vetture STADLER ST a tre casse appartenenti alla Regione Basilicata che svolgono servizio sulla tratta Altamura – Matera;
- n° 1 vettura STADLER a tre casse appartenente a FAL che svolge il servizio sulla tratta Bari - Altamura - Matera, acquistata con utili di esercizio del bilancio FAL;
- n° 2 AT Fiat.

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

- n° 03 vetture STADLER SB a 2 casse appartenenti alla Regione Basilicata, tutte in fase di trasformazione in vetture a 3 casse, di cui 2 entro il 2023 e 1 entro il 2024;
- n° 01 vettura STADLER SBT a 3 casse ottenuta interponendo in una vettura a 2 casse una cassa centrale;
- n° 5 AT Fiat ;

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



## IL SERVIZIO OFFERTO

### PROGRAMMAZIONE FERROVIARIA FERIALE

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

Rif.: O.G.S. Ferroviario D.E. MV/BA-MT in vigore dal 12 DICEMBRE 2022

### ANALISI DEL SERVIZIO PROGRAMMATO

Numero effettuazioni programmate treni e bus sostitutivi feriali	2021	2022
Bari C.le - Matera Sud	0	0
Matera Sud - Bari C.le	0	0
Bari C.le - Gravina **	19	19
Gravina - Bari C.le *	21	21
Bari C.le - Toritto *	0	0
Toritto - Bari C.le *	0	0
Altamura - Matera Sud	18	18
Matera Sud - Altamura	18	18
Altamura - Gravina	1	1
Gravina - Altamura	0	0
Altamura - Bari C.le	0	0
<b>N. TOTALE EFFETTUAZIONI</b>	<b>77</b>	<b>77</b>
Numero collegamenti ferroviari feriali fra località servite	2021	2022
collegamenti Bari C.le - BA Policlinico	19	19
collegamenti Bari Policlinico - BA C.le	21	21
collegamenti Bari - Modugno	19	19
collegamenti Modugno - Bari	21	21
collegamenti Bari - Palo d. Colle	19	19
collegamenti Palo d. Colle - Bari	21	21
collegamenti Bari - Binetto	19	19
collegamenti Binetto - Bari	21	21
collegamenti Bari - Grumo	19	19
collegamenti Grumo - Bari	21	21
collegamenti Bari - Toritto	19	19
collegamenti Toritto - Bari	21	21
collegamenti Bari - Altamura	19	19
collegamenti Altamura - Bari	21	21
collegamenti Bari - Gravina	19	19
collegamenti Gravina - Bari	21	21
collegamenti Bari - Matera	0	0
collegamenti Matera - Bari	0	0
collegamenti Altamura - Gravina	20	20
collegamenti Gravina - Altamura	21	21
collegamenti Altamura - Matera	18	18
collegamenti Matera - Altamura	18	18
collegamenti MT V.L. - MT C.le - MT sud	18	18
collegamenti MT sud - MT C.le - MT V.L.	18	18

## IL SERVIZIO OFFERTO

### PROGRAMMAZIONE FERROVIARIA FERIALE

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

**Rif.: O.G.S. Ferroviario D.E. MV/PZ in vigore**

### ANALISI DEL SERVIZIO PROGRAMMATO

Numero effettuazioni programmate treni e bus sostitutivi feriali	2021		2022	
Gravina - Genzano *	4		4	
Genzano - Gravina *	4		4	
Genzano - Potenza Inf. Scalo	9		9	
Potenza Inf. Scalo - Genzano	8		8	
Avigliano Città - Potenza Inf. Scalo *	18		18	
Potenza Inf. Scalo - Avigliano Città *	16		17	
Avigliano Città - Avigliano Lucania	0		0	
Avigliano Lucania - Avigliano Città	2		1	
Potenza St. Maria - Potenza Inf. Scalo **	20		19	
Potenza Inf. Scalo - Potenza St. Maria **	18		19	
<b>N. TOTALE EFFETTUAZIONI</b>	<b>99</b>		<b>99</b>	

Numero collegamenti ferroviari feriali fra località servite	2021		2022	
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	18		18	
collegamenti Potenza - Avigliano	16		17	
collegamenti Avigliano Città - Avigliano Lucania	18		18	
collegamenti Avigliano Lucania - Avigliano Città	18		18	
collegamenti PZ St. Maria-PZ Città-PZ Inf. Scalo	20		19	
collegamenti PZ Inf. Scalo-PZ Città-PZ St. Maria	18		19	

**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	2021		2022	
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	2021	2022
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
<b>N. TOTALE EFFETTUAZIONI</b>	<b>27</b>	<b>27</b>
Numero collegamenti sostitutivi festivi fra località servite	2021	2022
collegamenti Bari - Modugno	3	3
collegamenti Modugno - Bari	4	4
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	11	11
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

## 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 FALapp. 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° 127 unità bus di cui n° 55 utilizzati nell’ambito dei servizi contrattualizzati con la Regione Puglia, n° 72 utilizzati nell’ambito dei servizi contrattualizzati con la Regione Basilicata.

I suddetti autobus sono dislocati come di seguito riportato:

n° 55 unità (vetustà media 12,7 anni), utilizzate per l’erogazione del servizio automobilistico contrattualizzato con la Regione Puglia, affidate e gestite dall’impianto automobilistico di Bari scalo così distinte:

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

## IL SERVIZIO OFFERTO

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

n° 39 unità bus (vetustà media 17,1 anni), utilizzate per l’erogazione del servizio contrattualizzato con la Regione Basilicata, affidate e gestite dall’impianto automobilistico di Potenza Inf. Scalo al quale fanno capo i centri logistici distaccati di Castelluccio ed Atena) così distinte:

- n° 5 autobus tipo “TemsA Aventurin” immatricolati nel 2012 regolarmente corredati da pedana per l’accesso facilitato dei viaggiatori diversamente abili (posti disponibili: a sedere 37, in piedi 13).
- Gli autobus “TemsA Aventurin” (mt. 9,00) sono destinati al trasporto viaggiatori su tratte a percorrenza limitata (max Km. 30);
- n° 13 autobus tipo “TemsA Safari” di cui n° 6 immatricolati nel 2011 e n° 7 immatricolati nel 2010 regolarmente corredati da pedana per l’accesso facilitato dei viaggiatori diversamente abili (mt. 12,00 - posti disponibili: a sedere 54, in piedi 20).
- n° 21 autobus tipo “Iveco My way” di cui n° 15 immatricolati nel 2000 e n° 6 immatricolati nel 1999 (mt. 12,00 - posti disponibili max : a sedere 54, in piedi 28).
- Gli autobus di vecchia generazione tipo “Iveco My Way”, espletano regolare servizio di linea in riferimento alle peculiari caratteristiche riportate all’interno dei rispettivi libretti di circolazione.



## IL SERVIZIO OFFERTO

- n° 33 unità bus (vetustà media 14,2 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 2013 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 My Way" di cui n° 9 immatricolati nel 2000 e n° 4 immatricolati nel 1999 (mt. 12,00 - posti disponibili: a sedere 54, in piedi 28)
- Gli autobus di vecchia generazione tipo "Iveco My Way" e "Menarini 120 L", espletano regolare servizio di linea in riferimento alle peculiari caratteristiche riportate all'interno dei rispettivi libretti di circolazione.



## IL SERVIZIO OFFERTO

### PROGRAMMAZIONE AUTOMOBILISTICA FERIALE

#### (4) AUTOLINEE INTEGRATIVE BARESÌ E COLLEGAMENTI BARI - MATERA - POTENZA

#### ANALISI DEL SERVIZIO PROGRAMMATO

N. effettuazioni feriali programmate Corse/Bus :	Aut.	gg. Feriali Scolastici		N. effettuazioni feriali programmate Corse/Bus :	Aut.	gg. Feriali non Scolastici	
		Scolastici	non Scolastici			Scolastici	non Scolastici
Bari - Modugno	Aut. 106	15	10	Bari - Toritto	Aut. 103	17	10
Modugno - Bari		14	10	Toritto - Bari		12	10
Bari - Bitetto	Aut. 106	3	2	Bari - Grumo Appula	Aut. 103	2	0
Bitetto - Bari		6	4	Grumo Appula - Bari		1	0
Bari - Palo d. Colle	Aut. 106	5	1	Bari - Altamura	Aut. 103	4	3
Palo d. Colle - Bari		4	2	Altamura - Bari		3	2
Modugno - Bitetto	Aut. 106	2	0	Bari - Gravina	Aut. 103	13	13
Bitetto - Modugno		2	0	Gravina - Bari		14	12
Modugno - Palo d. Colle	Aut. 106	3	0	Bari - Irsina	Aut. 103	1	1
Palo d. Colle - Modugno		2	0	Irsina - Bari		1	1
Bitetto - Palo d. Colle	Aut. 106	1	0	Bitetto - Toritto	Aut. 103	2	2
Palo d. Colle - Bitetto		1	0	Toritto - Bitetto		2	2
<b>N. TOTALE EFFETTUAZIONI</b>		<b>58</b>	<b>29</b>	Modugno - Toritto	Aut. 103	0	0
				Toritto - Modugno		1	0
Bari - Matera	Aut. 102	5	5	Bitetto - Grumo Appula	Aut. 103	0	0
Matera - Bari		6	5	Grumo Appula - Bitetto		1	1
Altamura - Matera	Aut. 102	1	1	<b>N. TOTALE EFFETTUAZIONI</b>		<b>74</b>	<b>60</b>
Matera - Altamura		1	1				
<b>N. TOTALE EFFETTUAZIONI</b>		<b>13</b>	<b>12</b>				
Bari - Genzano	Aut. 107	1	1				
Genzano - Bari		1	1				
Altamura - Genzano	Aut. 107	1	1	Matera - Potenza		1	1
Genzano - Altamura		1	1	Potenza - Matera		1	1
<b>N. TOTALE EFFETTUAZIONI</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>N. TOTALE EFFETTUAZIONI</b>		<b>2</b>	<b>2</b>
<b>TOTALE CORSE FERIALE SCOLASTICHE</b>		<b>151</b>					
<b>TOTALE CORSE FERIALE NON SCOLASTICHE</b>		<b>109</b>					
<b>TOTALE CORSE FERIALE SCOLASTICHE GARANTITE</b>		<b>98</b>					
<b>TOTALE CORSE FERIALE NON SCOLASTICHE GARANTITE</b>		<b>29</b>					
<b>TOTALE CORSE SOPPRESSE NEL MESE DI AGOSTO</b>		<b>22</b>					

## 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			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
Matera - Pisticci Scalo	Aut. 201	6	6	2	Matera - Montescaglioso	Aut. 202	24	16	3
Pisticci Scalo - Matera	Aut. 201	5	5	3	Montescaglioso - Matera	Aut. 202	27	18	3
Ferrandina - Pisticci	Aut. 201	1	1	0	<b>N. TOTALE EFFETTUAZIONI</b>		<b>51</b>	<b>34</b>	<b>6</b>
Pisticci - Ferrandina	Aut. 201	1	1	0					
Pisticci Scalo - Montalbano J.	Aut. 201	3	3	0	Matera - Ferrandina	Aut. 203	12	8	1
Montalbano J. - Pisticci Scalo	Aut. 201	3	3	0	Ferrandina - Matera	Aut. 203	14	11	1
Pisticci Z.I. - Montalbano J.	Aut. 201	4	4	0	Matera - Ferrandina Scalo	Aut. 203	0	0	1
Montalbano J. - Pisticci Z.I.	Aut. 201	4	4	1	Ferrandina Scalo - Matera	Aut. 203	1	1	1
Pisticci Scalo - Pisticci Città	Aut. 201	1	1	0	<b>N. TOTALE EFFETTUAZIONI</b>		<b>27</b>	<b>20</b>	<b>4</b>
Pisticci Città - Pisticci Scalo	Aut. 201	0	0	0					
Pisticci Città - Montalbano J.	Aut. 201	2	1	0	Montescaglioso - Pisticci ANIC	Aut. 204	1	1	0
Montalbano J. - Pisticci Città	Aut. 201	1	0	0	Pisticci ANIC - Montescaglioso	Aut. 204	1	1	0
Matera - Pisticci Città	Aut. 201	2	2	0	<b>N. TOTALE EFFETTUAZIONI</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
Pisticci Città - Matera	Aut. 201	2	2	0					
Pisticci ANIC - Montalbano J.	Aut. 201	1	1	0	<b>* : unità corse/bus sopprese nel periodo estivo (* = -1)</b>				
Montalbano J. - Pisticci ANIC	Aut. 201	1	1	0					
<b>N. TOTALE EFFETTUAZIONI</b>		<b>37</b>	<b>33</b>	<b>6</b>					
TOTALE COMPLESSIVO effettuazioni feriali programmate Corse/Bus in <u>un giorno feriale scolastico</u>					TOTALE COMPLESSIVO effettuazioni feriali programmate Corse/Bus in <u>un giorno feriale non scolastico</u>				
Corse/Bus N.: 117					Corse/Bus N.: 89				
TOTALE COMPLESSIVO effettuazioni feriali programmate garantite in caso di sciopero in un giorno <u>feriale scolastico</u> - fasce orarie : (ore 5:30-8:30/12:30-15:30)					TOTALE COMPLESSIVO effettuazioni feriali programmate garantite in caso di sciopero in un giorno <u>feriale non scolastico</u> - fasce orarie : (ore 5:30-8:30/12:30-15:30)				
Corse/Bus N.: 76					Corse/Bus N.: 52				
% effettuazioni feriali programmate Corse/Bus garantite in caso di sciopero in <u>un giorno feriale scolastico</u>					% effettuazioni feriali programmate Corse/Bus garantite in caso di sciopero in <u>un giorno feriale non scolastico</u>				
65,0 %					58,4 %				
N. effettuazioni Corse/bus feriali programmate sopprese nel periodo estivo					TOTALE COMPLESSIVO effettuazioni festive programmate Corse/Bus in <u>un giorno festivo</u>				
Corse/Bus N.: 2					Corse/Bus N.: 16				

# 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 non Scolastici	gg. Festivi	gg. Feriali non Scolastici			gg. Festivi		
Potenza - Pignola	Aut. 302	12	10	0	Lagonegro - Sala Consilina	Aut. SA	1	1	0
Pignola - Potenza	Aut. 302	13	11	0	Sala Consilina - Lagonegro	Aut. SA	1	1	0
Potenza - Arioso	Aut. 302	3	2	0	Atena - Brienza	Aut. SA	1	0	0
Arioso - Potenza	Aut. 302	1	1	0	Brienza - Atena	Aut. SA	1	0	0
Potenza - Contrada Pozzillo	Aut. 302	0	0	0	Brienza - Villa D'Agri	Aut. SA	1	0	0
Contrada Pozzillo - Potenza	Aut. 302	1	0	0	Villa D'Agri - Brienza	Aut. SA	1	0	0
Potenza - Laurenzana	Aut. SA	5	4	0	Atena - Villa D'Agri	Aut. SA	0	1	0
Laurenzana - Potenza	Aut. SA	5	4	0	Villa D'Agri - Atena	Aut. SA	0	1	0
Potenza - Abriola Convento	Aut. SA	2	2	1	<b>N. TOTALE EFFETTUAZIONI</b>		<b>6</b>	<b>4</b>	<b>0</b>
Abriola Convento - Potenza	Aut. SA	2	2	1					
Calvello - Laurenzana	Aut. SA	2	0	0	Lagonegro - Laino Borgo	Aut. 504	1	0	0
Laurenzana - Calvello	Aut. SA	2	0	0	Laino Borgo - Lagonegro	Aut. 504	1	0	0
<b>N. TOTALE EFFETTUAZIONI</b>		<b>48</b>	<b>36</b>	<b>2</b>	Lagonegro - Rotonda	Aut. 504	2	2	0
					Rotonda - Lagonegro	Aut. 504	2	2	0
Avigliano - Potenza	Aut. 303	6	3	3	Lagonegro - Castelluccio	Aut. 504	6	0	0
Potenza - Avigliano	Aut. 303	4	3	3	Castelluccio - Lagonegro	Aut. 504	6	0	0
<b>N. TOTALE EFFETTUAZIONI</b>		<b>10</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	Castelluccio - Laino Borgo	Aut. 505	1	1	0
					Laino Borgo - Castelluccio	Aut. 505	0	0	0
Pietragalla - Potenza	Aut. 309	2	2	0	Praia a Mare - Laino Borgo	Aut. 505	1	1	0
Potenza - Pietragalla	Aut. 309	3	2	0	Laino Borgo - Praia a Mare	Aut. 505	1	2	0
Badia Sant'Angelo - Potenza	Aut. 309	1	0	0	Praia a Mare - Praia a Mare	Aut. 505	1	2	0
Potenza - Badia Sant'Angelo	Aut. 309	0	0	0	Praia a Mare - Rotonda	Aut. 505	0	1	0
Pietragalla C. - Pietragalla Sc.	Aut. 309	0	0	0	Rotonda - Praia a Mare	Aut. 505	0	0	0
Pietragalla Sc. - Pietragalla C.	Aut. 309	1	1	0	Castelluccio - Praia a Mare	Aut. 505	0	1	0
<b>N. TOTALE EFFETTUAZIONI</b>		<b>7</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	Praia a Mare - Castelluccio	Aut. 505	0	0	0
					<b>N. TOTALE EFFETTUAZIONI</b>		<b>21</b>	<b>10</b>	<b>0</b>
Potenza - Paestum	Aut. Balneare	0	1	1	<i>le corse balneari Potenza-Paestum e viceversa non sono state considerate nei sottostanti conteggi complessivi del numero effettuazioni perché l'autolinea di appartenenza ha carattere stagionale</i>				
Paestum - Potenza	Aut. Balneare	0	1	1	^ : unità Corse/Bus effettuate esclusivamente nei mesi estivi ( ^ = +1)				
<b>N. TOTALE EFFETTUAZIONI ESTIVE</b>		<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>					

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

Corse/Bus N.: 92

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

Corse/Bus N.: 61

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

76,9 %

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

61,3 %

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

Corse/Bus N.: 0

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

Corse/Bus N.: 8



## IL SERVIZIO OFFERTO

### IL TRASPORTO DELLE PERSONE CON DISABILITA'

Le Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. dedicano particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità o a mobilità ridotta che desiderino viaggiare in treno o in autobus.

Per organizzare al meglio l'assistenza, si invitano i viaggiatori che si trovino nelle suddette condizioni, a comunicare le proprie necessità, almeno 24 ore 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 25 524

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](mailto: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	fermata interdetta al servizio viaggiatori
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	IRSI NA	NO
GRUMO Appula	con pedana	TACCONE	NO
TORITTO	con pedana	GENZANO	NO
MELLI TTO	con pedana	TARANTELLA	NO
PESCARI ELLO	con pedana	OPPI DO Lucano	NO
ALTAMURA	con pedana	ACERENZA	NO
GRAVINA	con pedana	PIETRAGALLA	NO
MARI NELLA	fermata interdetta al servizio viaggiatori	SAN NICOLA	NO
		AVI GLIANO Città	Solo treni Stadler
		MOCCARO	NO
		AVI GLIANO Lucania	NO
		TI ERA	NO
		P.M.TI ERA	fermata interdetta al servizio viaggiatori
		POTENZA M. Romana	NO
		POTENZA S. Maria	con pedana accesso solo sul 1° binario
		POTENZA R. Mancusi	fermata interdetta al servizio viaggiatori
		POTENZA Città	NO
		POTENZA S. Rocco	Solo treni Stadler
		POTENZA Inferiore	con pedana
		POTENZA Inf. Scalo	Solo treni Stadler

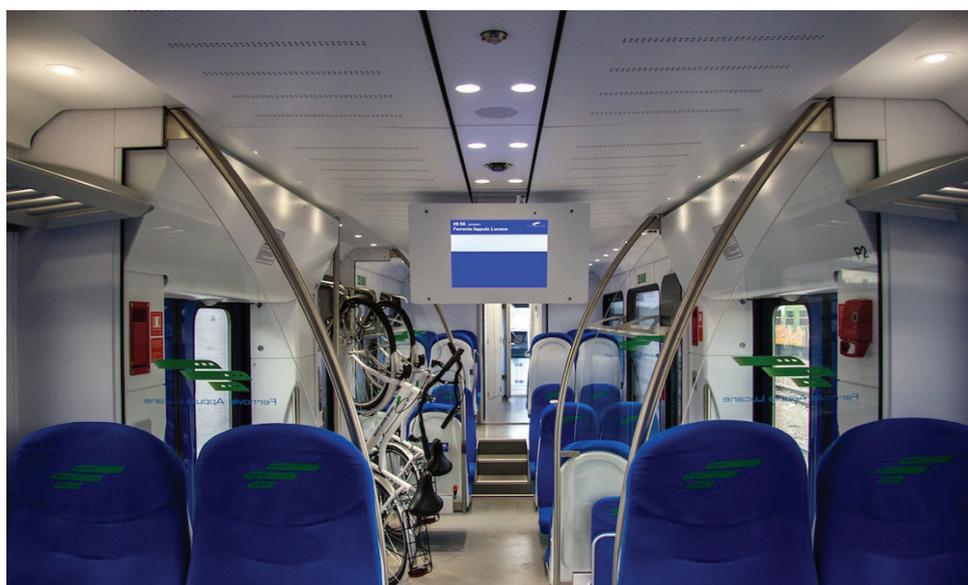
**N.B.:** Le stazioni di Marinella e Venusio, al momento sono interdette al servizio per la salita e la discesa dei viaggiatori.

## 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](http://www.ferrovieappulolucane.it)).

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

## MODALITA' DI VENDITA TITOLI DI VIAGGIO

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

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

(➤): 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) Presso le rivendite esterne convenzionate ubicate nelle località servite;** in quest'ultimo caso, tuttavia, la vendita è riferita ai soli titoli di viaggio ad uso automobilistico.

L'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](http://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. 35**



Presso i banchi vendita informatizzati delle stazioni di Bari C.le, Bari Policlinico, Modugno, Palo del Colle; Grumo Appula, Toritto, Altamura, Gravina, Matera C.le e Matera Sud 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 Potenza Inf. Scalo, Potenza Città, Potenza Santa Maria e Avigliano Città e Genzano come anche presso le erogatrici self-service ubicate a 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 legghi 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 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 di corsa semplice possono essere emessi dai punti vendita informatizzati di stazione valevoli per giorni non corrispondenti alla data di emissione.

**Anche i biglietti automobilistici di corsa semplice**, non riportano la data di validità sovrainpressa e, pertanto, possono essere utilizzati una sola volta in qualsiasi giorno utile.

**Tutte le tipologie di abbonamento settimanali e mensili, siano esse valide per viaggi ferroviari che per viaggi automobilistici**, permettono di viaggiare liberamente in entrambi i sensi lungo la tratta acquistata, per tutto il corso della settimana solare di validità (da lunedì a domenica) riportata in chiaro, o per tutto il corso del mese solare di validità (dal primo all'ultimo giorno del mese) riportato anch'esso in chiaro.

Gli abbonamenti integrati treno + bus consentono l'utilizzo intermodale del servizio ferro/bus e sono acquistabili in tutti i casi previsti in cui le località di partenza e di destinazione risultino essere collegate sia a livello ferroviario che a livello automobilistico.

La vendita degli abbonamenti settimanali è fruibile dal venerdì della settimana che precede quella dell'utilizzo fino al giovedì della settimana riferita all'utilizzo.

La vendita degli abbonamenti mensili è fruibile dal giorno 25 del mese che precede quello dell'utilizzo fino al giorno 24 del mese riferito all'utilizzo.

Una volta acquistato un qualsiasi abbonamento, il titolare dello stesso è obbligato ad intestarlo a sé stesso sottoscrivendo a tergo il proprio Cognome, Nome e Data di nascita.

Se richiesto dal personale di verifica, il possessore dell'abbonamento è tenuto a mostrare contestualmente al proprio titolo di viaggio anche un documento di riconoscimento che ne avalli la titolarità.

L'utilizzo dei titoli di viaggio deve risultare conforme alla modalità di viaggio scelta e 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.

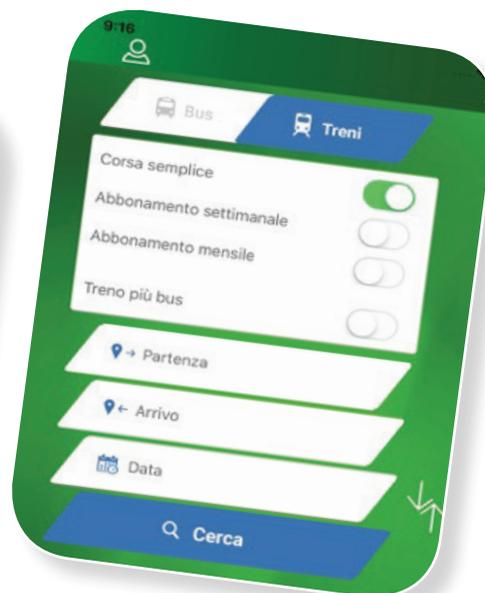


## TITOLI DI VIAGGIO

### 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](http://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 F.A.L. dedicata;
- una carta di credito in corso di validità rientrante nei circuiti VISA o MASTERCARD oppure una carta prepagata abilitata agli acquisti online che rientri nei circuiti VISA ELECTRON o MAESTRO per effettuare il pagamento.

## TITOLI DI VIAGGIO

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](mailto: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 sovrainpressa 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

Trattasi di titoli di viaggio a fascia chilometrica ad esclusivo uso automobilistico la cui vendita è affidata a soggetti esercenti attività commerciali esterne alle stazioni.

I punti vendita esterni convenzionati sono presenti in numero variabile in quasi tutte i centri abitati serviti dalle F.A.L. s.r.l.

L'elenco delle rivendite esterne è consultabile nell'apposita sezione "PUNTI VENDITA" del web-site aziendale ([www.ferrovieappulolucane.it](http://www.ferrovieappulolucane.it)).

Tutti i titoli di viaggio in oggetto sono muniti di ologramma anticontraffazione.

**Di seguito si riportano le fattispecie dei prodotti in questione:**

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

Biglietti di corsa semplice (Mod. A001 Serie ACSBA);

Abbonamenti settimanali (Mod. A002 Serie ASBA);

Abbonamenti mensili (Mod. A003 Serie AMBA).

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

Biglietti di corsa semplice (Mod. A001 Serie BCSPZ);

Abbonamenti settimanali (Mod. A002 Serie BSPZ);

Abbonamenti mensili (Mod. A003 Serie BMPZ).

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

Biglietti di corsa semplice (Mod. A001 Serie DCSLG);

Abbonamenti settimanali (Mod. A002 Serie DSLG);

Abbonamenti mensili (Mod. A003 Serie DMLG).

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



# TITOLI DI VIAGGIO

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



**AVVERTENZE**

**Biglietti:** dopo la convalida sono personali ed incedibili.  
**Settimanali:** sono validi dal lunedì alla domenica.  
**Mensili:** hanno validità di un mese solare.  
 Gli Abbonamenti sono validi se accompagnati da un documento di riconoscimento.  
 Per le irregolarità si applicano le sanzioni previste dai regolamenti e leggi in vigore.

**AVVERTENZE**

**Biglietti:** dopo la convalida sono personali ed incedibili.  
**Settimanali:** sono validi dal lunedì alla domenica.  
**Mensili:** hanno validità di un mese solare.  
 Gli Abbonamenti sono validi se accompagnati da un documento di riconoscimento.  
 Per le irregolarità si applicano le sanzioni previste dai regolamenti e leggi in vigore.

SAC: \_\_\_\_\_ Nato il \_\_\_\_\_  
 Valido nel mese di \_\_\_\_\_ anno \_\_\_\_\_  
 Sulla relazione da \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ e V.R.  
 IL CLIENTE PRIMA DEL VIAGGIO DEVE TRASCRIVERE I DATI RICHIESTI IN MODO LEGGIBILE.

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



**AVVERTENZE**

**Biglietti:** dopo la convalida sono personali ed incedibili.  
**Settimanali:** sono validi dal lunedì alla domenica.  
**Mensili:** hanno validità di un mese solare.  
 Gli Abbonamenti sono validi se accompagnati da un documento di riconoscimento.  
 Per le irregolarità si applicano le sanzioni previste dai regolamenti e leggi in vigore.

**AVVERTENZE**

**Biglietti:** dopo la convalida sono personali ed incedibili.  
**Settimanali:** sono validi dal lunedì alla domenica.  
**Mensili:** hanno validità di un mese solare.  
 Gli Abbonamenti sono validi se accompagnati da un documento di riconoscimento.  
 Per le irregolarità si applicano le sanzioni previste dai regolamenti e leggi in vigore.

SAC: \_\_\_\_\_ Nato il \_\_\_\_\_  
 Valido nel mese di \_\_\_\_\_ anno \_\_\_\_\_  
 Sulla relazione da \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ e V.R.  
 IL CLIENTE PRIMA DEL VIAGGIO DEVE TRASCRIVERE I DATI RICHIESTI IN MODO LEGGIBILE.

Ferrovie Appulo Lucane



## TITOLI DI VIAGGIO

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

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

### REGOLAMENTAZIONE

I titoli di viaggio in oggetto, a prescindere che siano biglietti di corsa semplice o abbonamenti, devono essere sottoposti obbligatoriamente a validazione mediante oblitterazione a cura dell'intestatario esercente.

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).

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

I biglietti automobilistici di corsa semplice, Mod. A001 Serie ACSBA, Mod. A001 Serie BCSPZ e Mod. A001 Serie DCSLG sono validi per viaggiare una sola volta, previa oblitterazione convalidante, in qualsivoglia giorno dell'anno nel rispetto della fascia chilometrica corrispondente alla tratta acquistata.

Gli abbonamenti settimanali, Mod. A002 Serie ASBA, Mod. A002 Serie BSPZ e Mod. A002 Serie DSLG e mensili, Mod. A003 Serie AMBA, Mod. A003 Serie BMPZ e Mod. DMLG, permettono di viaggiare liberamente nel rispetto della fascia chilometrica corrispondente alla tratta acquistata rispettivamente per tutto il corso della settimana solare di validità (da lunedì a domenica) riportata di pugno dall'intestatario sul retro del titolo di viaggio e per tutto il corso del mese solare di validità (dal primo all'ultimo giorno del mese) anche in tal caso riportato di pugno dall'intestatario sul retro del titolo di viaggio.

L'acquisto dei titoli di viaggio a fascia chilometrica è possibile nei giorni e negli orari di esercizio in cui ciascun punto vendita esterno convenzionato svolge la propria attività commerciale al pubblico.

I giorni e gli orari disponibili per ciascun punto vendita in questione sono consultabili nella sezione "PUNTI VENDITA" presente nel web-site aziendale [www.ferrovieappulolucane.it](http://www.ferrovieappulolucane.it).

Se richiesto dal personale aziendale abilitato ai controlli, il possessore dell'abbonamento è tenuto a mostrare sia il proprio titolo di viaggio che un documento di riconoscimento.

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](http://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 + € 5,10 (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.



## TITOLI DI VIAGGIO

### 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 format grafico prescritto e presenti vistosi difetti di stampa (biglietti mal rifilati e mal stampati);
- 5 custodire con cura il titolo di viaggio acquistato per tutto l'arco temporale di validità, **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

## 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](http://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

Gli artt. 236 e 1115 del DPR 15/03/2010 n. 90 prevedono la gratuità dei viaggi in treno e in bus al personale in uniforme delle Forze di Polizia (Polizia di Stato, Arma dei Carabinieri, Guardia di Finanza, Polizia Penitenziaria e Corpo Forestale dello Stato).

Le Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. hanno stipulato, con l'Assessorato alla Mobilità e ai Trasporti della Regione Puglia e con i rappresentanti dei **Comandi dell'Arma dei Carabinieri, della Polizia di Stato, della Polizia Penitenziaria, della Guardia di Finanza e del Corpo Forestale di Stato**, una convenzione che garantisce al personale di cui sopra non in divisa, a fronte di un suo impegno a favore della sicurezza degli utenti a bordo dei mezzi, **un'agevolazione del 60% sugli abbonamenti ferroviari ed automobilistici mensili e settimanali** rispetto alla tariffa regionale del titolo di viaggio.

Per quanto riguarda l'**Esercito Italiano**, invece, la Società ha sottoscritto una convenzione con la quale si è stabilito che gli agenti appartenenti alla suddetta Forza Armata, 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 agli agenti addetti alla verifica e controlleria titoli di viaggio e/o al conducente per i viaggi in bus. Ciò al fine di essere facilmente individuati per interventi volti a ripristinare le condizioni di sicurezza a bordo dei mezzi. Qualora il Capo Treno non fosse rintracciabile immediatamente sul marciapiede all'atto della partenza, l'agente delle FF.OO. e dell'Esercito dovrà comunque adoperarsi per rintracciarlo. Gli appartenenti alle FF.OO. e all'Esercito 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 all'Esercito, 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 all'Esercito, 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 dell'Esercito 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 dell'Esercito.

La convenzione avrà validità fino a tutto il 2023.

**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

Il trasporto delle biciclette è consentito a bordo dei treni effettuati con il nuovo materiale rotabile STADLER ed è gratuito; è consentito nei limiti di spazio esistenti a bordo dei nuovi treni, e precisamente nella misura di n. 3 biciclette per ogni rotabile a due casse e n. 6 biciclette per ogni rotabile a tre casse. L'effettiva disponibilità a bordo delle biciclette è subordinata alla eventuale presenza, sui treni, di persone con ridotta capacità motoria, dotate di carrozzella, che evidentemente hanno la priorità e, chiaramente, al numero massimo di posti-bici esistenti. Gli strapuntini previsti nell'aria attrezzata al trasporto biciclette potranno essere utilizzati dai viaggiatori solo quando detta area risulti libera, ossia non impegnata né da carrozzella, né da biciclette. Per usufruire della gratuità del trasporto, il viaggiatore dovrà essere in possesso di valido titolo di viaggio. Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente con sé solo una bici. Per i gruppi che intendono viaggiare trasportando bici a bordo, devono inoltrare esplicita richiesta alla società, inviando una mail a [relazioniesterne@ferrovieappulolucane.it](mailto:relazioniesterne@ferrovieappulolucane.it), con un anticipo di almeno 7 giorni rispetto alla data di partenza. Il Capo Treno ha, comunque, facoltà di non consentire il trasporto di bici a bordo treno oltre il numero consentito dalla composizione del treno stesso o per giustificate ragioni di sicurezza e incolumità dei viaggiatori. Per identificare i treni abilitati al trasporto di biciclette, basta consultare sul nostro sito la sezione "Orari e tariffe"

<https://ferrovieappulolucane.it/wp-content/uploads/2023/01/MANIFESTO-ORARIO-TRENI-DA-E-PER-BARI-DAL-16-GEN-2023.pdf>

Il materiale rotabile abilitato al trasporto delle biciclette presenta sul numero del treno stesso un'apposita icona.

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

### INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

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

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

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

L’analisi è effettuata attraverso interviste personali “face to face” lungo tutta la rete su rotaia e gomma di Puglia e Basilicata che affrontano argomenti riguardanti la sicurezza, la copertura della rete, la gestione dei ritardi, interruzioni o altre emergenze, la pulizia, gli aspetti relazionali, la professionalità del personale. Le Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. informano preventivamente l’utenza dei periodi in cui si procede allo svolgimento della indagine al fine di ottenere una maggiore collaborazione da parte dei viaggiatori stessi.

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

## QUALITA' DEL SERVIZIO

Nello specifico, l'indagine di Customer Satisfaction 2022 dà origine a risultati di performance dei servizi offerti da FAL complessivamente stabili, pur mostrando un sottile miglioramento nel gradimento complessivo dei servizi, determinato da una più evidente riduzione della quota di utenti che precedentemente avevano percepito un peggioramento del servizio. Inoltre, dall'analisi dei dati si osserva un trend in leggero aumento dell'utilizzo dei mezzi di trasporto FAL da parte di nuovi utenti, aspetto che potrebbe delinearci come elemento fondamentale per un'ulteriore crescita della performance futura.

L'osservazione delle valutazioni relative alle misure di sicurezza adottate per la riduzione del rischio di contagio da Covid-19 consente di sottolineare la capacità dell'Azienda di tutelare in maniera più che soddisfacente l'utenza. Questo è infatti rilevabile nella maggiore quota di soggetti che preferiscono utilizzare i mezzi di trasporto pubblico rispetto alla rilevazione precedente: solo il 9% (25% nel 2021) ha cambiato le proprie abitudini in tema di mobilità e, inoltre, tra questi circa il 29% utilizza maggiormente i mezzi pubblici FAL.

Relativamente ai comfort, nonostante i punteggi di gradimento siano abbastanza elevati e, in particolare, i dati forniscano una variazione positiva soprattutto per i mezzi su rotaia, si possono delineare dei contesti in cui si rendono auspicabili delle azioni volte a un ulteriore miglioramento, sulla base delle esigenze degli utenti: si tratta dei servizi che consentano una più confortevole accessibilità dei mezzi di trasporto ai disabili e il funzionamento di scale mobili e ascensori nelle stazioni.

Ulteriore spazio di intervento è rappresentato dai servizi diretti all'assistenza al pubblico (Call Center, Pagina Facebook ufficiale), i quali, seppur presentando livelli di apprezzamento superiori rispetto al passato, sono ancora poco conosciuti e utilizzati.

Da registrare la capacità di FAL di incentivare l'acquisto dei biglietti on-line sull'applicazione per dispositivi mobili, nonostante quest'ultima sia ancora troppo poco conosciuta, rivelandosi comunque uno strumento immediato e comodo per gli utenti.

In tema di iniziative intraprese da FAL (progetti per la stazione interrata di Modugno e per la stazione di Palo del Colle), le campagne promozionali non sono state particolarmente efficaci in termini di diffusione e condivisione delle notizie, in quanto risultano ancora poco conosciute all'utenza. Lo stesso si osserva in relazione al progetto "Strade Nuove", il quale, però, è valutato positivamente a livello di vantaggi futuri percepiti dai cittadini, specialmente di quelli dell'area barese.

Nel complesso si registra un miglioramento complessivo del giudizio dei servizi ferroviari, in netta crescita rispetto al passato.

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

https:

[//ferrovieappulolucane.it/wp-content/uploads/2023/07/Customer-Satisfaction-rilevazione-dicembre-2022.pdf](https://ferrovieappulolucane.it/wp-content/uploads/2023/07/Customer-Satisfaction-rilevazione-dicembre-2022.pdf)

## QUALITA' DEL SERVIZIO

### INDICATORI DI PERCEZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

#### RAFFRONTO ANNUALE INDICI DI SODDISFAZIONE

#### VALUTAZIONE PER AREE DI SERVIZIO

##### livello di soddisfazione utenti

SODDISFAZIONE : TRATTA PERCORSO	per niente				insoddisfatto				soddisfatto				molto			
	ANNO 2021								ANNO 2022							
	Puntualità del servizio	6,6%	16,2%	59,3%	17,9%	0,7%	13,8%	69,5%	16,0%							
Frequenza del servizio nei giorni feriali	2,5%	11,3%	60,0%	26,2%	1,2%	7,5%	75,3%	16,0%								
Copertura delle linee nell'arco delle 24 ore	3,7%	15,7%	57,6%	23,0%	1,0%	12,8%	73,1%	13,1%								
Copertura delle linee in estate	3,9%	17,2%	56,1%	22,8%	2,9%	20,1%	65,9%	11,1%								
Rispondenza degli orari alle esigenze degli utenti	2,9%	15,0%	58,3%	23,8%	1,7%	10,2%	75,3%	12,8%								
Incastro delle coincidenze	3,7%	16,4%	58,1%	21,8%	0,7%	9,9%	73,7%	15,7%								
Gestione ritardi, interruzioni o emergenze	8,8%	21,3%	56,9%	13,0%	1,9%	19,4%	68,3%	10,4%								
Copertura delle linee automobilistiche nei giorni festivi	25,6%	22,6%	44,9%	6,9%	2,4%	19,9%	70,5%	7,2%								
Rispetto delle fermate automobilistiche previste	0,0%	2,5%	52,6%	44,9%	7,6%	0,0%	73,7%	18,7%								

##### livello di soddisfazione utenti

SODDISFAZIONE : PERSONALE DELLE FERROVIE APPULO LUCANE	per niente				insoddisfatto				soddisfatto				molto			
	ANNO 2021								ANNO 2022							
	Disponibilità del personale all'ascolto	3,0%	11,0%	45,8%	40,2%	0,5%	7,3%	67,1%	25,2%							
Cortesia del personale	2,2%	8,1%	46,6%	43,1%	1,0%	5,3%	65,4%	28,3%								
Professionalità del personale	3,0%	7,8%	45,6%	43,6%	0,5%	5,1%	65,9%	28,6%								
Conduzione del mezzo	1,0%	5,4%	46,3%	47,3%	1,0%	3,4%	68,0%	27,6%								
Controllo a bordo dei titoli di viaggio	15,4%	13,5%	46,3%	24,8%	4,6%	10,2%	64,9%	20,3%								

##### livello di soddisfazione utenti

SODDISFAZIONE : COMFORT DEL SERVIZIO	per niente				insoddisfatto				soddisfatto				molto			
	ANNO 2021								ANNO 2022							
	Disponibilità di posti a sedere	3,9%	20,1%	46,6%	29,4%	1,2%	10,2%	70,2%	18,4%							
Efficienza dell'impianto di climatizzazione	1,7%	11,3%	50,7%	36,3%	2,7%	9,4%	72,2%	15,7%								
Pulizia interna dei mezzi	2,5%	18,1%	59,8%	19,6%	2,4%	11,4%	67,6%	18,6%								
Pulizia esterna dei mezzi	2,6%	12,3%	65,7%	19,4%	1,9%	8,0%	76,3%	13,8%								
Sicurezza delle persone e degli oggetti	1,5%	8,3%	56,4%	33,8%	1,2%	7,3%	76,0%	15,5%								
Accessibilità dei mezzi ai disabili	5,7%	25,7%	47,5%	21,1%	4,4%	17,7%	67,3%	10,7%								

## QUALITA' DEL SERVIZIO

### INDICATORI DI PERCEZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

#### RAFFRONTO ANNUALE INDICI DI SODDISFAZIONE

##### VALUTAZIONE PER AREE DI SERVIZIO

##### livello di soddisfazione utenti

##### SODDISFAZIONE : INFORMAZIONI A DISPOSIZIONE DEL PUBBLICO SUL SERVIZIO

	per niente				insoddisfatto				soddisfatto				molto			
	scarso				insufficiente				buono				ottimo			
	ANNO 2021								ANNO 2022							
Informazioni sui percorsi (Tabelle e Mappe)	5,4%	21,6%	51,5%	21,5%	1,2%	10,9%	78,0%	9,9%	1,2%	10,9%	78,0%	9,9%	1,2%	10,9%	78,0%	9,9%
Informazioni sugli orari	5,1%	19,9%	51,7%	23,3%	1,5%	11,9%	78,5%	8,2%	1,5%	11,9%	78,5%	8,2%	1,5%	11,9%	78,5%	8,2%
Informazioni sulle tariffe	2,9%	12,3%	52,0%	32,8%	1,9%	19,6%	69,3%	9,2%	1,9%	19,6%	69,3%	9,2%	1,9%	19,6%	69,3%	9,2%
Informazioni sulle variazioni del servizio	7,1%	21,8%	54,9%	16,2%	1,2%	21,3%	69,7%	7,8%	1,2%	21,3%	69,7%	7,8%	1,2%	21,3%	69,7%	7,8%
Informazioni via web (sito internet)	3,9%	14,0%	54,9%	27,2%	2,2%	10,9%	72,2%	14,8%	2,2%	10,9%	72,2%	14,8%	2,2%	10,9%	72,2%	14,8%
Ufficio Relazioni col Pubblico	9,6%	28,9%	53,4%	8,1%	3,1%	21,1%	68,1%	7,7%	3,1%	21,1%	68,1%	7,7%	3,1%	21,1%	68,1%	7,7%
Call Center	8,8%	29,7%	53,4%	8,1%	5,1%	20,8%	67,3%	6,8%	5,1%	20,8%	67,3%	6,8%	5,1%	20,8%	67,3%	6,8%

##### livello di soddisfazione utenti

##### SODDISFAZIONE : SERVIZI A TERRA

	per niente				insoddisfatto				soddisfatto				molto			
	scarso				insufficiente				buono				ottimo			
	ANNO 2021								ANNO 2022							
Pulizia delle stazioni	1,6%	24,3%	49,8%	24,3%	2,9%	12,8%	73,6%	10,7%	2,9%	12,8%	73,6%	10,7%	2,9%	12,8%	73,6%	10,7%
Illuminazione delle stazioni	0,5%	16,4%	52,2%	30,9%	1,5%	12,8%	71,4%	14,3%	1,5%	12,8%	71,4%	14,3%	1,5%	12,8%	71,4%	14,3%
Funzionamento delle scale mobili	18,1%	33,6%	37,3%	11,0%	14,8%	23,7%	54,5%	7,0%	14,8%	23,7%	54,5%	7,0%	14,8%	23,7%	54,5%	7,0%
Funzionamento degli ascensori	15,4%	22,8%	41,5%	20,3%	12,3%	21,1%	58,9%	7,7%	12,3%	21,1%	58,9%	7,7%	12,3%	21,1%	58,9%	7,7%
Quadri orari dei mezzi	1,3%	13,2%	47,8%	37,7%	2,9%	12,6%	71,2%	13,3%	2,9%	12,6%	71,2%	13,3%	2,9%	12,6%	71,2%	13,3%
Presenza punti vendite (biglietterie)	2,5%	20,3%	48,5%	28,7%	1,9%	13,8%	73,1%	11,2%	1,9%	13,8%	73,1%	11,2%	1,9%	13,8%	73,1%	11,2%
Funzionamento delle obliteratrici	3,2%	17,9%	46,1%	32,8%	1,9%	14,8%	68,5%	14,8%	1,9%	14,8%	68,5%	14,8%	1,9%	14,8%	68,5%	14,8%
Informazione sonora	1,7%	16,4%	44,6%	37,3%	3,9%	15,0%	66,8%	14,3%	3,9%	15,0%	66,8%	14,3%	3,9%	15,0%	66,8%	14,3%
Disponibilità del personale a terra	4,0%	18,1%	49,5%	28,4%	2,7%	9,4%	70,2%	17,7%	2,7%	9,4%	70,2%	17,7%	2,7%	9,4%	70,2%	17,7%
Presenza di rastrelliere per biciclette	2,7%	20,6%	46,1%	30,6%	3,6%	16,9%	69,0%	10,5%	3,6%	16,9%	69,0%	10,5%	3,6%	16,9%	69,0%	10,5%
Accessibilità delle stazioni ai disabili	8,1%	27,2%	42,9%	21,8%	6,1%	14,5%	66,8%	12,6%	6,1%	14,5%	66,8%	12,6%	6,1%	14,5%	66,8%	12,6%
Facilità nel reperire i biglietti	2,2%	16,2%	47,3%	34,3%	2,2%	15,5%	69,5%	12,8%	2,2%	15,5%	69,5%	12,8%	2,2%	15,5%	69,5%	12,8%



## QUALITA' DEL SERVIZIO

### INDICATORI DI PERCEZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

#### RAFFRONTO ANNUALE INDICI DI SODDISFAZIONE

#### VALUTAZIONE PER AREE DI SERVIZIO

##### livello di soddisfazione utenti

SODDISFAZIONE - Riguardo aspetti del sito internet delle FAL

	ANNO 2021				ANNO 2022			
	per niente	insoddisfatto	soddisfatto	molto	per niente	poco	abbastanza	molto
Servizio di bigliettazione online	3,6%	20,7%	53,6%	22,1%	1,4%	8,8%	77,7%	12,1%
Funzione di ricerca delle tratte ferroviarie ed automobilistiche	1,5%	8,9%	54,6%	35,0%	1,1%	6,0%	77,7%	15,2%
aggiornamento delle informazioni	2,2%	14,6%	60,0%	23,2%	1,4%	11,3%	72,4%	14,9%
completezza delle informazioni	1,7%	15,0%	57,9%	25,4%	1,4%	8,5%	72,1%	18,0%
funzione di ricerca dei mezzi (treni e bus) in tempo reale	3,2%	23,2%	53,6%	20,0%	1,8%	11,3%	71,0%	15,9%
pagina dei lavori in corso con informazioni aggiornate sui cantieri	4,6%	22,9%	53,6%	18,9%	2,8%	9,5%	71,8%	15,9%
chiarezza dei contenuti	0,7%	14,3%	53,6%	31,4%	1,8%	6,7%	73,9%	17,7%
chiarezza del linguaggio	0,3%	11,4%	55,4%	32,9%	1,1%	6,7%	71,7%	20,5%
facilità di navigazione	0,4%	12,1%	52,1%	35,4%	1,4%	5,3%	64,7%	28,6%
aspetto grafico	1,1%	7,5%	50,0%	41,4%	1,4%	4,2%	67,5%	26,9%
idoneità del sito a soddisfare le esigenze degli utenti	0,4%	11,8%	52,1%	35,7%	1,1%	6,4%	69,3%	23,3%
sito internet FAL nel suo complesso	0,7%	8,6%	48,9%	41,8%	1,1%	5,7%	66,8%	26,5%

##### VALUTAZIONE COMPLESSIVA

	ANNO 2021				ANNO 2022			
	peggiorata	rimasta invariata	non saprei	migliorata	peggiorata	rimasta invariata	non saprei	migliorata
valutazione complessiva fruizione del servizio delle FAL negli ultimi 12 mesi	13,0%	74,0%	3,0%	10,0%	3,9%	72,2%	12,8%	11,1%



ORARI E TARIFFE NEWS COMUNICAZIONE DI SERVIZIO Cerca...

# Viaggiare in Puglia e Basilicata.

Cerca e acquista il tuo viaggio

Da: 14/09/2018 15:00 A: Cerca

Comunicazione di Servizio: variazione percorso bus Gravina - Si informa la gentile utenza che, domenica 16 settembre, in occasione del "XVI" Raduno Internazionale dei Cortei Storici", il Comune [...] CORSE BUS SPERIMENTALI

NEWS FAL per Matera 2019

Lavori in corso

Bus e treni in tempo reale

## QUALITA' DEL SERVIZIO

### FATTORI DELLA QUALITA'

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

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

### SICUREZZA DEL VIAGGIO

La sicurezza della Circolazione Ferroviaria ed Automobilistica sulle linee aziendali delle F.a.l. s.r.l. è garantita, in primo luogo, dal rispetto delle normative di legge in vigore. Inoltre, così come è stato già specificato, le Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. si sono impegnate in una serie di interventi atti ad assicurare un viaggio sicuro e regolare a tutti gli utenti.

Il livello di sicurezza molto elevato è evidenziato, in base ai dati aziendali in possesso, da una percentuale di incidenti prossima allo zero, sia nel trasporto ferroviario che in quello automobilistico.

Tutto il personale a bordo dei treni e degli autobus aziendali è dotato di telefono cellulare a rete interna, che consente di mettersi in contatto in qualsiasi momento con le stazioni, gli impianti fissi, gli uffici dell'Azienda e i numeri telefonici per le chiamate di prima emergenza (forze dell'ordine).



## QUALITA' DEL SERVIZIO

Nel corso del 2019 la Società ha provveduto ad installare un ramificato sistema automatizzato di sicurezza, al fine di dotare sia gli stazionamenti ferroviari che i mezzi nel loro complesso (treni + bus) di appositi sistemi di videosorveglianza.

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

## REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO

La regolarità e la puntualità del servizio, sia ferroviario che automobilistico, rappresentano obiettivi di fondamentale importanza.

In caso di sciopero la Società è tenuta a garantire i servizi minimi essenziali dalle ore 5.30 alle ore 8.30 e dalle ore 12.30 alle ore 15.30. Le corse ferroviarie ed automobilistiche partite prima dell'inizio dello sciopero saranno garantite fino a termine corsa.

Le F.A.L. s.r.l. garantiscono una buona regolarità in termini di effettuazione di corse treni programmate ed una discreta regolarità in termini di rispetto degli orari.

E' necessario precisare che il raggiungimento di tali obiettivi è condizionato sia dalla caratteristica della linea, a binario unico, che dalla presenza di numerosi cantieri aperti sulla linea.

## QUALITA' DEL SERVIZIO

### LA PULIZIA DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

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

- Pulizia giornaliera di tutti i bus e treni in circolazione e di tutti i locali (stazioni – uffici – sale d'attesa – marciapiedi ecc.);
  - Pulizia quindicinale che comprende interventi più approfonditi e completi
  - Pulizia radicale semestrale comprensiva di interventi di sanitizzazione e igienizzazione
- L'azienda si impegna a migliorare costantemente il servizio attraverso attenti controlli, prevedendo, in caso di necessità, l'effettuazione di ulteriori interventi oltre quelli programmati.

### CONFORT DEL VIAGGIO

La Società, dal 2008 ad oggi ha rispettato tutti gli impegni quotidianamente assunti con gli utenti sul progressivo miglioramento della quantità e della qualità dei servizi e sulla comodità del viaggio. Il rinnovo del parco mezzi ha di per sé consentito di migliorare notevolmente i confort del viaggio: i nuovi treni Stadler sono tutti dotati di aria condizionata, schermi informativi, stalli per trasporto biciclette. I veicoli ferroviari di vecchia generazione (solo 7 su 31 totali in esercizio), sono stati oggetto di un'importante opera di restyling e rinnovamento e, comunque, nel breve periodo, saranno completamente sostituiti. Analoga campagna di rinnovamento della flotta, con accantonamento dei veicoli più datati, è stata attuata anche nell'ambito dei bus.

### INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

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

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

## QUALITA' DEL SERVIZIO

### TRASPORTO DELLE PERSONE CON DISABILITA'

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

### ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

La Società ha dedicato particolare attenzione ai problemi di tutela ambientale e in questa prospettiva ha avviato un percorso virtuoso in materia di riduzione delle emissioni inquinanti nell'atmosfera di qualsivoglia natura finalizzato all'ottenimento della certificazione ambientale ISO 14001 .

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. 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.



## QUALITA' DEL SERVIZIO

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

### 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 2020 / 2021

SETTORE FERROVIARIO	PUGLIA			BASILICATA (Potenza)			BASILICATA (Altamura-Matera)		
	2021			2022					
Km Rete	60	96	26	182	60	96	26	182	
Treni-Km	727.509	496.851	283.205	1.507.565	725.581	521.024	285.048	1.531.653	
di cui sostituiti con bus	85.037	210.280	43.191	338.508	14.082	237.612	18.113	269.807	
Posti-Km	89.956.195	40.373.566	27.549.610	157.879.371	148.124.242	37.286.968	39.789.143	###	
N° Passeggeri	983.858	126.546	150.497	1.260.901	1.556.393	165.351	322.047	2.043.791	
Passeggeri-Km	21.636.542	3.182.846	3.318.015	28.137.403	35.281.374	4.459.423	7.982.667	47.723.464	
Treni-Km soppr. per COVID	82.876	-	82.876	165.752	11.891	-	15.925	27.816	
N° modifiche agli Orari Generali di Servizio	-	2	-	2	1	2	1	4	
N° mezzi disponibili	13	9	2	24	13	9	2	24	

N° Treni Prog.ti	Linea	2021		2022	
		Tratta	Valore	Tratta	Valore
1	tratta Bari C.le - Altamura (LINEA Bari - Matera) e tratta Altamura - Gravina (LINEA Altamura - Avigliano Luc. - Potenza)	12.385	12.385		
		10.932	10.898		
		15.692	17.336		

N° Treni Effettuati	Linea	2021		2022		
		Tratta	Valore	Tratta	Valore	
1	tratta Bari C.le - Altamura (LINEA Bari - Matera) e tratta Altamura - Gravina (LINEA Altamura - Avigliano Luc. - Potenza)	12.306	12.362			
		% Puntualità del Servizio	88,60	88,76%		
		% Regolarità del Servizio	99,36	99,81%		
		2	tratta Altamura - Matera (LINEA Bari - Matera)	10.891	10.883	
				% Puntualità del Servizio	91,38	83,90%
				% Regolarità del Servizio	99,62	99,86%
3	tratta Avigliano - Potenza Inf. Scalo (LINEA Avigliano - Potenza) e tratta Gravina - Avigliano Luc. - Potenza (LINEA Altamura - Potenza)	15.564	17.281			
		% Puntualità del Servizio	94,97	95,10%		
		% Regolarità del Servizio	99,18	99,70%		

\* : sul numero dei treni effettuati e la corrispondente regolarità incidono in maniera sostanziale le soppressioni treni a seguito COVID

SETTORE AUTOMOBILISTICO	PUGLIA			BASILICATA			FAL INTERA AZIENDA		
	2021			2022					
Km Rete	293	751	1.044	293	751	1.044	293	751	1.044
bus-Km	1.617.378	2.162.175	3.779.553	1.588.056	2.153.554	3.741.610	1.588.056	2.153.554	3.741.610
Posti-Km	75.044.636	52.219.875	###	71.462.520	119.169.267	###	71.462.520	119.169.267	###
N° Passeggeri	1.569.811	453.667	2.023.478	1.402.124	458.204	1.860.328	1.402.124	458.204	1.860.328
Passeggeri-Km	34.636.290	12.925.707	47.561.997	33.734.446	13.054.964	46.789.410	33.734.446	13.054.964	46.789.410
Bus-Km soppr. per COVID	-	-	-	-	-	-	-	-	-
N° modifiche agli Orari Generali di Servizio	4	-	4	4	-	4	4	-	4
N° mezzi disponibili	55	77	132	55	77	132	55	77	132
N° Corse Bus Progr.te	38.831	76.654	115.485	36.224	76.654	112.878	36.224	76.654	112.878
N. Corse Bus Effettuate	38.740	76.654	115.394	36.077	76.654	112.731	36.077	76.654	112.731
% Puntualità del Servizio	100%	100%	100%	99,93%	100%	100%	99,93%	100%	100%
% Regolarità del Servizio	99,43%	100%	100%	99,43%	100%	100%	99,43%	100%	100%

## QUALITA' DEL SERVIZIO

### INDICATORI DELLA QUALITA' ANNO 2020 / 2021

SUDDIVISIONE RICA VI DEL TRAFFICO	PUGLIA	BASILICATA	FAL INTERA AZIENDA	SUDDIVISIONE RICA VI DEL TRAFFICO	PUGLIA	BASILICATA	FAL INTERA AZIENDA
	al 31/ 12/2021 €	al 31/ 12/2021 €			al 31/ 12/2022 €	al 31/ 12/2022 €	
A N N O :	2021			A N N O :	2022		
Viaggiatori Ferrovia	1.475.903	234.099	1.710.002	Viaggiatori Ferrovia	2.312.149	350.926	2.663.075
Viaggiatori autolinee	732.582	594.354	1.326.936	Viaggiatori autolinee	1.444.645	807.512	2.252.157
Contratto servizi Infrastruttura	8.369.249	9.027.190	17.396.439	Contratto servizi Infrastruttura	7.325.855	8.998.224	16.324.079
Contratto servizi Ferroviari	5.929.565	5.849.775	11.779.340	Contratto servizi Ferroviari	9.938.851	5.848.845	15.787.696
Contratto servizi Automobilistici	5.897.251	7.618.595	13.515.846	Contratto servizi Automobilistici	6.010.873	7.648.491	13.659.364
Viaggiatori anno precedente		-	-	Viaggiatori anno precedente			-
Contratto servizi automobilistici servizi aggiuntivi	312.262			Contratto servizi automobilistici servizi aggiuntivi	157.797		157.797
<b>TOTALE</b>	<b>22.716.812</b>	<b>23.324.013</b>	<b>46.040.825</b>	<b>TOTALE</b>	<b>27.190.170</b>	<b>23.653.998</b>	<b>50.844.168</b>

VENDITE TITOLI DI VIAGGIO FERROVIARI	PUGLIA	BASILICATA	FAL INTERA AZIENDA	VENDITE TITOLI DI VIAGGIO FERROVIARI	PUGLIA	BASILICATA	FAL INTERA AZIENDA
	A N N O :	2021			A N N O :	2022	
N. Biglietti Ferroviari C.S. acquistati a bordo Treno	-	80	80	N. Biglietti Ferroviari C.S. acquistati a bordo Treno	-	46	46
N. Biglietti Ferroviari C.S. acquistati presso le postazioni banco di stazione	333.207	16.470	349.677	N. Biglietti Ferroviari C.S. acquistati presso le postazioni banco di stazione	589.209	11.975	601.184
N. Abbonamenti Ferroviari Settimanali acquistati presso le postazioni banco di stazione	8.295	2.712	11.007	N. Abbonamenti Ferroviari Settimanali acquistati presso le postazioni banco di stazione	9.411	2.126	11.537
N. Abbonamenti Ferroviari Mensili acquistati presso le postazioni banco di stazione	5.599	507	6.106	N. Abbonamenti Ferroviari Mensili acquistati presso le postazioni banco di stazione	7.066	1.169	8.235
N. Biglietti Ferroviari C.S. acquistati presso le erogatrici self-service di stazione	159.257	49.451	208.708	N. Biglietti Ferroviari C.S. acquistati presso le erogatrici self-service di stazione	125.124	85.491	210.615
N. Abbonamenti Ferroviari Settimanali acquistati presso le erogatrici self-service di stazione	2.212	710	2.922	N. Abbonamenti Ferroviari Settimanali acquistati presso le erogatrici self-service di stazione	807	818	1.625
N. Abbonamenti Ferroviari Mensili acquistati presso le erogatrici self-service di stazione	359	146	505	N. Abbonamenti Ferroviari Mensili acquistati presso le erogatrici self-service di stazione	251	316	567
N. Biglietti Ferroviari C.S. acquistati online			16.349	N. Biglietti Ferroviari C.S. acquistati online			3.109
N. Abbonamenti Ferroviari Settimanali acquistati online			935	N. Abbonamenti Ferroviari Settimanali acquistati online			484
N. Abbonamenti Ferroviari Mensili acquistati online			531	N. Abbonamenti Ferroviari Mensili acquistati online			149
<b>TOTALE VENDITE Biglietti Ferroviari C.S. N°:</b>			<b>574.814</b>	<b>TOTALE VENDITE Biglietti Ferroviari C.S. N°:</b>			<b>814.954</b>
<b>TOTALE VENDITE Abbonamenti Ferroviari Settimanali N°:</b>			<b>14.864</b>	<b>TOTALE VENDITE Abbonamenti Ferroviari Settimanali N°:</b>			<b>13.646</b>
<b>TOTALE VENDITE Abbonamenti Ferroviari Mensili N°:</b>			<b>7.142</b>	<b>TOTALE VENDITE Abbonamenti Ferroviari Mensili N°:</b>			<b>8.951</b>

## QUALITA' DEL SERVIZIO

### INDICATORI DELLA QUALITA' ANNO 2020 / 2021

VENDITE TITOLI DI VIAGGIO AUTOMOBILISTICI	PUGLIA	BASILICATA	FAL INTERA AZIENDA	VENDITE TITOLI DI VIAGGIO AUTOMOBILISTICI	PUGLIA	BASILICATA	FAL INTERA AZIENDA
	2021				2022		
N. Biglietti Automobilistici C.S. acquistati sul Bus	-	-	-	N. Biglietti Automobilistici C.S. acquistati sul Bus	-	-	-
N. Biglietti Automobilistici C.S. acquistati presso le postazioni banco di stazione	16.300	5.603	21.903	N. Biglietti Automobilistici C.S. acquistati presso le postazioni banco di stazione	35.097	2.973	38.070
N. Abbonamenti Automobilistici Settimanali acquistati presso le postazioni banco di stazione	3.090	1.457	4.547	N. Abbonamenti Automobilistici Settimanali acquistati presso le postazioni banco di stazione	3.956	1.327	5.283
N. Abbonamenti Automobilistici Mensili acquistati presso le postazioni banco di stazione	2.044	324	2.368	N. Abbonamenti Automobilistici Mensili acquistati presso le postazioni banco di stazione	6.988	1.970	8.958
N. Biglietti Automobilistici C.S. acquistati presso le erogatrici self-service di stazione	5.335	19.000	24.335	N. Biglietti Automobilistici C.S. acquistati presso le erogatrici self-service di stazione	7.040	33.258	40.298
N. Abbonamenti Automobilistici Settimanali acquistati presso le erogatrici self-service di stazione	331	1.287	1.618	N. Abbonamenti Automobilistici Settimanali acquistati presso le erogatrici self-service di stazione	847	1.900	2.747
N. Abbonamenti Automobilistici Mensili acquistati presso le erogatrici self-service di stazione	111	392	503	N. Abbonamenti Automobilistici Mensili acquistati presso le erogatrici self-service di stazione	215	654	869
N. Biglietti Automobilistici C.S. acquistati presso le rivendite esterne autorizzate	136.750	109.099	245.849	N. Biglietti Automobilistici C.S. acquistati presso le rivendite esterne autorizzate	133.100	144.590	277.690
N. Abbonamenti Automobilistici Settimanali acquistati presso le rivendite esterne autorizzate	8.340	33.974	42.314	N. Abbonamenti Automobilistici Settimanali acquistati presso le rivendite esterne autorizzate	11.212	24.720	35.932
N. Abbonamenti Automobilistici Mensili acquistati presso le rivendite esterne autorizzate	2.150	1.630	3.780	N. Abbonamenti Automobilistici Mensili acquistati presso le rivendite esterne autorizzate	3.480	2.900	6.380
N. Biglietti Automobilistici C.S. acquistati online			21.829	N. Biglietti Automobilistici C.S. acquistati online			7.694
N. Abbonamenti Automobilistici Settimanali acquistati online			2.752	N. Abbonamenti Automobilistici Settimanali acquistati online			2.421
N. Abbonamenti Automobilistici Mensili acquistati online			1.151	N. Abbonamenti Automobilistici Mensili acquistati online			634
TOTALE VENDITE Biglietti Automobilistici C.S. N°:			313.916	TOTALE VENDITE Biglietti Automobilistici C.S. N°:			363.752
TOTALE VENDITE Abbonamenti Automobilistici Settimanali N°:			51.231	TOTALE VENDITE Abbonamenti Automobilistici Settimanali N°:			46.383
TOTALE VENDITE Abbonamenti Automobilistici Mensili N°:			7.802	TOTALE VENDITE Abbonamenti Automobilistici Mensili N°:			16.841



## QUALITA' DEL SERVIZIO

### INDICATORI DELLA QUALITA' ANNO 2019

PERSONALE IMPIEGATO	AREA BARI al 31/12/2021	AREA POTENZA al 31/12/2021	FAL INTERA AZIENDA	PERSONALE IMPIEGATO	AREA BARI al 31/12/2022	AREA POTENZA al 31/12/2022	FAL INTERA AZIENDA
ANNO :	2021			ANNO :	2022		
N° unità personale impiegato	308	203	511	N° unità personale impiegato	306	218	524
n. unità personale di Staff	5	3	8	n. unità personale di Staff	4	4	8
TOTALE unità lavorative	313	206	519	TOTALE unità lavorative			532

NUMERO DI PENDENTI RIPARTITO PER CATEGORIE OMOGENEE :	AL 31 / 12 / 2021	FAL INTERA AZIENDA	NUMERO DI PENDENTI RIPARTITO PER CATEGORIE OMOGENEE :	AL 31 / 12 / 2022	FAL INTERA AZIENDA
ANNO :	2021		ANNO :	2022	
N° Dirigenti		4	N° Dirigenti		4
N° Quadri		6	N° Quadri		6
N° Addetti		512	N° Addetti		522
TOTALE unità lavorative		522	TOTALE unità lavorative		532

SETTORE FORMAZIONE DEL PERSONALE	PUGLIA	BASILICATA	FAL INTERA AZIENDA	SETTORE FORMAZIONE DEL PERSONALE	PUGLIA	BASILICATA	FAL INTERA AZIENDA
ANNO :	2021			ANNO :	2022		
N° ore di Lavoro	539.570	352.187	891.757	N° ore di Lavoro			-
N° ore di formazione svolte internamente all'Azienda	5.430	1.688	7.118	N° ore di formazione svolte internamente all'Azienda	6.201	3.472	9.673
N° ore di formazione svolte esternamente all'Azienda	4.288	821	5.109	N° ore di formazione svolte esternamente all'Azienda	12.714	758	13.472
N° ore di formazione obbligatoria	9.562	2.449	12.011	N° ore di formazione obbligatoria	18.353	4.223	22.575
Totale ore di formazione per addetto	19	17	12,7	Totale ore di formazione per addetto	39	24	62
Totale ore di formazione	9.718	2.509	12.227	Totale ore di formazione	18.915	4.230	23.145

## 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.

**CONTATTI:** [relazioniesterne@ferrovieappulolucane.it](mailto:relazioniesterne@ferrovieappulolucane.it)

**NUMERO VERDE:** 800.050.500

**LINEA URBANA:** 080 / 57 25 421

### I reclami possono essere inoltrati:

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

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

## TUTELA DEI VIAGGIATORI

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

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

Non è possibile sporgere reclamo telefonicamente

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

Gli utenti che avessero già inviato reclamo per i servizi ferroviari e per quelli su gomma, nel caso in cui non avessero ricevuto riscontro nei termini prefissati, possono rivolgersi, in seconda istanza, all'Autorità di Regolazione dei Trasporti ( via Nizza 230, 70126 TORINO – pec@pec.autorita.trasporti.it) e/o intraprendere procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Per maggiori informazioni relative a modalità, termini e condizioni per la presentazione di reclami all'Autorità si invita a consultare il sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it).



Nome \*

Nome Cognome

Ragione sociale

Indirizzo \*

Via/Piazza e numero civico

Località Stato / Provincia / Regione

CAP / Codice postale

Telefono

Telefono

Fax

Email \*

Tipo di richiesta \*

Richiesta informazioni

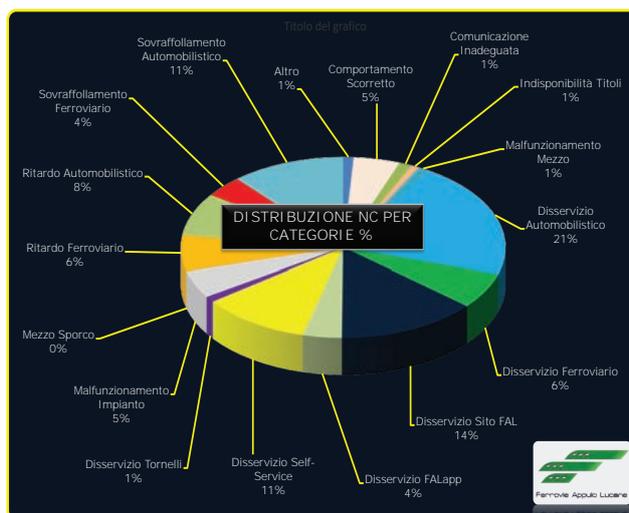
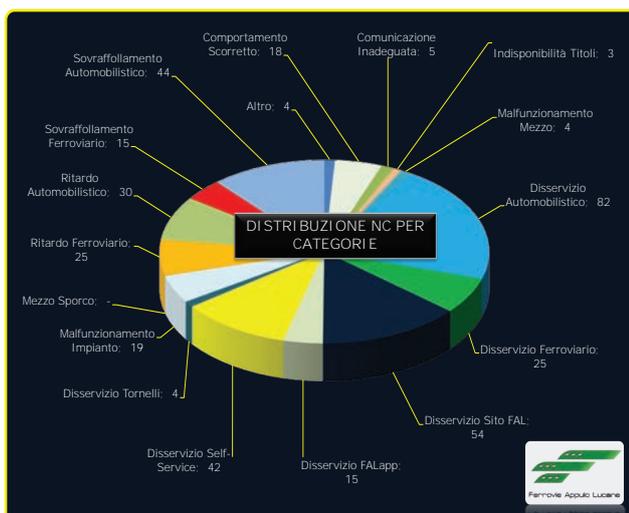
Selezione l'argomento della tua richiesta

Commento

Si riportano, di seguito, i prospetti rappresentanti il numero complessivo dei reclami relativi agli anni 2020 – 2021, suddivisi per settore aziendale e i diagrammi circolari attinenti ogni specifica tipologia di reclamo pervenuto.

## RECLAMI PER CATEGORIA ANNO 2021

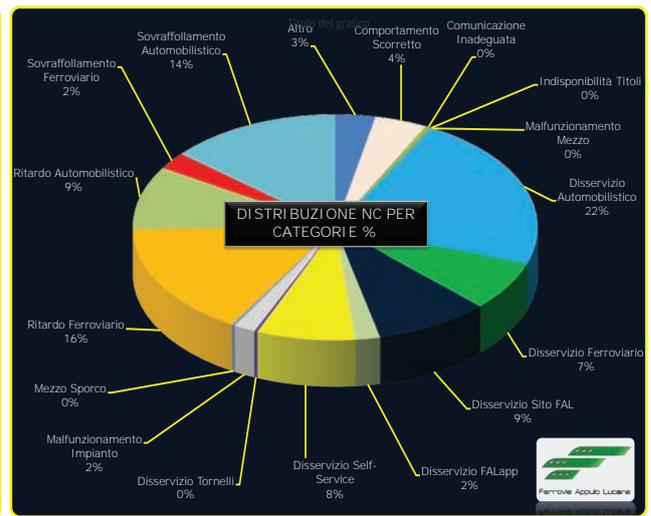
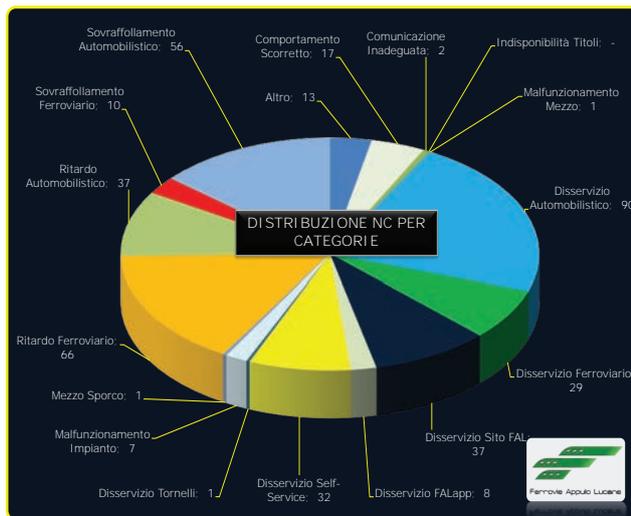
CATEGORIA	%	TOTALE AL ANNO 2021	Reclami per Categoria pervenuti in PUGLIA		Reclami per Categoria pervenuti in BASILICATA	
Altro	1%	4	4	100%	0	0%
Comportamento Scorretto	5%	18	14	78%	4	22%
Comunicazione Inadeguata	1%	5	5	100%	0	0%
Indisponibilità Titoli	1%	3	1	33%	2	67%
Malfunzionamento Mezzo	1%	4	0	0%	4	100%
Disservizio Automobilistico	21%	82	67	82%	15	18%
Disservizio Ferroviario	6%	25	21	84%	4	16%
Disservizio Sito FAL	14%	54	48	89%	6	11%
Disservizio FALapp	4%	15	15	100%	0	0%
Disservizio Self-Service	11%	42	29	69%	13	31%
Disservizio Tornelli	1%	4	3	75%	1	25%
Malfunzionamento Impianto	5%	19	12	63%	7	37%
Mezzo Sporco	0%	0	0		0	
Ritardo Ferroviario	6%	25	25	100%	0	0%
Ritardo Automobilistico	8%	30	22	73%	8	27%
Sovraffollamento Ferroviario	4%	15	14	93%	1	7%
Sovraffollamento Automobilistico	11%	44	30	68%	14	32%
<b>TOTALE</b>	<b>100%</b>	<b>389</b>	<b>310</b>	<b>80%</b>	<b>79</b>	<b>20%</b>



TUTELA DEI VIAGGIATORI

RECLAMI PER CATEGORIA ANNO 2022

CATEGORIA	%	TOTALE ANNO 2022	Reclami per Categoria pervenuti in PUGLIA		Reclami per Categoria pervenuti in BASILICATA	
			Reclami	%	Reclami	%
Altro	3%	13	10	77%	3	23%
Comportamento Scorretto	4%	17	8	47%	9	53%
Comunicazione Inadeguata	0%	2	1	50%	1	50%
Indisponibilità Titoli	0%	0	0		0	
Malfunzionamento Mezzo	0%	1	0	0%	1	100%
Disservizio Automobilistico	22%	90	61	68%	29	32%
Disservizio Ferroviario	7%	29	26	90%	3	10%
Disservizio Sito FAL	9%	37	31	84%	6	16%
Disservizio FALapp	2%	8	6	75%	2	25%
Disservizio Self-Service	8%	32	19	59%	13	41%
Disservizio Tornelli	0%	1	1	100%	0	0%
Malfunzionamento Impianto	2%	7	7	100%	0	0%
Mezzo Sporco	0%	1	1		0	
Ritardo Ferroviario	16%	66	65	98%	1	2%
Ritardo Automobilistico	9%	37	32	86%	5	14%
Sovraffollamento Ferroviario	2%	10	7	70%	3	30%
Sovraffollamento Automobilistico	14%	56	46	82%	10	18%
<b>TOTALE</b>	<b>100%</b>	<b>407</b>	<b>321</b>	<b>79%</b>	<b>86</b>	<b>21%</b>



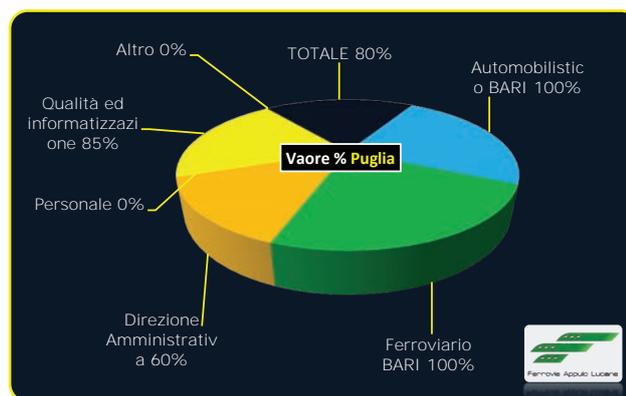
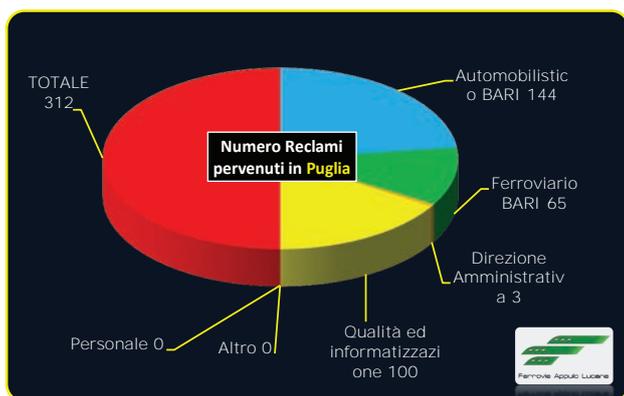
Ferrovie Appulo Lucane

## TUTELA DEI VIAGGIATORI

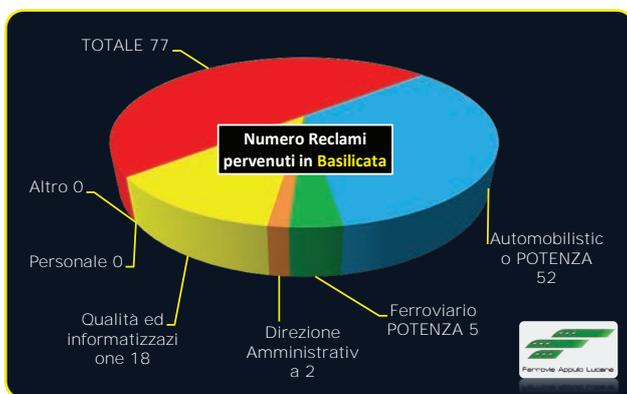
### RECLAMI PER AREA AZIENDALE ANNO 2021

SETTORE	%	TOTALE ANNO 2021	Reclami per AREA pervenuti in PUGLIA		Reclami per AREA pervenuti in BASILICATA	
			Numero	%	Numero	%
Automobilistico BARI	37,0%	144	144	100,0%		
Ferrovioario BARI	16,7%	65	65	100,0%		
Automobilistico POTENZA	13,4%	52			52	100,0%
Ferrovioario POTENZA	1,3%	5			5	100,0%
Direzione Amministrativa	1,3%	5	3	60,0%	2	40,0%
Qualità ed informatizzazione	30,3%	118	100	84,7%	18	15,3%
Personale	0,0%	0	0		0	
Altro	0,0%	0	0		0	
<b>TOTALE</b>	<b>100%</b>	<b>389</b>	<b>312</b>	<b>80%</b>	<b>77</b>	<b>20%</b>

### RECLAMI PERVENUTI IN PUGLIA



### RECLAMI PERVENUTI IN BASILICATA

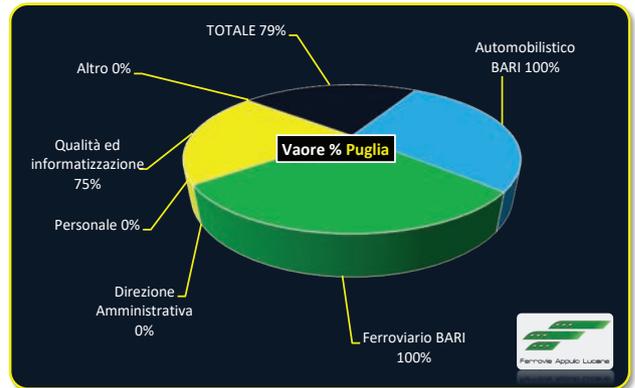
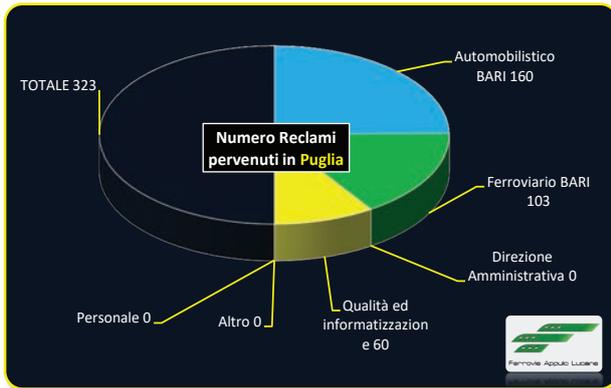


## TUTELA DEI VIAGGIATORI

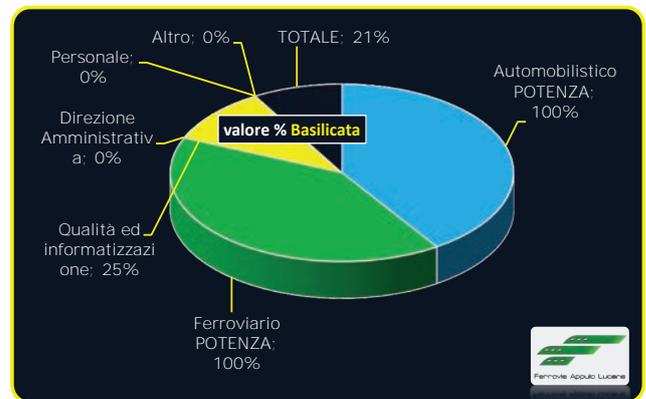
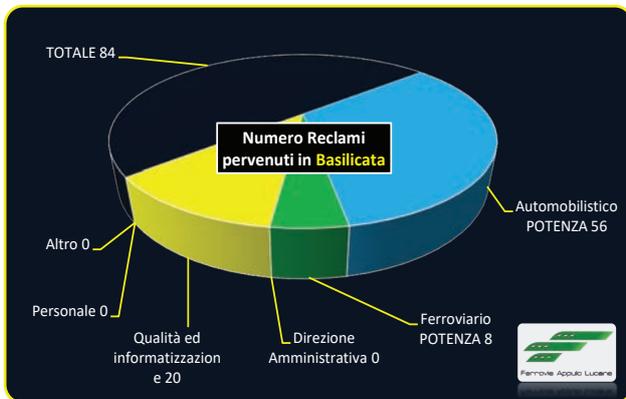
# RECLAMI PER AREA AZIENDALE ANNO 2022

SETTORE	%	TOTALE ANNO 2022	Reclami per AREA pervenuti in PUGLIA		Reclami per AREA pervenuti in BASILICATA	
			Numero	%	Numero	%
Automobilistico BARI	39,3%	160	160	100,0%		
Ferroviario BARI	25,3%	103	103	100,0%		
Automobilistico POTENZA	13,8%	56			56	100,0%
Ferroviario POTENZA	2,0%	8			8	100,0%
Direzione Amministrativa	0,0%	0	0		0	
Qualità ed informatizzazione	19,7%	80	60	75,0%	20	25,0%
Personale	0,0%	0	0		0	
Altro	0,0%	0	0		0	
<b>TOTALE</b>	<b>100%</b>	<b>407</b>	<b>323</b>	<b>79%</b>	<b>84</b>	<b>21%</b>

## RECLAMI PERVENUTI IN PUGLIA



## RECLAMI PERVENUTI IN BASILICATA



## TUTELA DEI VIAGGIATORI

### RIMBORSI

#### RIMBORSO PER ANOMALIE NELL'ACQUISTO DEI TITOLI VIAGGIO

Per ottenere il rimborso in caso di anomalie nell'acquisto titoli di viaggio effettuato "on line" o tramite "app" 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 scritta tramite mail a [relazioniesterne@ferrovieappulolucane.it](mailto:relazioniesterne@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 scritta, 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 VIAGGIO

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

## TUTELA DEI VIAGGIATORI

### RIMBORSI

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 mail a [relazioniesterne@ferrovieappulolucane.it](mailto:relazioniesterne@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, interruzioni stradali o, comunque, per cause derivanti da situazioni non imputabili all'Azienda;
- se il suo importo risulta inferiore ai 4 Euro;
- in caso di furto, smarrimento, deterioramento del biglietto e in caso di mancato utilizzo dipendente da fatto proprio del Cliente;
- per i biglietti e gli abbonamenti a tariffa promozionale.

### RIMBORSO PER RITARDO

In caso di servizi irregolari, per cause di inadempienze attribuibili alle Ferrovie Appulo Lucane, per cui sia prevedibile un ritardo in arrivo alla destinazione finale del viaggio superiore a 60 minuti, ove il Cliente non abbia chiesto il rimborso e abbia proseguito il viaggio verso la destinazione finale, ai sensi del Regolamento CE N.1371/2007 è previsto il riconoscimento di una indennità da ritardo pari:

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

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

Per i titolari di abbonamento l'indennizzo è calcolato, nelle percentuali sopra specificate, il rateo della quota giornaliera rispetto al costo completo dell'abbonamento.

## TUTELA DEI VIAGGIATORI

### RIMBORSI

Per ottenere il risarcimento, il Cliente, entro le 48 ore successive all'evento che ha generato la richiesta di indennizzo, dovrà inoltrare una mail a [relazioniesterne@ferrovieappulolucane.it](mailto:relazioniesterne@ferrovieappulolucane.it), corredata dalla scansione del titolo di viaggio. 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 Cliente dovrà dichiarare: giorno, luogo, ora e linea oggetto del ritardo.

Entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta di indennizzo, dopo aver proceduto alle ulteriori verifiche ed accettata la richiesta, l'Azienda procederà ad informare il cliente del diritto al rimborso e delle modalità dello stesso.

La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento.

L'indennità da ritardo non è riconosciuta:

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

### 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](mailto: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.

## TUTELA DEI VIAGGIATORI

### 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.**

**[sg.ba@ferrovieappulolucane.it](mailto:sg.ba@ferrovieappulolucane.it) - [sgprotocollo@fal.postecert.it](mailto: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.

### 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:

## TUTELA DEI VIAGGIATORI

- 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).

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

- dotarsi di valido titolo di viaggio convalidandolo con le modalità previste prima dell'inizio del viaggio;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non insudiciare e non danneggiare pareti, accessori e suppellettili;
- rispettare, ove previsto, il divieto di fumare;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni stabilite dal vettore;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed 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		Barri C/ie	Barri Scalo	Barri Polichinico	Modugno	Palo d. Colle	Bineaito	Grumo Ap.	Tortito	Mellitto	Pescorotolo	Altamura	Cravenna	Marinella	Venusto	Matera S. Rifusa	Matera V. Longo	Matera C/ie	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-AVI G.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	NO	SI
Sala d'attesa	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI
WC	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI
Sottopasso pedonale	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO
Sovrapasso pedonale	NO	SI	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI
Scale accesso ai binari	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
ascensore	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO
scala mobile	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	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	SI
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	SI
	Banco vendita presenziato da gestore esterno	SI	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO
	informazioni tariffarie e di orario presso il banco vendita	SI	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	SI
	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	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	SI	
monitor informativi orari "real-time" circolazione treni	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	
Sonoro annunci treni	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	
Bacheche informative	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	NO	SI	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	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	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	
Wi-Fi	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	NO	SI	SI	
Schermi Led-Wall pubblicitari	NO	NO	NO	SI	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	SI	SI	SI	SI	SI	
Totem per ricarica e custodia apparecchi smartphone e tablet	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	
Rastrelliere per deposito biciclette	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	SI	
Velostazione deposito e fitto biciclette	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	
Edicola	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	
Area/Autosilo parcheggio - Terminal bus	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	
commutatori di banconote in monete	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	
sportelli bancomat/Carte di credito	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	

▼ 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

FERROVIE APPULO LUCANE



# ALLEGATI

## CARATTERISTICHE COMMERCIALI E DISPONIBILITA' NEGLI IMPIANTI FERROVIARI

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

▼ Stazione		▼▲	▼▲	▼▲	▼▲	▼▲	▼▲	▼▲	▼▲	▼▲	▼▲	▼▲	▼▲	▼▲	▼▲	▼▲	▼▲	▼▲	▼▲		
● Fermata					●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
progress. Km: (AVIG. C - PZ)		33+991	40+484	52+560	58+230	61+848	66+104	75+326	80+665	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	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI	
Sala d'attesa	SI	SI	SI	NO	-	NO	NO	NO	SI	SI	SI	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI	
WC	NO	NO	SI	NO	-	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	
Sottopasso pedonale	NO	NO	NO	NO	-	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO								
Sovrapasso pedonale	NO	NO	NO	NO	-	NO															
Scale accesso ai binari	NO	NO	NO	NO	-	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO								
ascensore	NO	NO	NO	NO	-	NO															
scala mobile	NO	NO	NO	NO	-	NO															
Tornelli accesso treni/stazione o fermata	NO	NO	NO	NO	-	NO	NO	NO	SI	NO											
Deposito Bagagli	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														
	Banco vendita presenziato da gestore esterno	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	
	Disponibilità vendita bevande e merende	NO	NO	NO	NO	-	NO	SI													
	disponibilità vendita tabacchi	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	NO	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	NO	SI
Obliateratrici Titoli di Viaggio	NO	NO	SI	NO	-	NO	SI *	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	NO	SI	NO	NO	NO	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	NO	SI	
Sonoro annunci treni	NO	NO	SI	NO	-	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI	NO	NO	SI	
Bacheche informative	SI	SI	SI	SI	-	SI															
Quadro statico della programmazione del Servizio Ferroviario	SI	SI	SI	SI	-	SI															
Quadro statico della programmazione del Servizio Automobilistico	SI	SI	SI	NO	-	NO	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI	NO	NO	SI	
pubblicazione elenco indirizzi e recapiti di contatto FAL	SI	SI	SI	SI	-	SI															
Wi-Fi	NO	NO	NO	NO	-	NO															
Schermi Led-Wall pubblicitari	NO	NO	NO	NO	-	NO															
Video-sorveglianza	NO	NO	SI	NO	-	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI	
Totem per ricarica e custodia apparecchi smartphone e tablet	NO	NO	NO	NO	-	NO															
Rastrelliere per deposito biciclette	NO	NO	NO	NO	-	NO															
Velostazione deposito e fitto biciclette	NO	NO	NO	NO	-	NO															
Servizio Bar	NO	NO	NO	NO	-	NO															
Edicola	NO	NO	NO	NO	-	NO	NO	NO	SI	NO											
Area/Autosilo parcheggio - Terminal bus	NO	NO	NO	NO	-	NO															
commutatori di banconote in monete	NO	NO	NO	NO	-	NO															
sportelli bancomat/Carte di credito	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 \* Obliateratrici temporaneamente non accessibili al pubblico





## CONTATTI AZIENDALI

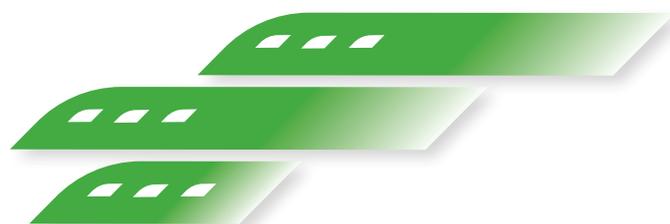
### Ferrovie Appulo Lucane srl

<b>Sede Legale:</b>	Corso Italia, 8	70123 - Bari
<b>Sede di Potenza:</b>	Via Vaccaro, 189	85100 - Potenza
<b>Sito web:</b>	<a href="http://www.ferrovieappulolucane.it">www.ferrovieappulolucane.it</a>	

### Numeri Utili

<b>Numero utenti:</b>	800 050 500
<b>Relazioni Esterne:</b>	080 57 25 421
<b>Fax:</b>	080 57 25 497
<b>e-mail:</b>	<a href="mailto:relazioniesterne@ferrovieappulolucane.it">relazioniesterne@ferrovieappulolucane.it</a>





Ferrovie Appulo Lucane  
Corso Italia, 8 - 70123 BARI



[www.ferrovieappulolucane.it](http://www.ferrovieappulolucane.it)  
numero verde: 800 050 500

