

Pos. N° 25/2012 LINEA FERROVIARIA UDINE - CIVIDALE



**DISCIPLINARE**

**RELATIVO AL SERVIZIO**

**DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE FERROVIARIO**

**TRA LA "REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA-GIULIA"**

**E LA "SOCIETA' FERROVIE UDINE-CIVIDALE s.r.l."**

\*\*\*\*\*

L'anno 2012, il giorno 2 del mese di ottobre, in Trieste, presso la Direzione centrale infrastrutture, mobilità, pianificazione territoriale e lavori pubblici, sita in via Giulia 75/1, sono comparsi: ----

Il dott. Mauro Zinnanti, domiciliato per la carica a Trieste in Via Giulia 75/1, il quale interviene in nome e per conto della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, di seguito nominata "Regione" (C.F. 80014930327) nella sua qualità di Direttore del Servizio Mobilità, giusto disposto dell'art. 21, comma 1, lettera c) del Regolamento di organizzazione dell'Amministrazione regionale e degli Enti Locali, approvato con D.P.Reg. 28.08.2004, n°0277/Pres. e successive modifiche ed integrazioni;

L'ing. Corrado Leonarduzzi, nato a Venezia il 27/01/1952, in qualità di Amministratore Unico della Società Ferrovie Udine-Cividale s.r.l., con sede in Udine, Via Peschiera 30, Codice Fiscale e P. IVA 02345670307, titolare di Licenza n. 37 rilasciata il 2 febbraio 2005 e del Certificato di Sicurezza n. IT1 120120016 - Parte A - IT1 220120022 - Parte B rilasciata il 27.09.2012, di seguito denominata "Società".

**PREMESSO CHE:**

- Il contesto normativo di riferimento relativamente al trasporto Pubblico Locale è stato definito dai seguenti provvedimenti legislativi:  
- Decreto Legislativo 19 novembre 1997, n. 422 e successive modifiche ed integrazioni

*Mauro Zinnanti*

*Corrado Leonarduzzi*

(Conferimento alle regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto

pubblico locale, a norma dell'articolo 4, comma 4, della legge 15 marzo 1997, n. 59);

– Legge Regionale 29 gennaio 2003, n. 1, articolo 5, comma 99, con cui la Regione ha individuato la Società Ferrovie Udine-Cividale s.r.l., costituita con atto di data 24 giugno 2004, Rep. N. 94454, Racc. n. 10853 del Notaio Dott. Camillo Giordano quale soggetto gestore del servizio di trasporto pubblico locale sulla relativa linea;

– Decreto Legislativo 1 aprile 2004, n. 111 (Norme di attuazione dello statuto speciale della Regione Friuli-Venezia Giulia concernenti il trasferimento di funzioni in materia di viabilità e trasporti) per il quale ai sensi dell'art. 9, sono state trasferite le funzioni di pianificazione ed amministrazione in materia di servizi pubblici di trasporto di interesse regionale e locale ed ai sensi dell'art. 10 è stato regolamentato il trasferimento alla Regione dei beni e dei rapporti giuridici inerenti il servizio;

– Decreto Legislativo 8 luglio 2003, n. 188 (Attuazione delle direttive 2001/12/CE, 2001/13/CE e 2001/14/CE in materia ferroviaria);

– Legge 27 dicembre 2006, n. 296 (Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato "Legge finanziaria 2007"), art. 1, comma 943, che con l'assegnazione delle relative risorse ha determinato l'effettivo trasferimento delle competenze regionali in materia ferroviaria regionale e locale a decorrere dal 1° gennaio 2008;

– Legge regionale 20 agosto 2007, n. 23 (Attuazione del decreto legislativo 111/2004 in materia di trasporto pubblico regionale e locale, trasporto merci, motorizzazione, circolazione su strada e viabilità) e sue modifiche ed integrazioni;

– Legge regionale 28 dicembre 2007, n. 30 (Legge strumentale alla manovra di bilancio – Legge strumentale 2008);

– Regolamento Ce N. 1370/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre

*Carlo Furlan*

*Antonio Liccardi*

2007 relativo ai servizi pubblici di trasporto di passeggeri su strada e per ferrovia ;

– Legge 23 luglio 2009, n. 99 (Disposizioni per lo sviluppo e l'internazionalizzazione delle imprese, nonché in materia di energia), art. 61;

– Legge regionale 14 agosto 2008, n. 9, articolo 13 comma 17 (Assestamento del bilancio 2008 e del bilancio pluriennale per gli anni 2008-2010 ai sensi dell'articolo 34 della legge regionale 8 agosto 2007, n. 21)

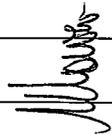
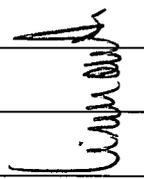
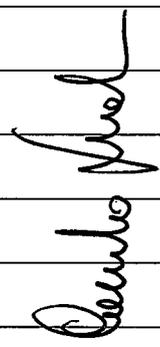
– Legge regionale 29 dicembre 2011, n. 18 (Disposizioni per la formazione del bilancio pluriennale ed annuale della Regione (Legge finanziaria 2012).

• La Regione, ai sensi della Legge Regionale 20 agosto 2007, n. 23, ed in particolare l'articolo 40, ha dettato le norme attuative del Decreto Legislativo n. 111/2004, in materia, tra l'altro, di trasporto pubblico regionale e locale.

• La Regione e la Società Ferrovie Udine Cividale, con Contratto di servizio stipulato in data 27 novembre 2008, sub Rep. 9116, hanno regolamentato i servizi ferroviari sulla linea Udine Cividale fino all'avvio dei servizi affidati con gara ad evidenza pubblica e comunque non oltre il 31.12.2011.

• Con nota del 27 dicembre 2011, Prot MOB/36461/TPL.16.1, la Regione ha richiesto alla Società di proseguire nell'esecuzione dei servizi ferroviari secondo le modalità previste dal suddetto Contratto, nelle more della stipula del presente atto.

• Con verbale di consegna dell'Agenzia del Demanio dd. 28.10.2010 prot. 9124, sono trasferiti in proprietà dallo Stato alla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia i beni, gli impianti e le infrastrutture della Società Ferrovie Udine Cividale, e con verbale di consegna prot. N. FIN. 15993 CDCT-IV/B-0/196 della medesima data dalla Regione Friuli Venezia Giulia alla Società ferrovie Udine Cividale sono stati attribuiti in uso gratuito i beni immobili, gli impianti, le infrastrutture ed il materiale rotabile (comportando detta attribuzione l'onere della gestione, assicurazione, vigilanza,



manutenzione ordinaria e straordinaria) e trasferiti in proprietà altri beni mobili già in uso. .

- Con l'articolo 4 comma 102 della legge regionale 20 agosto 2007 n. 23, come modificata dalla Legge regionale 25 luglio 2012, n. 14 , pubblicata sul BUR n. 1° Supplemento ordinario n. 21, del 27 luglio 2012, al Bollettino Ufficiale n. 30 del 25 luglio, è stato introdotto l'articolo 40 comma 1 bis della legge regionale 20 agosto 2007 n. 23, che dispone che "al fine di assicurare il perseguimento dello scopo sociale ed a copertura delle spese sostenute ... per il suo funzionamento, secondo le modalità indicate in apposito disciplinare," l'Amministrazione regionale trasferisce alla Società Ferrovie Udine Cividale un finanziamento pari all'importo annualmente stanziato dal bilancio regionale, modificando pertanto la disciplina normativa di riferimento.
- Il finanziamento regionale è destinato a coprire le spese di funzionamento sostenute dalla Società prevalentemente per l'espletamento dei servizi ferroviari di trasporto pubblico locale.
- Le parti prendono pertanto atto della intervenuta modifica normativa e concordano di risolvere il contratto stipulato in data 24 aprile 2012.

*Carlo Franz*

**TUTTO CIÒ PREMESSO**

Si stipula e conviene quanto segue

**Articolo 1**

*(Premesse)*

1. Le premesse costituiscono parte integrante del presente disciplinare.

**SEZIONE PRIMA - OGGETTO E DURATA**

**Articolo 2**

*(Oggetto)*

1. Il presente Disciplinare regola il trasporto pubblico locale ferroviario, di cui al servizio

*Maria Liguori*



citato in premessa, esercitato dalla Società per conto della Regione sulla direttrice di traffico Udine –Cividale.

2. La Società può svolgere ulteriori servizi ferroviari di competenza regionale su altre direttrici, a seguito di una verifica congiunta delle parti in ordine alla loro fattibilità ed una conseguente analisi dei relativi costi, da regolare con successivo atto.

3. Il presente Disciplinare regola altresì tutte le attività a carico della Società inerenti ai beni immobili, impianti, infrastrutture e materiale rotabile, attribuite in uso gratuito da parte della Regione alla Società con atto dd. 28.10.2010 .

4. Sono attribuibili inoltre alla Società, ai sensi degli articoli 33 e 40 della legge regionale n. 23/2007, sulla base di specifico accordo, attività di monitoraggio, vigilanza e controllo su altri soggetti esercenti servizi ferroviari regionali.

**Articolo 3**

*(Durata)*

1. Il presente Disciplinare, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 40, commi 1 e 1 bis, della legge regionale 23/2007, e dell'articolo 4 comma 3 del Regolamento Ce 1370/07, regola i rapporti tra le parti a decorrere dal 01/01/2012 per un periodo di anni 3, prorogabili previo accordo fra le parti .

**Articolo 4**

*(Attività della Società Ferrovie Udine Cividale)*

1. La Società gestisce il trasporto ferroviario secondo l'Allegato 1 "Programma di esercizio", nel rispetto degli standard qualitativi dei servizi definiti nell'Allegato 2 "Qualità dei servizi".

2. Eventuali modifiche al Programma di esercizio devono essere proposte alla Regione secondo le modalità e per le finalità di cui all'articolo 17.

3. Il Programma di esercizio di cui al comma 1, che trova riscontro nell'orario ufficiale

*Carlo Freccia*

*Walter Limand*

della Società, dovrà riportare:

- codice identificativo del treno;
- estremi del percorso;
- orario di servizio;
- giorni di esercizio annui;
- treniXkm di servizio annui;
- ore di servizio annue offerte al pubblico.

4. La Società, direttamente o avvalendosi di soggetti terzi in possesso delle adeguate capacità tecnico-professionali, programma e coordina tutte le attività accessorie alla fornitura dei servizi ed alla gestione della linea, ed i relativi interventi, per i quali in particolare cura e garantisce:

- la manutenzione ordinaria e straordinaria, le revisioni periodiche e l'adeguamento del materiale rotabile, che deve rispondere a caratteristiche di sicurezza, pulizia ed efficienza operativa;
- la manutenzione ordinaria e straordinaria, le revisioni dell'infrastruttura ed i suoi adeguamenti (sede, stazioni, opere d'arte, fabbricati, impianti tecnologici, ecc.) che deve rispondere a caratteristiche di sicurezza, pulizia ed efficienza operativa;
- gli interventi di urgenza su mezzi ed infrastrutture atti a garantirne le condizioni di sicurezza ed utilizzabilità;

5. La Società svolge le attività amministrative e commerciali a supporto della gestione e la gestione delle relazioni con l'utenza con particolare riguardo agli aspetti dell'informazione.

#### Articolo 5

(Finanziamento)

1. Il finanziamento regionale copre i costi di funzionamento relativi alle attività indicate nell'articolo 4 svolte in ciascun anno di riferimento (1° gennaio – 31 dicembre), e viene

trasferito ed aggiornato secondo le modalità indicate nell'articolo 40, commi 1 ter ed 1 quater, della legge regionale 20 agosto 2007, n. 23, sulla base dello stanziamento annuale del bilancio regionale.

2. Nei citati costi di funzionamento sono ricomprese le spese sostenute per le attività di manutenzione ordinaria e per gli interventi di urgenza di cui al comma 4 dell'articolo 4, escluse le altre attività richiamate in detto comma.

3. Il saldo a consuntivo viene erogato sulla base dei costi di funzionamento desumibili dai dati di bilancio, che viene opportunamente riclassificato e debitamente approvato nelle forme di legge, e sulla base di specifica relazione istruttoria sull'effettivo utilizzo dei fondi trasferiti .

**Articolo 6**

*(Modifiche al programma di esercizio)*

1. Previa motivata comunicazione da effettuarsi alla Regione almeno 30 giorni lavorativi, esclusi sabato e domenica, prima del loro inizio, la Società può procedere a modifiche del programma di esercizio, per effettuare lavori programmati di miglioria, rinnovo e potenziamento dell'infrastruttura ferroviaria, nonché delle aree e degli impianti nei quali si sviluppano le attività relative all'esercizio ferroviario oggetto del presente Disciplinare, ivi comprese quelle commerciali, garantendo comunque che le modifiche al programma di esercizio avvengono con l'obiettivo della minimizzazione dei disagi causati ai viaggiatori.

2. Nei casi in cui tali lavori interessino la sicurezza dell'esercizio ferroviario ed in genere, delle persone, si conviene per una preventiva e tempestiva informazione, anche a mezzo fax, da parte della Società alla Regione.

3. La Società si impegna a diffondere adeguata comunicazione alla clientela utilizzando tutti gli strumenti a disposizione possibilmente nel più breve tempo possibile prima delle ricadute sull'esercizio.

*Paolo Piccoli*

*Luigi Piccoli*

*Mauro Piccoli*

4. Nei casi di modifiche apportate al programma di esercizio ferroviario che comportino soppressioni, il servizio di trasporto sarà garantito dalla Società con adeguati servizi sostitutivi su gomma.

5. Al fine di migliorare l'offerta dei servizi resi alla clientela, nei programmi di esercizio potranno essere inseriti servizi integrati, previo assenso della Regione e di concerto con le aziende affidatarie del servizio TPL sulle relazioni interessate.

#### Articolo 7

*(Interruzione e soppressione del servizio)*

1. L'esecuzione dei servizi oggetto del presente Disciplinare non può essere interrotta né sospesa dalla Società per nessun motivo, salvo cause di forza maggiore, quali calamità naturali, terremoti, sommosse e disordini in occasione di manifestazioni pubbliche o a seguito di eventi non prevedibili e/o non imputabili alla Società e nei casi di sospensione del servizio disposti dalle Autorità.

2. La Società garantisce, in caso di sciopero, l'erogazione dei servizi minimi individuati con accordi ritenuti idonei dalla Commissione di Garanzia, con Delibera n. 06/97 Pos. n. 14037-Prot. n. 1871 del 17/02/2006, per l'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi essenziali, tra Società e le Organizzazioni Sindacali, secondo quanto disposto dalla legge 12/6/90 n. 146 e successive modifiche e integrazioni.

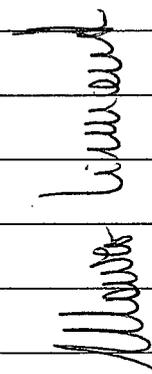
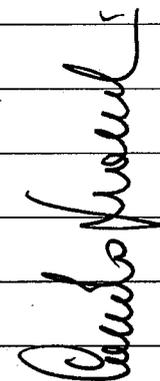
3. Delle riduzioni o sospensioni del servizio disposte in applicazione del presente articolo è data comunicazione tempestiva da parte della Società alla Regione, anche a mezzo fax.

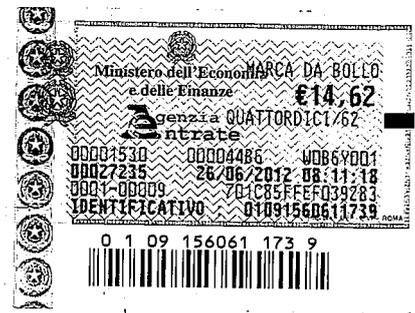
4. In caso di soppressioni dei servizi, la Società si impegna a rendere disponibile un adeguato servizio sostitutivo

#### SEZIONE SECONDA - OBIETTIVI E PARAMETRI GESTIONALI

#### Articolo 8

*(Individuazione dei parametri gestionali)*





1. Al fine di giungere ad azioni di miglioramento dell'efficienza dei servizi, le parti convengono di identificare i seguenti parametri di osservazione:

- a. passeggeri trasportati;
- b. percorrenze chilometriche annue di servizio effettivo;
- c. costo treno\*km;
- d. altri parametri di qualità di cui all'Allegato 2.

2. La Società provvede annualmente ad effettuare le rilevazioni relative ai passeggeri trasportati mediante rilevazione settimanale da effettuarsi almeno due volte all'anno (orario invernale ed estivo) secondo le modalità concordate con la Regione.

3. La Società, ai fini della determinazione delle percorrenze chilometriche annue di servizio effettivo, non considera le percorrenze fuori servizio.

4. La Società rileva le variazioni del costo totale per treno\*km di servizio effettivo al netto dei costi di infrastruttura, come da documento Allegato 6 (scheda servizi a consuntivo).

5. Le risultanze delle suddette rilevazioni, oltre ai risultati delle rilevazioni sulla qualità dei servizi e di quelle inerenti le altre attività affidate alla Società con il presente Disciplinare costituiscono la base di conoscenza sulla quale le parti valutano gli obiettivi di efficienza, efficacia ed economicità da perseguire durante il periodo di vigenza del presente Disciplinare, al fine di valutare il livello di raggiungimento degli stessi ed individuare ed attuare le opportune azioni correttive.

**SEZIONE TERZA - TARIFFE E QUALITA'**

**Articolo 9**

(Sistema tariffario)

1. La Società adotta il sistema tariffe del TPL regionale in vigore al momento della stipula del Disciplinare, come dall'Allegato 3 "Sistema tariffario e condizioni di viaggio".

2. Saranno adottate le variazioni tariffarie annualmente definite dalla Regione per il

*Carlo Freddi*

*Albano Limanti*

servizio di TPL.

3. La Società si rende disponibile ad attuare quanto necessario all'integrazione tariffaria e dei servizi secondo le disposizioni individuate dalla Regione con specifici atti normativi o di pianificazione, nonché ad armonizzare il sistema tariffario con i diversi gestori del servizio di trasporto pubblico locale automobilistico e ferroviario.

4. In relazione al sistema sanzionatorio di cui al Regolamento di vettura di cui all'Allegato 4, la Regione si riserva di valutare congiuntamente alla Società l'opportunità di conformarlo a quello applicato da Trenitalia S.p.A. per i Servizi Ferroviari Regionali, in funzione del principio di uniformità di trattamento dell'utenza.

5. La Regione riconosce alla Società l'integrale compensazione a consuntivo per i mancati introiti tariffari derivanti da agevolazioni o titoli di gratuità stabiliti dalle normative vigenti o da quelle successive eventualmente emanate, previa presentazione di apposita rendicontazione, attraverso specifico finanziamento.

#### Articolo 10

##### (Qualità dei servizi)

1. La valutazione del rispetto degli standard di qualità di cui all'Allegato 2 sarà effettuata attraverso le attività di monitoraggio di cui all'articolo 14.

2. Ai fini del miglioramento della qualità del servizio la Società attua un sistema di gestione della qualità ai sensi della norma UNI EN 13816, provvedendo altresì alla conseguente certificazione della linea.

3. La Società elabora la carta dei servizi in conformità allo schema tipo definito dalla Regione coerentemente con i parametri e gli obiettivi definiti dal sistema di gestione della qualità di cui alla norma UNI EN 13816.

4. I parametri di qualità di cui all'Allegato 2 potranno essere ridefiniti nel corso della vigenza del presente Disciplinare secondo le risultanze del percorso di gestione della qualità

*Carlo Pucci*

*Anna Linnelli*

secondo la norma UNI EN 13816.

5. La Società trasmette alla Regione la Carta della Qualità dei Servizi entro il 31 gennaio di ogni anno, e la pone a disposizione dell'utenza ed a pubblicarla sul proprio sito internet entro il 31 marzo.

#### Articolo 11

*(Gestione dei servizi)*

1. La Società si impegna a rilevare i parametri di produttività ed efficienza, in relazione alle percorrenze ed al costo chilometrico, presentando alla Regione i dati di esercizio complessivi, di cui alla scheda servizi a consuntivo di cui all'Allegato 10 B entro il 30 aprile di ogni anno.

#### Articolo 12

*(Gestione della circolazione treni)*

1. La Società provvede alla organizzazione della circolazione dei treni in condizioni di sicurezza e regolarità secondo l'attuale modello di esercizio di Dirigenza Unica ovvero secondo altra modalità di modello di esercizio in relazione alla realizzazione di sistemi tecnologici più evoluti (pre-disposizione delle tracce orarie, emissione disposizioni di servizio, ecc).

### SEZIONE QUARTA - SISTEMA DI MONITORAGGIO

#### Articolo 13

*(Parametri di monitoraggio ed economico-gestionali e loro trasmissione)*

1. La Società si obbliga a fornire alla Regione, entro il 30 aprile di ciascun anno, i dati consuntivi del servizio offerto riportati nell'Allegato 6 "Scheda servizi a consuntivo", e quelli relativi ai dati di natura gestionale del servizio, anche su supporto informatico, come indicati nell'Allegato 7 "Parametri di monitoraggio e gestionali".

2. La Società si impegna inoltre a fornire su supporti informatici e compatibili con i

*Carlo Fucini*

*Alberto...*

sistemi a disposizione della Regione, secondo le modalità di cui all'articolo 16, i dati relativi alle variazioni al Programma di esercizio del presente Disciplinare nonché l'elenco del materiale rotabile, suddiviso per tipologia e relative caratteristiche (Allegato 8).

#### Articolo 14

(Monitoraggio della qualità del servizio)

1. La Società si obbliga a fornire il report dei dati relativi ai servizi ferroviari, anche su supporto informatico, così come definiti nell'Allegato 10 A, con cadenza mensile, entro il giorno 15 del mese successivo, ed il consuntivo annuale di cui all'Allegato 10 B, entro il 30 aprile dell'anno successivo.

2. La Società effettua rilevazioni campionarie sui servizi secondo la frequenza e la metodologia concordata con la Regione, almeno con cadenza annuale, per verificare il rispetto degli standard di qualità del servizio (frequenza, regolarità di marcia dei convogli e dei cicli di effettuazione della pulizia degli stessi) di cui all'Allegato 2 "Qualità dei servizi", ed il livello di soddisfazione dell'utenza (qualità percepita).

3. La Società effettua inoltre le altre rilevazioni necessarie per la realizzazione di un sistema di qualità ai sensi della norma UNI EN 13816.

4. La Regione può altresì effettuare rilevazioni campionarie sia sui servizi forniti e sulla loro qualità che sul parco rotabile.

5. I risultati delle rilevazioni devono essere trasmessi alla Regione entro 3 mesi dall'effettuazione delle rispettive indagini.

6. I risultati di tali attività completano il quadro conoscitivo utilizzato nell'ambito delle valutazioni di cui all'articolo 8 comma 5.

#### Articolo 15

(Vigilanza)

1. Per l'effettuazione dell'attività di vigilanza e controllo di cui al presente Disciplinare, la

*Carlo Pirelli*

*Alvaro Linares*



Regione incarica specifico personale anche interno al Servizio Mobilità della Direzione Centrale Infrastrutture, Mobilità, Pianificazione territoriale e Lavori Pubblici o quello previsto dall'art. 33 della L.R. n. 23/2007 che, munito di apposito tesserino e oggetto di preventiva segnalazione nominativa, avrà libero accesso ai treni di cui al Programma di Esercizio, alle stazioni e fermate ed agli altri impianti connessi al servizio ferroviario svolto.

#### Articolo 16

*(Variazione dell'offerta e monitoraggio della gestione dei servizi)*

1. La Società si impegna a comunicare alla Regione 9 mesi prima dell'entrata in vigore di ogni orario le informazioni relative ad eventuali nuove proposte di offerta di servizio dettate dal mutamento della domanda e/o di utilizzo, da parte della clientela, dei servizi ferroviari, ed in particolare:

- il programma orario di esercizio;
- i servizi commerciali presenti negli impianti situati nel territorio regionale ed indicati nell'Allegato 7 "Parametri di monitoraggio e gestionali".

2. La Regione, entro il medesimo termine, comunica alla Società eventuali sue proposte di variazione dei servizi.

3. Le parti si impegnano, nei successivi due mesi, a definire di intesa le possibili e necessarie variazioni dei servizi ferroviari.

4. Resta inteso che la definitiva stesura dell'orario ferroviario della linea Udine-Cividale è coordinata, per necessità di integrazione dei vettori, con il programma orario dei servizi espletati dagli altri gestori dei servizi ferroviari regionali, al fine di garantire la presenza di adeguate coincidenze.

#### Articolo 17

*(Azioni correttive)*

1. Il mancato rispetto degli obblighi definiti nel presente Disciplinare ed il mancato

*Carlo Fronti*

*Massimo Liviani*

raggiungimento degli obiettivi di qualità comporta la necessità da parte della Società di attuare le idonee misure correttive.

2. La reiterata valutazione negativa dell'attuazione di tali misure correttive da parte della struttura tecnica competente può comportare l'evidenza di tale situazione anche alla Giunta regionale nell'ambito dell'esercizio del controllo analogo di cui all'articolo 18.

### Articolo 18

(Controllo analogo)

1. In ottemperanza a quanto previsto dalla delibera della Giunta Regionale del Friuli Venezia Giulia, n. 838 del 08.04.2009, la Società è obbligata a far pervenire al Servizio Mobilità, entro 10 giorni dalla loro adozione, gli atti relativi a:

- a. bilancio d'esercizio della Società;
- b. piano industriale e suoi successivi aggiornamenti;
- c. modificazioni strutturali di assetto della struttura organizzativa della Società;
- d. operazioni industriali o commerciali non previste dal piano industriale, che rivestano carattere di particolare rilevanza o richiedano investimenti significativi sul patrimonio della Società;
- e. piano annuale del fabbisogno di risorse umane.

Nella esposizione delle poste del bilancio di esercizio, devono essere tenute distinte quelle relative all'attività di trasporto pubblico locale rispetto a quelle relative ad altre attività.

2. La Società è altresì tenuta a trasmettere informative trimestrali relative all'andamento economico, allo stato di realizzazione del piano industriale, nonché in ordine al fabbisogno di risorse umane, impegnandosi altresì a fornire tutte le informazioni, i dati e le notizie richieste dalla Regione, entro il mese successivo al trimestre di riferimento.

### Articolo 19

(Programma degli investimenti e della manutenzione straordinaria)

*Carlo Fucini*

*Luca...*

*...*

1. In relazione alle attività previste dal presente Disciplinare riguardanti gli investimenti e la manutenzione straordinaria di mezzi ed infrastrutture, di proprietà della Società o ad essa concesse in uso gratuito, la Società presenta annualmente entro il 31 maggio il programma dettagliato delle attività e degli interventi da realizzare nell'anno successivo, comprendente la loro descrizione e la stima dei relativi costi, ai fini dell'approvazione da parte della Regione e della definizione del relativo finanziamento da correlarsi alle risorse stanziare dal bilancio regionale.

#### SEZIONE QUINTA - DISPOSIZIONI VARIE

##### Articolo 20

*(Controversie tra le parti)*

1. Qualora sorgano tra le parti contestazioni nell'interpretazione o nell'esecuzione del Disciplinare, ciascuna parte potrà notificare all'altra l'esistenza di tali contestazioni precisandone la natura e l'oggetto; le Parti si incontreranno, per esaminare l'argomento e le motivazioni prodotte, con il proposito di comporre amichevolmente la vertenza.

2. In caso di mancato accordo in sede di conciliazione, per ogni controversia relativa all'interpretazione ed all'esecuzione del presente Disciplinare sarà competente il Foro di Trieste.

3. Il Disciplinare dovrà continuare ad avere esecuzione in pendenza del procedimento di conciliazione; nessuna prestazione dell'una all'altra parte dovrà essere sospesa in pendenza del procedimento giudiziario.

##### Articolo 21

*(Oneri)*

1. Sono a carico della Società gli oneri relativi al presente Disciplinare, ad eccezione di quelli che, per legge, fanno carico alla Regione.

##### Articolo 22

*Carlo Faneli*

*Mario Lazzarini*

(Modifiche al Disciplinare)

1. Le parti danno atto che al presente Disciplinare potranno essere apportate le modifiche ritenute opportune dalla Regione nonché quelle necessarie a renderlo omogeneo ad un Contratto eventualmente stipulato fra la Regione ed altro gestore, avente ad oggetto servizi ferroviari di interesse regionale.

2. Entro 30 giorni dalla sottoscrizione del presente Disciplinare, la Società presenta il programma degli investimenti e della manutenzione straordinaria da realizzare nell'anno 2013.

### Articolo 23

(Disposizione finale)

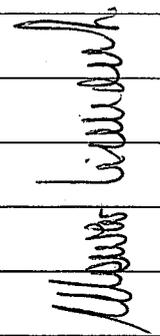
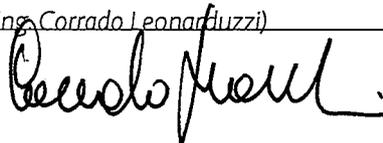
1. Sono allegati al presente Disciplinare i seguenti documenti tecnici denominati

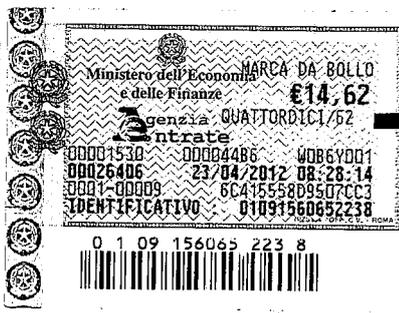
- 1) Programma di esercizio 1° gennaio 2012 - 31 dicembre 2012
- 2) Qualità dei servizi
- 3) Sistema tariffario e condizioni di viaggio
- 4) Regolamento di vettura
- 5) Fattori di qualità dei servizi di trasporto
- 6) Scheda Servizi a consuntivo
- 7) Parametri di monitoraggio e gestionali
- 8) Elenco del parco rotabile trainante e rimorchiato
- 9) Carta dei Servizi
- 10) Report monitoraggio servizi: - Sezione A: (mensile) Sezione B: (annuale)

\*\*\*\*\*

Per la Società Ferrovie Udine-Cividale s.r.l.

(Ing. Corrado Leonarduzzi)





Per la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia

*Mauro Zinnanti*

(Dott. Mauro Zinnanti)

*Carlo Pirelli*





Ferrovie Udine Cividale



ALL. 1

PROGRAMMA DI ESERCIZIO VALIDO DAL 01/01/2012 AL 31/12/2012

Table with 16 columns: N. treno, Da, A, Ora partenza, Ora arrivo, km, tempo viaggio (h.m), periodicità stagionale, feriale, festivo, giorni circolazione, km totali, garantito sciopero, composizione, ore di servizio (percorrenza) (h.m.s), Posti offerti. Rows include train numbers 51-83 and 52-84 with various departure/arrival times and service details.

orario estivo dal 10 giugno all' 8 settembre

totale 15.594 234.144 ore, minuti, secondi 4948.12.00

Administrative stamp from Ministero dell'Economia e delle Finanze, Direzione Generale, with various codes and dates.

Handwritten signature: Carlo Fred

Handwritten signature: Alberto



ALLEGATO 2

**QUALITÀ DEI SERVIZI**

**1. STANDARD SPECIFICI RIGUARDANTI LE PRESTAZIONI PERCEPIBILI DAL CLIENTE**

**1.1 Pulizia a terra e a bordo**

**a) Pulizia del materiale rotabile**

Al fine di garantire un adeguato livello di qualità del servizio, visto il contratto in essere tra la Società FUC e l'impresa appaltatrice del servizio di pulizia, saranno verificate, prima dell'apertura al pubblico, le seguenti attività di pulizia.

**a.1) Presso il Deposito-Officina Udine.**

**a.1.a) Servizio di pulizia interna** delle 5 automotrici e n. 2 rimorchiate - ore minime necessarie n. 3 per ciascun mezzo. Ciascuno dei mezzi dovrà essere pulito tendenzialmente una volta ogni ventuno giorni. (Scheda A 1 e 2)

**a.1.b) Servizio di pulizia esterna** delle n. 5 automotrici, due delle quali STADLER e n. 2 rimorchiate - ore minime necessarie 8 ½ ore (otto ore e mezza) per ciascuna delle due automotrici STADLER e 5 ½ ore (cinque ore e mezza) per ciascuna delle altre automotrici e per ciascuna delle rimorchiate. Si precisa che ciascuno dei mezzi dovrà essere pulito tendenzialmente una volta ogni ventuno giorni. (Scheda B 1 e 2)

**a.1.c) Pulizia semestrale** delle cinque automotrici e due rimorchiate - ore minime necessarie 8 (otto) ore. (Scheda C 1 e 2)

**a.2) Presso Centro Intermodale di Cividale del Friuli (UD)**

**a.2.a) Servizio di pulizia interna** delle 5 automotrici e n. 2 rimorchiate - ore minime necessarie n. 4 complessive. Le attività devono essere eseguite tutti i giorni dell'anno dalle ore 20 alle ore 22 e avranno ad oggetto un numero di mezzi che potrà variare giornalmente da un minimo di 3 a un massimo di 5. (Scheda D 1 e 2)

**a.2.b) Pulizia giornaliera** dei servizi igienici e delle aree destinate al pubblico. E' effettuata a cura del Comune di Cividale.

**a.3) Pulizia dei graffiti:** entro 48 ore dalla rilevazione dell'evento

**b) Pulizia degli impianti**

La pulizia delle stazioni e fermate impresenziate lungo la linea viene effettuata da personale della Società FUC con cadenza bisettimanale.

*Carlo Piantoni*

*Alfredo Vicari*

Consiste nella pulizia dei marciapiedi di accesso al treno e svuotamento dei cestini portarifiuti.

### **1.2 Puntualità**

Per ritardo deve intendersi quello rilevato alle stazioni di termine corsa. Per ogni mese di servizio saranno garantiti i seguenti livelli di puntualità:

- a) il 96% dei treni in arrivo nella fascia 0 - 5 minuti;
- b) il 99% dei treni in arrivo nella fascia 0 - 15 minuti;

La valutazione sarà comunicata ogni mese alla Regione.

### **1.3 Affollamento**

La composizione dei treni deve garantire il posto a sedere per tutti i passeggeri; eccezionalmente e solo nelle fasce pendolari (6.00-9.00/12.30-14.30/17.00- 19.00) è tollerato che la clientela viaggi in piedi, a partire dalle stazioni intermedie.

I risultati delle rilevazione, così come le eventuali relative sanzioni, saranno valutati su base mensile mediante report da trasmettere entro il 15 giorno del mese successivo.

### **1.4 Affidabilità del servizio**

È commisurabile nelle ore di servizio sopresse a causa di guasti tecnici ai rotabili o agli impianti di terra rispetto a quelle programmate.

In caso di soppressione il tempo medio di ripristino del servizio non potrà superare i 60 minuti.

La valutazione deve essere comunicata mensilmente alla Regione.

## **2. INFORMAZIONI AL PUBBLICO**

L'informazione da fornire all'utenza sarà così articolata:

### **2.1 A bordo dei treni e negli impianti di terra**

- tariffe
- elenco rivendite
- orario di servizio
- orario delle eventuali autolinee con funzioni di interscambio modale
- indicazione della fermata del servizio sostitutivo
- modalità per ottenere informazioni o per proporre reclami

Dovrà inoltre essere particolarmente curata l'informazione al pubblico, sia a bordo che a terra, in caso di gravi anomalie all'esercizio dei treni che comportino ritardi.

*Cesario Fiori*

*Antonio Vignani*

## 2.2 Nei punti di vendita autorizzati:

- orario di servizio
- tariffe
- elenco rivendite
- modulo per la proposizione dei reclami
- carta dei servizi

Dovrà essere particolarmente curata l'informazione al pubblico, sia a bordo che a terra, in caso di gravi anomalie all'esercizio dei treni che comportino ritardi.

Nelle stazioni dovranno essere indicati nei monitori ed a mezzo diffusione sonora, se presenti,, almeno l'orario dei treni in partenza nonché eventuali ritardi.

Nel caso di anomalie, dovranno essere rese disponibili nel più breve tempo possibile le informazioni ai viaggiatori relative ai servizi sostitutivi nonché alle cause del ritardo/soppressioni.

A bordo treno, dovranno essere fornite mediante display ed a mezzo diffusione sonora se presenti:

- display esterni: numero del treno e stazione di arrivo
- display interni: percorso del treno e fermate
- diffusione sonora: percorso del treno e corrispondenti fermate, eventuale ritardo e relativa causa, eventuali proseguimenti del viaggio/coincidenze, segnalazione dell'eventuale presenza di veicoli con attrezzature/elementi di bordo non funzionanti, comunicazione di eventuali anomalie alla circolazione dei treni

Come specificato dall'articolo 12 del presente contratto, i parametri suindicati potranno essere congiuntamente ridefiniti.

*Carlo Freni*

*Walter Cimadori*

MARCA DA BOLLO  
 Ministero dell'Economia e delle Finanze  
 UNO/DUE  
 €1,00  
 Entrate  
 00004486 M086V001  
 21/04/2012 08:32:30  
 0000117ECC51B5  
 0000117ECC51B5  
 01091560651807  
 IDENTIFICATIVO



Ferrovie Udine Cividale



validità tariffaria: 01/01/2012 - 31/12/2012

**tariffe biglietti di corsa semplice - ordinaria**

udine	fasca 1	€ 1,10	s.gottardo	fasca 1	€ 1,10	remanzacco	fasca 1	€ 1,10	mornacco	fasca 1	€ 1,10	botenico z.i.	fasca 1	€ 1,10	civiale del fr.	fasca 1	€ 1,10
	fasca 2	€ 1,35		fasca 2	€ 1,35		fasca 2	€ 1,35		fasca 2	€ 1,35		fasca 2	€ 1,35		fasca 2	€ 1,35
	fasca 3	€ 1,85		fasca 3	€ 1,85		fasca 3	€ 1,85		fasca 3	€ 1,85		fasca 3	€ 1,85		fasca 3	€ 1,85
	fasca 4	€ 2,45		fasca 4	€ 2,45		fasca 4	€ 2,45		fasca 4	€ 2,45		fasca 4	€ 2,45		fasca 4	€ 2,45

**tariffe biglietti di corsa semplice - ridotta**

udine	fasca 1	€ 1,10	s.gottardo	fasca 1	€ 1,10	remanzacco	fasca 1	€ 1,10	mornacco	fasca 1	€ 1,10	botenico z.i.	fasca 1	€ 1,10	civiale del fr.	fasca 1	€ 1,10
	fasca 2	€ 1,20		fasca 2	€ 1,20		fasca 2	€ 1,20		fasca 2	€ 1,20		fasca 2	€ 1,20		fasca 2	€ 1,20
	fasca 3	€ 1,60		fasca 3	€ 1,60		fasca 3	€ 1,60		fasca 3	€ 1,60		fasca 3	€ 1,60		fasca 3	€ 1,60
	fasca 4	€ 2,10		fasca 4	€ 2,10		fasca 4	€ 2,10		fasca 4	€ 2,10		fasca 4	€ 2,10		fasca 4	€ 2,10

**tariffe abbonamento - quindicinale ordinario**

udine	fasca 1	€ 15,60	s.gottardo	fasca 1	€ 15,60	remanzacco	fasca 1	€ 15,60	mornacco	fasca 1	€ 15,60	botenico z.i.	fasca 1	€ 15,60	civiale del fr.	fasca 1	€ 15,60
	fasca 2	€ 19,95		fasca 2	€ 19,95		fasca 2	€ 19,95		fasca 2	€ 19,95		fasca 2	€ 19,95		fasca 2	€ 19,95
	fasca 3	€ 24,25		fasca 3	€ 24,25		fasca 3	€ 24,25		fasca 3	€ 24,25		fasca 3	€ 24,25		fasca 3	€ 24,25
	fasca 4	€ 28,93		fasca 4	€ 28,93		fasca 4	€ 28,93		fasca 4	€ 28,93		fasca 4	€ 28,93		fasca 4	€ 28,93

**tariffe abbonamento - mensile ordinario**

udine	fasca 1	€ 22,30	s.gottardo	fasca 1	€ 22,30	remanzacco	fasca 1	€ 22,30	mornacco	fasca 1	€ 22,30	botenico z.i.	fasca 1	€ 22,30	civiale del fr.	fasca 1	€ 22,30
	fasca 2	€ 27,40		fasca 2	€ 27,40		fasca 2	€ 27,40		fasca 2	€ 27,40		fasca 2	€ 27,40		fasca 2	€ 27,40
	fasca 3	€ 34,40		fasca 3	€ 34,40		fasca 3	€ 34,40		fasca 3	€ 34,40		fasca 3	€ 34,40		fasca 3	€ 34,40
	fasca 4	€ 43,00		fasca 4	€ 43,00		fasca 4	€ 43,00		fasca 4	€ 43,00		fasca 4	€ 43,00		fasca 4	€ 43,00

Società Ferrovie Udine Cividale s.r.l. - SOCIETÀ SOGGETTA A COORDINAMENTO DELLA REGIONE FRIULI VENEZIA GIULIA  
 Via Pasderna, 30 - 33100 UDINE Tel. 0432 - 581844 Fax 0432 - 581883  
 website: www.ferrovieudinecividale.it E-mail: info@ferrovieudinecividale.it  
 PER INFO Tel. 0432 - 731032

*Maria Bernardi*

*Carlo Furlan*



ALLEGATO 4

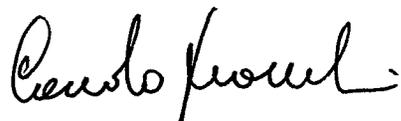
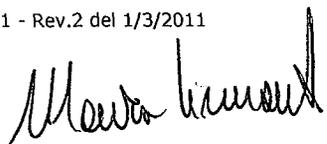
# Regolamento di vettura - ed. 2011



*Messa Linnarth*  
*Carlo front*

## Indice

A) norma generale	3
B) irregolarità	3
B.1 - documenti di riduzione mancanti o scaduti di validità	
B.2 - viaggio fuori itinerario	
B.3 - mancanza del biglietto - biglietto scaduto	
B.4 - mancata o errata convalida del biglietto	
C) abusi	5
C.1 - biglietto ceduto - biglietto alterato	
C.2 - tariffa ridotta non spettante	
D) diritto per esazioni in treno	6
E) biglietti di abbonamento	6
F) diritto al trasporto della clientela diversamente abile o con mobilità' ridotta	7
G) bagagli - biciclette - trasporto piccoli animali	7
F.1 - trasporto di bagagli nelle carrozze	
F.2 - trasporto di biciclette	
F.3 - irregolarità nel trasporto dei piccoli animali	
H) reclami e suggerimenti	9



## **A** norma generale

Le presenti norme integrano le disposizioni emanate dal D.P.R. 11.07.1980 N° 753; sono redatte in conformità al Regolamento CE n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

## **B** irregolarità

### **B.1** Documenti di riduzione mancanti o scaduti di validità

Il viaggiatore trovato sprovvisto del documento di identificazione previsto dalla tariffa o con detti documenti scaduti di validità, viene regolarizzato mediante il pagamento della differenza tra la tariffa competente e la tariffa ridotta, più la penalità pari alla differenza stessa e il diritto fisso di € 2,00 (nel caso si tratti di tariffa non spettante il viaggiatore dovrà essere regolarizzato come previsto nel successivo punto C (abuso)).

### **B.2** Viaggio fuori itinerario

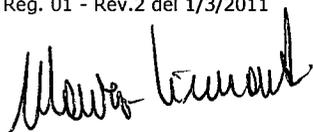
Il viaggiatore che abbia oltrepassato la località di destinazione, viene regolarizzato come sprovvisto di biglietto per il percorso indebitamente effettuato o da effettuare. Se tuttavia risulta evidente la buona fede del viaggiatore trovato in disguido e che non sia stata superata la seconda stazione di fermata, si deve esigere soltanto il pagamento dell'importo a tariffa competente di corsa semplice più il diritto fisso di € 2,00 per il percorso irregolarmente effettuato o da effettuare. Quando invece il viaggiatore non risulti in buona fede deve essere regolarizzato con l'aggiunta di una soprattassa pari a 3 volte la differenza di tariffa più il diritto fisso di € 2,00.

### **B.3 Mancanza del biglietto - Biglietto scaduto**

Il viaggiatore che in corso di viaggio o in arrivo sia trovato sprovvisto di biglietto o con biglietto scaduto di validità e non abbia provveduto ad avvisare il personale di servizio sul treno, è assoggettato al pagamento dell'importo a tariffa ordinaria di corsa semplice per il percorso effettuato irregolarmente più una soprattassa di pari importo del biglietto e il diritto fisso di € 2,00; in caso di preavviso è da esigere soltanto l'importo del biglietto e il diritto fisso di € 2,00. Qualora il viaggiatore trovato in corso di viaggio sprovvisto di biglietto, non possa provare da quale stazione abbia iniziato il viaggio, è assoggettato al pagamento del percorso da dove ha origine il treno.

### **B.4 Mancata o errata convalida del biglietto**

Il viaggiatore trovato in corso di viaggio o in arrivo con biglietto emesso per il servizio interno o emesso per il servizio cumulativo non convalidato o erroneamente convalidato, e non abbia provveduto ad avvisare il Personale di controlleria, è assoggettato al pagamento di una soprattassa pari all'importo del biglietto (riferito al solo percorso interno in caso di biglietto in servizio cumulativo) più il diritto fisso di € 2,00; inoltre, il personale di servizio sul treno deve rendere valido il titolo di trasporto in possesso del viaggiatore. In caso di preavviso, il personale di controlleria si limiterà a convalidare il titolo di viaggio in possesso del viaggiatore senza esigere la soprattassa, né il diritto fisso.



## C abusi

### C.1 Biglietto ceduto - Biglietto alterato (esclusi abbonamenti)

Nel caso di viaggio effettuato o che si tenti di effettuare con biglietti o documenti personali abusivamente ceduti, oppure con biglietti o documenti contraffatti, alterati o riutilizzati, od anche quando il viaggiatore ricorra a sotterfugi per sottrarsi al pagamento del recapito di viaggio, si deve esigere il pagamento dell'importo a tariffa ordinaria del percorso relativo al biglietto, più una soprattassa pari a 3 volte detto importo e il diritto fisso di € 2,00. Qualora il viaggiatore non possa provare da quale stazione ha iniziato il viaggio, è assoggettato al pagamento del percorso da dove ha origine il treno. I biglietti o documenti ceduti, contraffatti, alterati, nonché quelli abusivamente in possesso dei viaggiatori vengono ritirati e inviati alla Direzione di Esercizio con i dati anagrafici del viaggiatore.

### C.2 Tariffa ridotta non spettante

Quando un viaggiatore in possesso di biglietto a riduzione risulti non avere titolo alla riduzione o, negli altri casi consimili, risulti l'abuso o tentativi di abuso, si deve esigere il pagamento della differenza per tutto il percorso del biglietto fra il prezzo già pagato e quello a tariffa ordinaria, più una soprattassa uguale a 3 volte la suddetta differenza, più il diritto fisso di € 2,00.

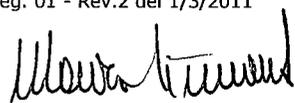


## **D diritto per esazioni in treno**

- D.1** Per le esazioni in treno a qualsiasi titolo compiute e, comunque, imputabili al viaggiatore, è dovuto un diritto fisso di € 2,00 per ogni viaggiatore.
- D.2** Il diritto fisso non è dovuto quando il viaggiatore, sprovvisto di biglietto, sia salito in località non servita da biglietteria a terra o con biglietteria disabilitata in orari non comunicati al pubblico e purché abbia provveduto, al momento di salire in treno, ad avvisare il Personale di controlleria.

## **E biglietti di abbonamento**

- E.1** L'abbonato che, per qualsiasi motivo, non è in grado di:
- a)** presentare il biglietto di abbonamento o lo presenta non convalidato (per i titoli di viaggio per i quali è prevista la convalida) o scaduto di validità;
  - b)** presentare la tessera di autorizzazione o la presenta scaduta di validità viene considerato come un viaggiatore sprovvisto di biglietto e pertanto è assoggettato alle tasse e soprattasse di cui al punto B.3.
- E.2** In tutti gli altri casi di irregolarità ed abusi sul biglietto di abbonamento e sulle tessere di autorizzazione si deve procedere al ritiro di detti documenti e trasmetterli alla Direzione di Esercizio con un circostanziato rapporto.
- Il viaggiatore deve essere regolarizzato come sprovvisto di biglietto, mentre spetta alla Direzione di Esercizio procedere nei confronti del titolare dell'abbonamento a norma di tariffa per il recupero dell'importo del biglietto di abbonamento e le soprattasse dovute: 1 + 3 volte la tariffa.



## **F diritto al trasporto della clientela diversamente abile o con mobilità ridotta**

- F.1** Le prenotazioni, i biglietti sono offerti alle persone con disabilità e alle persone con mobilità ridotta senza costi aggiuntivi.
- F.2** Su richiesta, FUC e le sue rivendite forniscono alle persone diversamente abili informazioni in merito all'accessibilità dei servizi ferroviari e alle condizioni di accesso al materiale rotabile.
- F.3** La FUC fornisce gratuitamente alle persone diversamente abili l'assistenza necessaria sia per salire che per scendere dal treno.  
L'assistenza è fornita a condizione che, il tipo di intervento richiesto dalla persona con mobilità ridotta sia comunicato in anticipo a FUC, contattando la Stazione di Cividale o indirizzando la richiesta a: [info@ferrovieudinecividale.it](mailto:info@ferrovieudinecividale.it).

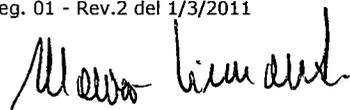
## **G bagagli – biciclette – trasporto piccoli animali**

### **G.1 Trasporto di bagagli nelle carrozze**

Il viaggiatore può recare con sé gratuitamente oggetti facilmente trasportabili (colli a mano), a condizione che siano collocati nelle apposite cappelliere, al fine di evitare l'inutile occupazione di posti a sedere e l'incomodo o il danno agli altri viaggiatori, non ostacolino le attività di servizio del personale ferroviario e non danneggino le vetture.

Spetta al viaggiatore la sorveglianza dei colli a mano.

Nel caso in cui i bagagli rechino grave disturbo o danno, il proprietario verrà assoggettato al pagamento di una penalità di € 5,00 più il diritto fisso di € 2,00 e dovrà comunque provvedere



a sua cura a scaricarli alla prima stazione in cui il treno effettua fermata.

Salvo le eccezioni stabilite, è vietato introdurre nei mezzi di trasporto cose pericolose ai sensi delle leggi e regolamenti vigenti, nonché le cose che possono arrecare disturbo agli altri viaggiatori.

## **G.2 Trasporto di biciclette**

Il trasporto di biciclette, al seguito del viaggiatore, è consentito per un massimo di 5 per treno.

Il trasporto del ciclo è soggetto al pagamento della tariffa ridotta.

## **G.3 Irregolarità nel trasporto dei piccoli animali**

Al viaggiatore è consentito il trasporto gratuito di:

- un solo cane di piccola taglia provvisto di museruola a guinzaglio;
- animali domestici di piccola taglia riposti all'interno di apposite gabbiette (dim. cm 70x50x30);
- cani guida delle persone non vedenti anche se accompagnate.

Il trasporto di cani di grossa taglia, cui siano stati applicati la museruola ed il guinzaglio, è assoggettato al pagamento della tariffa ridotta per corsa singola.

Il viaggiatore che, in corso di viaggio o all'arrivo, venga trovato sprovvisto di biglietto per il trasporto di cani di grossa taglia o in possesso dello stesso scaduto o non convalidato è regolarizzato a norma dei punti B.3 - B.4. Se l'irregolarità riguarda il titolo di trasporto sia del viaggiatore che del cane di grossa taglia che porta con sé, la soprattassa (1+1) ed il diritto fisso si applicano una sola volta sul biglietto del viaggiatore con riferimento al solo percorso interno.

## H reclami e suggerimenti

I reclami e le segnalazioni rappresentano un importante momento di dialogo tra l'Azienda e la propria Clientela e sono relativi a disservizi verificatesi sia a bordo dei treni che a terra, possono essere inoltrati alla Direzione nei seguenti modi:

- compilando il modulo a disposizione presso la Biglietteria della Stazione di Cividale del Fr. e le Rivendite FUC;
- tramite segnalazione telefonica al recapito +39 0432-581844 (Orario: 9.00 - 12.00 da Lunedì a Venerdì);
- compilando il modulo sul sito internet aziendale [www.ferrovieudinecividale.it](http://www.ferrovieudinecividale.it);
- fax al recapito +39 0432-581833;
- E-mail: [info@ferrovieudinecividale.it](mailto:info@ferrovieudinecividale.it);
- posta al recapito:

*Società Ferrovie Udine Cividale s.r.l. - Direzione di Esercizio*

*Via Peschiera, 30 - 33100 UDINE*

L'Azienda darà riscontro scritto entro 20 gg. lavorativi dalla data del ricevimento del reclamo.



*Maurizio Linnard*

*Carlo Mori L.*



ALLEGATO 5

## QUALITA' DEI SERVIZI DI TRASPORTO

### FATTORI DI QUALITA'

- 1) Puntualità
- 2) Affidabilità
- 3) Pulizia
- 4) Comfort
- 5) Informazioni all'utenza

#### 1) Puntualità

La puntualità del servizio verrà monitorata e calcolata rispetto all'orario di arrivo dei singoli treni nella stazione di termine corsa.

I risultati della rilevazione, così come le eventuali relative sanzioni, saranno valutati su base mensile mediante report da trasmettere entro il giorno 15 del mese successivo.

- 96 % treni in arrivo nella fascia 0 - 5 minuti
- 99 % treni in arrivo nella fascia 0 - 15 minuti

#### 2) Affidabilità

L'elenco dei treni soppressi, totalmente o parzialmente, con le relative cause, i provvedimenti adottati, i tempi di intervento ed il rapporto percentuale calcolato come ore di servizio sopresse ed ore di servizio programmate per mese, saranno trasmessi con cadenza mensile mediante report trasmesso entro il 15° giorno del mese successivo.

Saranno escluse le soppressioni relative ad eventi eccezionali e le soppressioni programmate già concordate con la Regione.

La Società in caso di soppressione parziale o totale dei treni di cui al presente contratto, per cause imputabili alla stessa, dovrà provvedere ad assicurare un servizio sostitutivo adeguato entro 60 minuti dal verificarsi dell'evento.

Si ritiene adeguato il servizio sostitutivo qualora esso avvenga o tramite servizio automobilistico idoneo al trasporto di tutti i passeggeri coinvolti nella soppressione, oppure sia disponibile un ulteriore materiale ferroviario.

#### 3) Pulizia

*Luca Pignatelli*

*Marco Limentani*

Le singole prestazioni di pulizia dovranno essere eseguite secondo le cadenze indicate, che potranno comunque essere variate su richiesta della FUC.

Le penali e detrazioni applicate alla ditta di pulizie direttamente dalla FUC, deve essere reinvestito in servizi aggiuntivi di pulizia da effettuarsi entro 90 giorni dalla scadenza del periodo di riferimento.

#### **4) Comfort**

I veicoli in composizione ai treni devono viaggiare con tutti gli apparati di servizio regolarmente funzionanti (porte di salita/discesa, porte intercomunicanti, climatizzazione, illuminazione, sonorizzazione, altri apparati per l'informazione all'utenza, servizi igienici).

#### **5) Informazioni alla clientela**

Il personale garantisce, oltre al sistema di informazione previsto a bordo dei treni e negli impianti a terra, l'informazione all'utenza su qualsiasi anomalia relativa alla circolazione del treno.

I parametri di qualità potranno essere ridefiniti nel corso della vigenza del disciplinare secondo le risultanze del percorso di gestione della qualità ai sensi della norma UNI EN 13816.

Il mancato rispetto degli obblighi definiti nel presente Disciplinare ed il mancato raggiungimento degli obiettivi di qualità comporta la necessità da parte della Società di attuare le idonee misure correttive.

La reiterata valutazione negativa dell'attuazione di tali misure correttive da parte della struttura tecnica competente può comportare l'evidenza di tale situazione anche alla Giunta regionale nell'ambito dell'esercizio del controllo analogo di cui all'articolo 18.

*Carlo Fandi*

*Anna Bernardi*



SCHEDA SERVIZI A CONSUNTIVO

ALLEGATO 6

a) Servizio offerto: parametri fisici

Treni x km viaggiatori	231.000
Viaggiatori x km	
Numero di corse annuo	
Composizione media dei treni	2 casse 111 a sedere 206 totali
Posti x km offerti	
Velocità commerciale	47,42 km/h

b) Servizio offerto: costi e ricavi

Costo del trasporto	euro
condotta	
scorta	
manutenzione corrente	
manutenzione capitalizzabile	
manovra	
pulizia	
energia diesel	
altri costi	
Passeggeri Trasportati	n.
Ricavi da traffico	euro
Corrispettivo della Regione (rete e trasporto)	euro
Costo del trasporto a treno x km	euro/treno x km
Ricavo da traffico a treno x km	euro/treno x km
Corrispettivo della Regione a treno x km	euro/treno x km
Costo del trasporto a viaggiatore x km	euro/viagg. x km
Ricavo da traffico a viaggiatore x km	euro/treno x km
Corrispettivo della Regione a viaggiatore x km (rete e trasporto)	euro/treno x km

N.B. Tutti i valori sono IVA esclusa

*Luca Pirelli*  
*Mario Innocenti*

<b>PARAMETRI DI MONITORAGGIO E GESTIONALI</b>
---

I parametri e gli elementi tecnici per effettuare il monitoraggio del servizio prestato sono raggruppabili nelle seguenti voci:

- 6) servizi offerti al pubblico
- 7) dati gestionali di base
- 8) dati di vendita
- 9) dati sul personale

La standardizzazione delle modalità di determinazione dei parametri sopraelencati, calcolati su base annua, rappresenta un prerequisito fondamentale per il corretto funzionamento delle attività di monitoraggio.

### 1) SERVIZI OFFERTI AL PUBBLICO

#### Programma e offerta dei servizi ferroviari

Vedasi tabelle degli allegati 1A e 1B.

#### Servizi di stazione

#### ***Elenco dei servizi presenti nelle località della linea (Udine-Cividale):***

Denominazione dell'impianto	CIVIDALE	BOTTENICCO	MOIMACCO	REMANZACCO	S.GOTTARDO
Indirizzo e recapito telefonico	Via Foramitti, 1 0432/731032	Via della Ferrovia	Via Chiarneschia	Via della Stazione, 22	Via Cernegons
Biglietteria/rivendita titoli di viaggio	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
Emettitrici automatiche	<b>X</b>				
Obliteratrici	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
Bar/distributori automatici	<b>X</b>				
Rivendita giornali	<b>X</b>				
Telefono pubblico	<b>X</b>				
Servizi igienici	<b>X</b>				
Sala d'attesa/bussola	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
Parcheggio (n. posti)	<b>50</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
Presenza trasporto pubblico	<b>X</b>				<b>X</b>
Scali e raccordi merci		<b>Scalo Z.I</b>			



Carlo Furlan

Marta Linnard

## 2) DATI GESTIONALI DI BASE

Numero totale Macchinisti	5
Numero totale Personale di Scorta	5
Turni totali annui di guida	1330
Turni totale annui di scorta	1330
<b>Turni totali</b>	<b>2.660</b>
Materiale rotabile	(vedasi all. 8)

I **turni di servizio** sono quelli **derivanti dai programmi di esercizio** e comprendono i turni da coprire al netto delle riserve (e quelli relativi ad eventuali servizi speciali).

## 3) DATI DI VENDITA

Per la determinazione dei valori degli introiti da tariffazione vengono computati i titoli di viaggio (biglietti ed abbonamenti) venduti dai punti vendita aziendali, dalle emettitrici automatiche, dalle biglietterie di Trenitalia (biglietti cumulativi) nonché quelli venduti a bordo dei treni dal personale viaggiante.

## 4) DATI SUL PERSONALE

Per la corretta determinazione del costo del personale, ripartito tra i centri di costo sulla base dei valori dichiarati dalla Società FUC, vengono considerate le stesse voci utilizzate nell'area di input del conto economico.

	<b>Esercizio</b>	<b>Manutenzione</b>	<b>Addetti</b>
N. ADDETTI			Per categoria
Dirigenti			
Impiegati	3	3	6
Personale off. Mat.le rot.le		11	11
Macchinisti	5		5
Personale viaggiante	5		5
Personale Manut. Linea e fabbr.		3	3
Personale manut. Impianti fissi e segn.		3	3
Personale di stazione	6		6
Personale di manovra	3		3
<b>TOTALE</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>42</b>

### **Personale**

Contratti collettivi ed accordi aziendali applicabili, accordi regionali, locali ed aziendali

Sede di lavoro

Categoria di attività

Mansione prevalente

Diretti/Indiretti

*Carlo Piantoni*

*Mario Liguori*

Funzione: esercizio/manutenzione/struttura

Orario contrattuale (tempo pieno-part time)

Tipologia del contratto (tempo determinato/indeterminato - a progetto - interinale - altro (specificare) - scadenza)

Data di assunzione - anzianità di servizio

Categoria di età (15-20 / 21-30 / 31-40 / 41-50 / 51-55 / 56-60 / 61-65 / 66-xx)

Carlo Fronti

Maria Lina



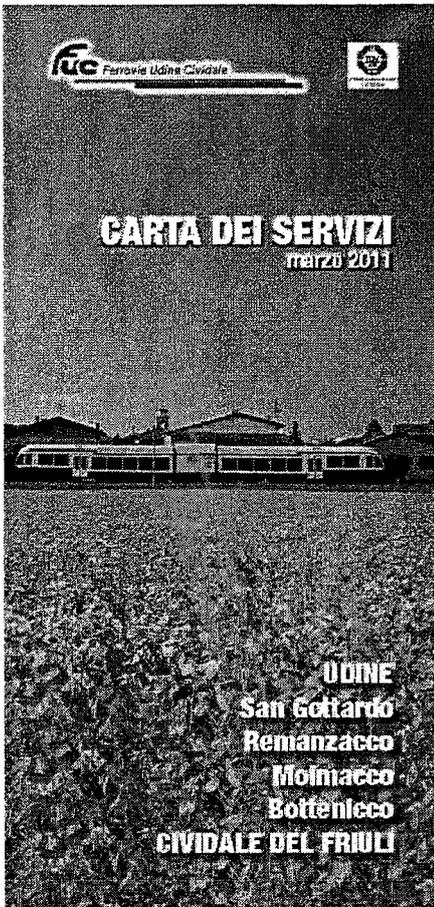
**DESCRIZIONE DEL PARCO ROTABILE ESISTENTE TRAINANTE E RIMORCHIATO**

(TIPOLOGIA - ANNO DI COSTRUZIONE - CARATTERISTICHE TECNICHE - PRESTAZIONALI)

Descrizione	Tipo	n. Az.le	Anno	Trazione	Caratteristiche tecniche prestazionali											
					potenza	vel. Max	freno	lung. Max	massa a carico	valore commerciale	posti seduti totali	posti per trasporto bici	posti per disabili	impianto climatizzazione	impianto diffusione sonora	pannelli a messaggio variabile
Automotrice	FIAT AD 663	901	1984	diesel	345 Kw	90 km/h	continuo automatico	23.540 mm	53.60 t	500.000,00	68/118	5	0	si	no	no
Automotrice	FIAT AD 664	904	1991	diesel	345 Kw	90 km/h	continuo automatico	23.540 mm	53.60 t	600.000,00	68/118	5	0	si	no	no
Automotrice	FIAT AD 665	910	1998	diesel	345 Kw	90 km/h	continuo automatico	23.540 mm	53.60 t	700.000,00	68/118	5	0	si	no	no
Automotrice	Off Mecc STANGA	803	1957	diesel	150 kw	80 km/h	moderabile	20100 mm	41,31 t	storico	72/112	0	0	no	no	no
Rimorchiata semipilota	FIAT BP 663	372	1984				continuo automatico	23.540 mm	37 t	200.000,00	78/126	0	0	no	no	no
Rimorchiata semipilota	FIAT BP 664	373	1991				continuo automatico	23.540 mm	37 t	300.000,00	78/126	0	0	si	no	no
Automotrice articolata	STADLER GTW DMU-2 2/6	ATR 110-001	2006	diesel elettrico	2x390 Kw	140 km/h	Pneumatico a disco su carrello ed elettrico su asse motore	39.500 mm	63.73 t	2.500.000,00	111/217	5	3	si	si	si
Automotrice articolata	STADLER GTW DMU-2 2/6	ATR 110-002	2006	diesel elettrico	2x390 Kw	140 km/h	Pneumatico a disco su carrello ed elettrico su asse motore	39.500 mm	63.73 t	2.500.000,00	111/217	5	3	si	si	si

*Carlo Perini*

*Alberto Viviani*



**uffici** **indice**

- **SEDE PRINCIPALE**  
amministrazione, commerciale e Direzione di Esercizio  
Via Peschiera, 30 - 33100 Udine  
Tel. +39 0432-581844  
Fax +39 0432-581883
- **SEDE SECONDARIA**  
Stazione Ferroviaria di Cividale del Friuli  
Informazioni Orari e Prenotazioni Comitive  
Orario: da Lunedì a Sabato: 05,45 - 22,00  
Domenica e Festivi: 06,40 - 22,00  
Via Forarnitti, 1 - 33043 Cividale del Friuli (UD)  
Tel. +39 0432-731032  
Fax +39 0432-731032
- **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**  
Orario: da Lunedì a Venerdì 9,00 - 12,00  
Tel. +39 0432-581844  
Fax +39 0432-581883  
E-mail [info@ferrovieudinecividale.it](mailto:info@ferrovieudinecividale.it)  
Website [www.ferrovieudinecividale.it](http://www.ferrovieudinecividale.it)

Elenco rivendite di titoli di viaggio pag. 4

**1. PRESENTAZIONE E PRINCIPI DELLA CARTA** pag. 7

**2. L'AZIENDA E LA SUA STORIA** pag. 10

**3. LA QUALITÀ** pag. 12

**4. GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA** pag. 14

- confort di viaggio pag. 16
- rapidità di spostamento e sicurezza pag. 20
- pulizia ed igiene pag. 21
- riconoscibilità del personale pag. 21
- i bambini e il treno "Cesarino" pag. 21
- comitive e gruppi pag. 21
- clientela diversamente abile pag. 22
- bagagli, biciclette pag. 23
- e piccoli animali domestici pag. 24
- tutela dell'ambiente pag. 24

**5. IL CLIENTE** pag. 25

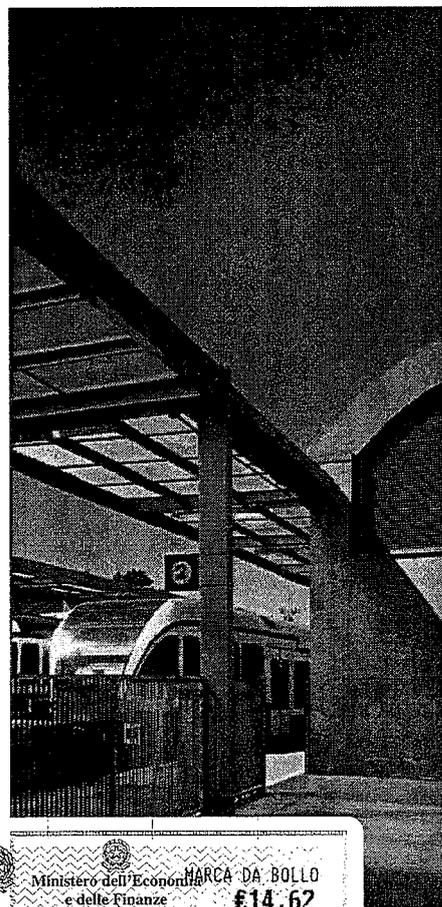
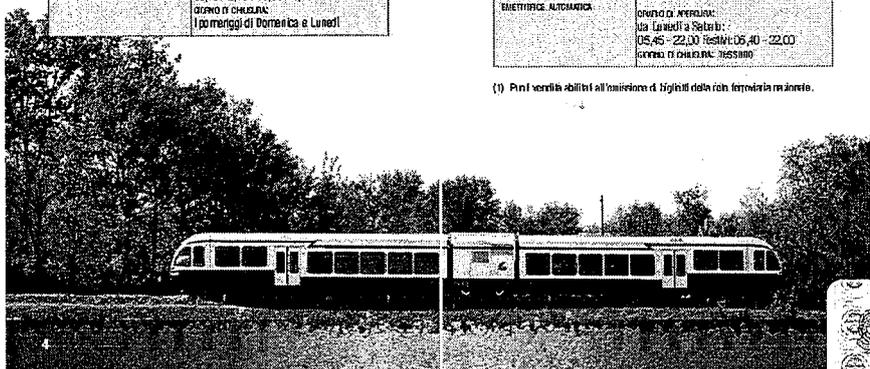
- informazioni pag. 25
- titoli di viaggio e tariffe pag. 26
- diritti e doveri dei clienti pag. 30
- rimborsi pag. 31
- oggetti smarriti pag. 32
- reclami e suggerimenti pag. 32



**elenco rivendite di titoli di viaggio**

<b>UDINE<sup>(1)</sup></b> Via Europa, 30	<b>LIBRERIA STAZIONE "D'AVALLIO"</b> (ex "ELLERO LAURA") c/o atto Stazione Ferroviaria di Udine (emissione di biglietti e abbonamenti) orario di apertura: 05,00-19,45 giorno di chiusura: nessuno Domenica e lunedì pomeriggio	<b>REMANZACCO (10)</b> Piazza Paolo Diacono, 9	<b>TABACCHI "D'ARRIGO"</b> (emissione solo di biglietti) Tel. 0432-567511 orario di apertura: 06,30-13,00 / 16,00-20,50 giorno di chiusura: domenica
<b>UDINE<sup>(1)</sup></b> Via Europa, 30	<b>TABACCHI "M.P.L."</b> c/o atto Stazione Ferroviaria di Udine (emissione di biglietti e abbonamenti) Tel. 0432-512421 orario di apertura: 06,00-20,00 giorno di chiusura: Domenica	<b>MOLINACCIO (10)</b> Piazza Dir. Julia, 10	<b>BAR "PASTICCERIA "GATTA DI COVA"</b> (emissione di biglietti e abbonamenti) Tel. 0432-728530 orario di apertura: 07,30-13,00 / 16,00-19,00 giorno di chiusura: lunedì
<b>UDINE</b> Via Europa, 30	<b>"EDICOLA 103"</b> (emissione di biglietti e abbonamenti) orario di apertura: 05,30 - 20,00 giorno di chiusura: nessuno	<b>BOTENLICCO Z.I. (10)</b>	Acquisto a bordo senza servizio presso
<b>SAN GOTTARDO (10)</b>	Acquisto a bordo senza servizio presso	<b>CIVIDALE DEL FRIULI (10)<sup>(1)</sup></b> Via Forarnitti, 1	<b>BIGLIETTERIA DEL CENTRO INTERMODALE</b> e all'interno della STAZIONE FERROVIARIA Tel. 0432-733716 orario di apertura: da Lunedì a Sabato: 05,45-20,00 giorno di chiusura: domenica e festivi
<b>REMANZACCO (10)</b> Via Alberto Picco, 17	<b>CARTOLERIA "LA NATTA"</b> (emissione di biglietti e abbonamenti) Tel. 0432-667161 - Fax 0432-649635 orario di apertura: 06,15-12,15 / 15,30-19,30 giorno di chiusura: I pomeriggi di Domenica e Lunedì	<b>POSTALITÀ DI ACCREDITAMENTO DEI TITOLI DI VIAGGIO ANCHE TRAVATE ELETTRONICHE AUTOMATICA</b>	per servizi prenotazioni comitive: STAZIONE FERROVIARIA Tel. 0432-731032 orario di apertura: da Lunedì a Sabato: 05,45 - 22,00 festivi: 06,40 - 22,00 giorno di chiusura: nessuno

(1) Punti vendita abilitati all'emissione di biglietti dalle rotaie ferroviarie con abbonamento.



*Carlo Piccoli*  
*Mario Limentani*



## 1 presentazione e principi della carta

La Carta dei Servizi, regolata dal Contratto di Servizio firmato con la Regione FVG, rappresenta uno strumento di dialogo, utile per conoscere l'Azienda, le sue procedure, ed è allo stesso tempo una leva di partecipazione e tutela a disposizione della Clientela.

L'Azienda, con la Carta dei Servizi, assume un impegno preciso, teso al miglioramento della qualità del servizio, consentendo di diffondere informazioni sintetiche sugli indicatori di qualità, le risorse disponibili, ed illustrando le modalità di utilizzo dei mezzi, delle infrastrutture e dei servizi a disposizione della Clientela.

La Carta dei Servizi analizza anche i risultati dell'indagine di Customer Satisfaction, che rappresenta un importante "termometro" di quanto l'azienda abbia lavorato bene nel corso dell'anno, illustrandone i punti di forza, così come le criticità ed i punti di debolezza, esplicitandone in modo puntuale gli standard qualitativi e quantitativi che caratterizzano l'attività.

Il monitoraggio periodico del servizio ferroviario viene svolto dalla Regione FVG, che verifica l'impegno sottoscritto con FUC in termini di qualità generale, poi declinato in puntualità dei treni, affollamento, pulizia dei convogli, informazioni ai viaggiatori, gestione delle segnalazioni e dei reclami.

Tale monitoraggio, effettuato dalla Direzione Centrale Infrastrutture, Mobilità, Pianificazione Territoriale e Lavori Pubblici - Servizio Mobilità, deriva anche dalle segnalazioni degli utenti, che, direttamente o per conoscenza, per iscritto, via mail, fax o posta, anche in forma di report mensile, possono inoltrare le proprie osservazioni ai seguenti recapiti:

e-mail: [inireno@regione.fvg.it](mailto:inireno@regione.fvg.it)  
Fax 040 3774732

Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia  
Direzione Centrale Infrastrutture, Mobilità, Pianificazione Territoriale e Lavori Pubblici - Servizio Mobilità  
Via Giulia, 75/1 - 34126 Trieste

Il presente documento è stato realizzato in ottemperanza a:

- ✓ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- ✓ Legge 11 luglio 1995, n. 273, articolo n. 2, recante "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- ✓ Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1999 Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità);
- ✓ Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità) predisposto dal Dipartimento della funzione pubblica, d'intesa con il Ministero dei Trasporti e della Navigazione;
- ✓ Dgr 3313/DD. 28/12/2007 relativo all'approvazione dello schema tipo della Carta dei Servizi di trasporto pubblico integrato;
- ✓ Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
- ✓ Contratto relativo al servizio di trasporto pubblico locale e al programma di gestione della rete tra "Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia" e "Società Ferrovie Udine-Cividale s.r.l."



Il servizio di trasporto pubblico, viene erogato nel rispetto dei seguenti principi:

- ✓ **eguaglianza ed imparzialità**  
Garanzia di accessibilità ai servizi senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni, con particolare attenzione verso gli anziani ed i diversamente abili.
- ✓ **continuità e regolarità**  
Erogazione del servizio di trasporto con continuità e regolarità. In caso di necessità contingenti, è prevista l'istituzione di servizi sostitutivi, capaci di ridurre al minimo il disagio per la clientela. In caso di sciopero i servizi minimi garantiti sono definiti e comunicati tempestivamente.
- ✓ **partecipazione**  
Partecipazione del Cliente al controllo su eventuali problematiche del servizio offerto, attraverso osservazioni e suggerimenti finalizzati al miglioramento. L'azienda si impegna dal canto suo a garantire un adeguato riscontro.
- ✓ **efficienza ed efficacia**  
Adozione di tutte le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi di trasporto efficaci ed efficienti nell'ottica di un miglioramento continuo.
- ✓ **libertà di scelta**  
Il cittadino ha diritto di poter scegliere tra più soluzioni di trasporto. La Società Ferrovie Udine-Cividale si impegna a proporre la soluzione più vantaggiosa per la clientela, assumendo, nei limiti del proprio ruolo, iniziative tese a facilitare l'intermodalità con altri vettori.
- ✓ **sicurezza del viaggio, personale e patrimoniale**  
La Società Ferrovie Udine-Cividale si impegna a fornire un servizio di trasporto rispettoso dei più rigidi standard di sicurezza di viaggio. Con il proprio personale, a bordo e a terra, assume l'impegno di offrire protezione e sicurezza alle persone, anche grazie alla collaborazione con la Polizia Ferroviaria e con le altre forze dell'ordine.

## 2 l'azienda e la sua storia



La storia della linea Udine-Cividale inizia il 24 giugno 1886, a seguito della firma della concessione del servizio da parte del Re Umberto I. La linea all'epoca era gestita dalla "Società Veneta per Imprese e Costruzioni Pubbliche" di Padova. Dopo alcuni anni venne realizzato anche il collegamento a scartamento ridotto da Cividale a Caporetto, che restò in esercizio fino al 1932. Alla fine degli anni '50, venne dismessa la trazione a vapore ed iniziarono a circolare locomotive ed automotrici diesel.

Nel 1986 la linea fu affidata ad un Commissario della MCTC, subentrato nella gestione alle Ferrovie del Nord Est (ex Soc. Veneta). Dal 1997 al 2001 la Ferrovia Udine-Cividale è stata assegnata al controllo delle Ferrovie dello Stato fino alla nascita della S.p.A. di gestione del servizio (Ferrovie Venete poi confluite in Sistemi Territoriali S.p.A.).

Dal 1 gennaio 2005 la linea è gestita da "Società Ferrovie Udine - Cividale s.r.l." a capitale interamente regionale, e nel 2008 è stato stipulato con la Regione FVG uno specifico contratto per la disciplina del servizio, consultabile sul sito regionale [www.regione.fvg.it](http://www.regione.fvg.it).

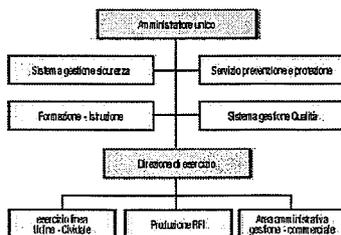
Alcune tappe rilevanti della storia della "Società Ferrovie Udine - Cividale s.r.l." a partire dal 2005,

- **Giugno 2006** 120 anni di servizio, evento storico per il trasporto ferroviario regionale;

- **Marzo 2008** attivazione del servizio della nuova stazione di Cividale;
- **Giugno 2008** attivazione della nuova fermata di San Gotardo, che conferisce definitivamente alla linea lo status di metropolitana leggera;
- **Luglio 2008** attivazione del servizio merci sulla rete regionale di RFI;
- **Dicembre 2009** attivazione dello scalo merci di Botenico Z.I.;
- **Novembre 2010** inaugurazione dell'ampliamento del Deposito di Udine;
- **Dicembre 2010** attivazione del nuovo Centro Intermodale di Cividale dei Friuli.

L'attenzione alle risorse umane e gli sviluppi societari, hanno determinato importanti investimenti, sia in termini di nuovi sbocchi occupazionali, che di crescita interna attraverso percorsi formativi ad hoc.

L'organigramma aziendale risulta così articolato,



mentre l'organico è così suddiviso:

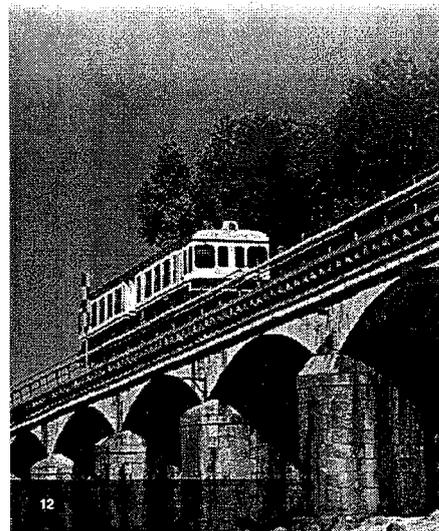
Personale al 31/12/2009	Personale al 31/12/2010
TRASPORTO	24
RETE	23
TOTALE	47

La riduzione di n. 3 unità è dovuta a due quiescenze ed una dimissione volontaria.

## 3 la qualità

Un servizio con un focus ben preciso, centrato sulla qualità, sicurezza, puntualità del viaggio e dialogo con la propria Clientela, rappresentano i plus che hanno consentito a FUC il consolidamento della propria presenza sul territorio da oltre 120 anni.

La volontà di formalizzare tali aspetti, si è concretizzata nel 2006, con il conseguimento della certificazione ISO 9001:2000, per "l'erogazione del servizio di trasporto pas-



*Carlo Pasarel*  
*Milena Luminant*

seggeri e merci sulla linea ferroviaria Udine Cividale. Gestione della manutenzione delle infrastrutture e del materiale rotabile"; mentre nell'ottobre 2009, la società ha ottenuto il rinnovo della certificazione per la norma UNI EN ISO 9001:2008 e l'estensione all'erogazione del servizio di trasporto merci su linee di R.F.I. Il certificato è il n° 50 100 6212 - Rev. 01.

In questi anni, il target direzionale, orientato alla crescita continua in termini di investimenti soprattutto nelle risorse umane, ha consentito sia il mantenimento della certificazione, che l'estensione della stessa al trasporto merci.

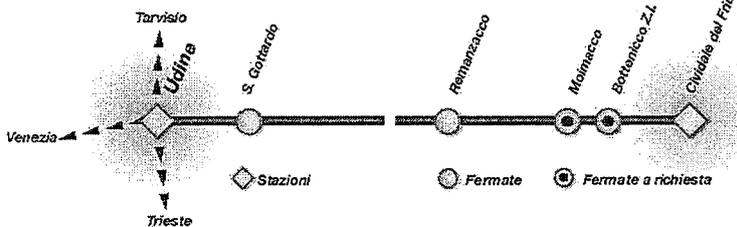
Il servizio, e in particolare i suoi aspetti qualitativi, vengono valutati annualmente tramite il ricorso al questionario, strumento di indagine della "soddisfazione del cliente", che consente la misurazione del grado di qualità percepita.

Il questionario, non è solo un mero strumento statistico, bensì un importante verifica sull'operato aziendale e un fondamentale e necessario momento di dialogo tra la Clientela e l'azienda stessa.

L'importanza del dialogo con la Clientela, si concretizza anche tramite incontri con i pendolari, attraverso un'attenta valutazione dei reclami, delle segnalazioni e suggerimenti pervenuti, che originano processi di miglioramento del servizio.

Nell'ottica del miglioramento continuo, la FUC, dal secondo semestre 2010, è attiva nel progetto regionale "QFeR-FVG", che prevede azioni di miglioramento delle attività di monitoraggio e della qualità dei servizi ferroviari e l'attuazione di un sistema di qualità ai sensi della norma UNI EN 13816.

La Certificazione dei Servizi ha come obiettivo il conseguimento di più elevati standard di qualità offerta, maggiore coerenza fra servizio offerto e atteso, con un beneficio in relazione al livello di soddisfazione della clientela, alla sua fidelizzazione, al passaparola e all'aumento dei livelli di efficienza nella gestione del servizio.



La nostra Clientela, consapevole e informata dei vantaggi di viaggiare sulla linea, è composta principalmente da studenti e lavoratori pendolari; anche se da qualche anno si registra la presenza di un'utenza che viaggia "per piacere" e che dunque vede nel treno un mezzo vantaggioso da usare anche nel tempo libero.

Le caratteristiche del servizio maggiormente apprezzate sono, la velocità degli spostamenti, la comodità e la frequenza; quest'ultima rappresentata da ben 24 coppie di corse ad un rigido cadenzamento, con partenze ogni 30 minuti nelle ore di punta.

Il focus sulla Clientela, utilizzatrice del trasporto intermodale, ha fatto sì che, nel Dicembre 2010 fosse inaugurato il nuovo Centro di Cividale del Fr., in grado di garantire elevati standard qualitativi in termini di servizi integrati e di informazione al pubblico tra i vettori fero-gomma, possibilità di acquisto di titoli di viaggio presso un'unica biglietteria interna alla Stazione, presenza di una emittitrice automatica FUC per l'acquisto dei biglietti di corsa semplice sulla tratta ferroviaria Udine Cividale.

Il nuovo Centro intermodale si distingue per l'ampiezza e comodità degli spazi comuni, punti di ristoro, moderni sistemi di sicurezza: agevolazioni per l'utenza diversamente abile.

Attualmente l'offerta sulla linea Udine Cividale del Fr. si compone di n. 2 Stazioni e n. 4 fermate, di cui due facoltative, Bottenicco Z.I. e Moimacco, mentre le altre sono obbligatorie.

I servizi offerti, sono collegati nella Stazione ferroviaria di Udine, con i servizi di Trenitalia S.p.A., garanzia questa di una totale integrazione tra i due vettori, che consente dunque l'accessibilità a tutta la linea ferroviaria nazionale.

Il ruolo di metropolitana leggera si è ormai consolidato sia grazie alla fermata di San Gortarico, che consente dunque tanto l'integrazione con la rete urbana di Udine, quanto con il mezzo privato; sia grazie all'attivazione del Centro intermodale di Cividale del Fr., interscambio tra la gomma ed il ferro.

I servizi offerti dalla linea riguardano anche le infrastrutture, recentemente ammodernate, e riguardano la presenza sull'intera tratta di pensiline, macchine obliteratrici per la convalida dei titoli di viaggio e marciapiedi rialzati allo standard metropolitano, per l'accesso facilitato ai treni.



**comfort di viaggio, rapidità di spostamento e sicurezza**

La sicurezza, in termini di esercizio ferroviario, rappresenta la linea guida per la definizione del modus operandi aziendale.

L'impegno quotidiano di FUC è teso alla realizzazione e di tutte le azioni di prevenzione e verifica, necessarie alla garanzia della sicurezza ferroviaria, che si esplicano in attività di controllo e mantenimento in efficienza dei mezzi e degli impianti della rete.

Tali interventi, oggetto di attenta pianificazione, vengono effettuati sia dal personale interno qualificato, sia da fornitori specializzati in lavori ferroviari, soggetti ad una rigida procedura di qualificazione. I mezzi in esercizio prevalentemente, destinati al trasporto passeggeri sono di recente acquisizione, e i due treni Stadler, rappresentano dunque garanzia di un elevato livello di comfort. Il restante materiale rotabile, viene sottoposto a manutenzioni periodiche e a programmati lavori di revisione delle parti meccaniche e idrauliche.

La flotta	
n° 3 Automotrici OMS	Materiale storico non in servizio
n° 3 Automotrici Aln 653	Posti seduti 68 Posti in piedi 50 Totale 118
n° 2 Rimorchiata semipilota in 653	Posti seduti 78 Posti in piedi 50 Totale 128
n° 2 Automotrici STADLER GTW DMU-2/6	Posti seduti 111 Posti in piedi 105 Totale 216



Dati linea - anno 2010	
Lunghezza rete in Km	15,015
Km percorsi	234.624
Velocità commerciale in Km/h	47,37
Viaggiatori trasportati	432.260

Caratteristiche della flotta	Obiettivo 2010	Consuntivo 2010	Obiettivo 2011
% mezzi realizzati	100	100	100
% ore di manutenzione programmata/ore di manutenzione totale	82	82	82
% annuale di rinnovo degli asse interni	15	15	15

Nel 2010, si sono conclusi i lavori di ampliamento dell'officina, che hanno consentito così l'aumento della lunghezza: del preesistente fabbricato; al fine di poter eseguire interventi di manutenzione anche sui due treni Stadler, caratterizzati da una composizione più lunga rispetto alle vecchie automotrici. Congiuntamente, sono stati eseguiti diversi interventi di ammodernamento, anche in previsione di manutenzioni su mezzi elettrici, quali, l'aumento della lunghezza della fossa di ispezione e dell'altezza della campata, la dotazione di un nuovo carro ponte, con passerella sovrarelevata dotata di dispositivi di sicurezza anticaduta.

Livello di soddisfazione della Clientela	Obiettivo 2010	Consuntivo 2010	Obiettivo 2011
F2.1 - I MEZZI % di soddisfazione rispetto al comfort dei mezzi	85	83	83
Livello di sicurezza n. incidenti verificatisi da almeno 10 anni per cause imputabili all'efficienza	0	0	0

La velocità, rimane uno dei punti di forza della linea, con un tempo pari a 19' per viaggiare su una distanza di 15 Km, rende il collegamento un'alternativa altamente competitiva rispetto al trasporto su gomma (sia pubblico che privato), conferendole così anche un'importante valenza di trasporto ecologico, sia in termini di riduzione delle emissioni di CO2 nell'ambiente; che di piacevole viaggio in mezzo al verde.

tempo di percorrenza REALE sulla tratta UDINE-CIVIDALE	tempo di percorrenza IDEALE sulla tratta UDINE-CIVIDALE utilizzando il pullman
19 minuti	35 minuti

Livello di soddisfazione della Clientela	Obiettivo 2010	Consuntivo 2010	Obiettivo 2011
F.1.1 - IL SERVIZIO % di soddisfazione rispetto al servizio FUC (Indicatore di efficienza)	80	80	80

Il mantenimento dell'orario cadenzato anche per il 2010, ha determinato il consolidarsi della percentuale dei Clienti soddisfatti rispetto all'anno precedente.

Un altro indicatore che FUC considera annualmente come dato significativo, per la valutazione del servizio erogato, è la percentuale dei ritardi.

Nel 2010, la percentuale dei treni che hanno registrato un ritardo inferiore ai 5' è stata pari al 99,81%, mentre per i ritardi oltre i 5' e i 15', la percentuale risulta essere leggermente superiore all'anno precedente; ciò è attribuibile a fattori esterni indipendenti dall'esercizio FUC, quali le scose imposte in ingresso alla Stazione di Udine e particolari eventi atmosferici verificatisi durante la stagione invernale.

Dati relativi al servizio	Consuntivo 2009	Consuntivo 2010
ritardi oltre 5'	0,72%	0,83%
ritardi oltre 15'	0,29%	0,34%

Nel 2010 sono state effettuate n. 14 corse speciali per eventi quali Mittelteff e Friuli DOC; mentre il numero di treni soppressi è stato pari a 26, rispetto ai 15.610 circolati.



Carlo Pennol  
 Marco Limoni

Livello di soddisfazione della Clientela	Obiettivo 2010	Consuntivo 2010	Obiettivo 2011
<b>E1.4 - LA PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO</b> % di treni in ritardo rispetto al servizio programmato	90	88	90

Un altro obiettivo rilevante è quello della sicurezza a bordo. Nel 2010, così come negli anni precedenti, non si sono verificati episodi legati alla mancanza di sicurezza a bordo. La FUC, al fine di tutelare la propria Clientela, garantisce un'efficace gestione delle emergenze tramite l'affissione di Istruzioni Operative presso le Stazioni (Cividale e Remanzacco) e le fermate (Botenico, Moimacco e San Gottardo), da applicarsi in caso di incidente ferroviario, incendio a bordo, incendio in Stazione e terremoto.

Livello di soddisfazione della Clientela	Obiettivo 2010	Consuntivo 2010	Obiettivo 2011
<b>E1.5 - IL SERVIZIO</b> % di clienti in attesa alla stazione di arrivo	90	87	87

La percentuale di soddisfatti nel 2010 è aumentata rispetto al 2009, nonostante non si sia raggiunto il target, a significare lo sforzo Direzionale teso alla tutela della propria Clientela. La costante collaborazione con POLFER, la possibilità per il personale di FUC di attivare tempestivamente, in caso di necessità e per ogni emergenza, in viaggio e negli impianti aziendali (Stazioni e fermate), le Autorità preposte ad intervenire, rappresentano un'importante garanzia per la sicurezza personale e patrimoniale dei nostri Clienti.



19

## ● pulizia e igiene

Grazie al completamento, nel Gennaio 2010, dei lavori di ristrutturazione e ampliamento dell'officina, l'attività di pulizia interna ed esterna si è svolta nel pieno rispetto delle scadenze programmate.

L'attenzione al fattore pulizia e igiene è confermata dunque anche per il 2010, con interventi sia di tipo programmato che straordinario, finalizzati a garantire elevati standard qualitativi.

Si prevede, quindi, che i pavimenti dei treni vengano spazzati e lavati giornalmente; il lavaggio esterno è previsto settimanalmente e non appena se ne verifichi l'esigenza.

La sanificazione interna dei mezzi, con lavaggio delle tende parasole e disinfezione dei sedili è invece pianificata semestralmente.

Inoltre, le attività di pulizia delle Stazioni e fermate sono previste con cadenza giornaliera.

Caratteristiche della Flotta	Obiettivo 2010	Consuntivo 2010	Obiettivo 2011
% treni in uso dal deposito sottoposti a pulizia ordinaria	100	98	100
n° sanificazioni dei mezzi effettuate durante l'anno (consuntivo)	10	10	10
media ore di pulizia giornaliera interna ed esterna (considerando anche i gg. festivi)	5,5	5,5	5,5

Livello di soddisfazione della Clientela	Obiettivo 2010	Consuntivo 2010	Obiettivo 2011
<b>E2.3 - E2.4 - I MEZZI</b> % di clienti in ritardo alla pulizia dei mezzi (entro 48 ore)	90	87	87

20

## ● riconoscibilità del personale

Il personale a contatto con la clientela, sia a bordo, che a terra, è riconoscibile dalla divisa e da un apposito tesserino di riconoscimento.

Livello di soddisfazione della Clientela	Obiettivo 2010	Consuntivo 2010	Obiettivo 2011
<b>FA.4 - IL PERSONALE</b> % di clienti in ritardo alla consegna di personale	95	93	93

Nel 2010, la percentuale di Clientela soddisfatta è sensibilmente cresciuta rispetto al 2009 (88%), segno dell'efficacia delle azioni di sensibilizzazione messe in atto, durante l'anno, da parte della Direzione.

## ● i bambini e il treno "Cesarino"



I bambini, accompagnati dai genitori, viaggiano gratis fino a 4 anni non compiuti, dai 4 ai 12 anni non compiuti invece, si applica la tariffa ridotta. Con "Cesarino", il treno dei bimbi", il sabato, a partire dalle ore 15.00, e per l'intera giornata di domenica, i bambini, fino ai 12 anni non compiuti, viaggiano gratis se accompagnati da un adulto.

## ● comitive e gruppi

La Società Ferrovie Udine Cividale organizza anche il trasporto di comitive. Per gruppi di almeno 6 persone paganti, viene fissata una tariffa ridotta per partecipante. Inoltre, per gruppi di più di 9 persone paganti, è accordata la gratuità del trasporto ad un accompagnatore ogni 10 paganti, con un massimo di 5 accompagnatori. Si prega di contattare la Stazione di Cividale (Tel. +39 0432-731032), almeno 48 ore prima del giorno stabilito per il viaggio.

21

## ● clientela diversamente abile

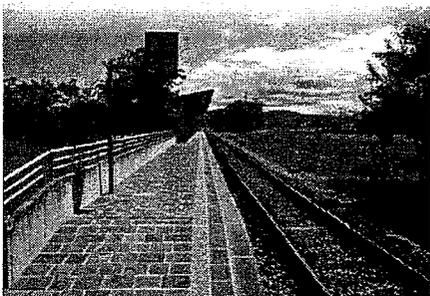


Il personale della Società Ferrovie Udine Cividale segue l'accoglienza e l'assistenza dei viaggiatori diversamente abili, al fine di assicurare loro, nell'ambito delle Stazioni e a bordo dei treni, un viaggio caratterizzato dal massimo comfort e sicurezza.

Particolare attenzione è dedicata alle specifiche esigenze dei diversamente abili, per i quali sono previsti posti riservati sui mezzi: ed un apposito spazio per le carrozzelle a bordo dei nuovi rotabili.

Inoltre, la salita/discesa di carrozzelle, è resa più agevole dall'altezza dei marciapiedi di tutte le Stazioni e fermate della linea allo standard metropolitano (altezza del pavimento ribassato delle automotrici).

Al fine di agevolare il viaggio delle persone con mobilità ridotta, si prega di contattare la Stazione di Cividale (Tel. +39 0432-731032).



22

## ● bagagli, biciclette e piccoli animali domestici

Il trasporto di bagagli è gratuito e consentito solo se al seguito dei viaggiatori. Il bagaglio dovrà essere collocato nelle apposite cappelliere, al fine di evitare l'inutile occupazione di posti a sedere e quindi arrecare fastidio agli altri viaggiatori.

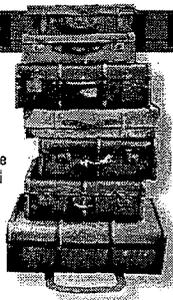
Il trasporto di biciclette; al seguito del viaggiatore, è consentito per un massimo di 5 cicli per treno. In caso di viaggi di comitive, con cicli al seguito, si prega di contattare la Stazione di Cividale (Tel. +39 0432-731032), almeno 48 ore prima del giorno stabilito per il viaggio.

Il trasporto del ciclo è soggetto al pagamento della tariffa ridotta.

È inoltre consentito il trasporto di piccoli animali domestici. Si garantisce la gratuità del trasporto per:

- ✓ un solo cane di piccola taglia provvisto di museruola a fitte maglie e guinzaglio;
- ✓ animali domestici di piccola taglia, riposti all'interno di apposite gabbiette (dimensioni cm70x50x30);
- ✓ cani guida delle persone non vedenti anche se accompagnate.

Il trasporto di cani di grossa taglia, cui siano stati applicati la museruola a fitte maglie ed il guinzaglio, è assoggettato al pagamento della tariffa ridotta per corsa singola. Il proprietario sarà il diretto e unico responsabile, tenuto quindi al risarcimento dei danni, nel caso in cui l'animale insoddisfatti le carrozze o arrechi danni alle persone o/o cose.



## ● tutela dell'ambiente

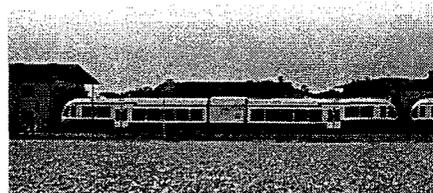
La Società Ferrovie Udine Cividale, da sempre attenta alle tematiche ambientali, ha rispettato in questi anni l'impegno preso. Le scelte strategiche si sono orientate alla ricerca di soluzioni volte al conseguimento di risultati tangibili, quali il recente acquisto dei due nuovi treni STADLER, l'attento mantenimento in efficienza del proprio parco rotabile, la tendenza ad impiegare maggiormente i nuovi treni, caratterizzati dalla trazione diesel elettrica e pienamente rispettosi della normativa EURO 3, che consentono dunque un'emissione in atmosfera decisamente più contenuta rispetto alle altre modalità di trasporto. Inoltre, tale attenzione si è concretizzata anche con l'installazione di nuovi pannelli fotovoltaici per la produzione di energia elettrica, sulla copertura del magazzino della stazione di Cividale dei Friuli.

Caratteristiche della Flotta	Obiettivo 2010	Consuntivo 2010	Obiettivo 2011
<b>E2.5 - I MEZZI</b> % di treni che consentono i treni in modo di trasporto ecologico	90	85	85

Una gestione aziendale orientata al rispetto per l'ambiente, ha inoltre come obiettivo una sempre più capillare diffusione della "cultura verde".

L'impegno di FUC rivolto alla sensibilizzazione verso le tematiche ambientali, riguarda iniziative destinate ai più piccoli, i Clienti di domani.

La collaborazione con i Comuni della linea ("Nati per leggere"), la realizzazione di progetti mirati a far fare esperienze sui treni, quali "Cesarino il treno dei bimbi", sono importanti veicoli di "educazione" e avvicinamento all'uso del mezzo pubblico.



23

Marco L. un'aul  
 Renato F. un'aul

**Informazioni**

Gli orari degli arrivi/partenze dei treni, gli avvisi di sciopero, e tutte le comunicazioni di interesse per la Clientela, sono affisse nelle Stazioni/fermate servite dalla linea e sui mezzi aziendali, al fine di garantire tutte le informazioni utili al viaggio.

La diffusione di informazioni su iniziative e progetti di interesse per la collettività, si realizza anche tramite la collaborazione con testate giornalistiche locali, riviste specializzate del settore, pubblicazioni cartacee e sul web.

Un altro importante canale di informazione è rappresentato dal sito internet aziendale, che pubblica periodicamente comunicazioni, aggiornamenti sul servizio, notizie, orari e tariffe, in versione stampabile.

Il materiale informativo cartaceo (orari tascabili, Carta dei servizi, brochure...) è a disposizione della clientela ed in distribuzione gratuita presso le rivendite FUC, i punti di informazione turistica regionale, InfoMagiovani, centri di ritrovo quali Circostrizioni, etc...

Livello di soddisfazione della Clientela	Obiettivo 2010	Cons. ultimi 2010	Obiettivo 2011
ES1 - COMUNICAZIONE CON CLIENTELA % di soddisfazione rispetto alla diffusione e chiarezza delle informazioni ed orario	90	89	90
ES2 - COMUNICAZIONE CON CLIENTELA % di clienti che hanno conoscenza del sito internet aziendale	75	75	75
ES3 - COMUNICAZIONE CON CLIENTELA % di clienti che hanno conoscenza del servizio clienti internet aziendale	95	95	95

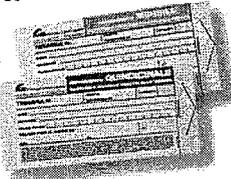
Dall'analisi dei dati sulla customer satisfaction, si evidenzia un incremento del livello della soddisfazione rispetto all'anno precedente ed il relativo conseguimento degli obiettivi prefissati.



sab. Nel 2010 sono stati ulteriormente valorizzati gli aspetti comunicativi, tanto in termini di comunicazione via web, che di informativa cartacea a bordo dei mezzi e lungo la linea. Di particolare rilievo, anche il dato sulla conoscenza del sito internet aziendale, che rispetto al 2009, si è incrementato del 10%, con un livello di Clientela soddisfatta pari al 95%, rispetto all'85% dell'anno precedente.

**titoli di viaggio e tariffe**

I biglietti e gli abbonamenti sono i titoli che danno diritto al viaggio. La volontà aziendale di agevolare la pianificazione dei viaggi della propria Clientela, si concretizza con l'introduzione di biglietti privi di scadenza, la cui validità decorre solo con l'obliterazione a terra.



Il tariffario dei biglietti e degli abbonamenti è fissato in base alle indicazioni del Regime tariffario stabilito annualmente dalla Regione F.V.G.

Nel 2010 sono stati venduti n. 184.450 titoli di viaggio.

**I BIGLIETTI sono acquistabili:**

- ✓ in località **Cividale del Friuli** presso la Biglietteria del nuovo Centro intermodale, ubicata all'interno della Stazione ferroviaria oppure ricorrendo all'emittitrice automatica;
- ✓ in località **Romanazzo, Moimacco, Udine**, sono attivi i Punti di vendita estivi, la cui ubicazione è indicata anche nella sezione **RIVENDITE TITOLI DI VIAGGIO** del sito aziendale.

Nel caso di acquisto del titolo di viaggio a bordo del treno è applicato un sovrapprezzo di € 2,00.

Il personale FUC, abilitato alla vendita di titoli di viaggio a bordo dei treni, non è provvisto di resto per pagamenti con banconote di taglio superiore a € 20,00.

Per le fermate di **Botenico Z.I. e San Gottardo**, non essendo servite da rivendite, è possibile richiedere il biglietto a bordo del treno, senza il pagamento del sovrapprezzo.

**IL BIGLIETTO DEVE:**

- ✓ essere convalidato a terra dall'apposita macchina oblitteratrice;
- ✓ utilizzato entro un'ora dalla sua convalida;
- ✓ conservato integro per tutto il viaggio. In caso di guasto della macchina oblitteratrice, il passeggero dovrà indicare a penna negli appositi spazi, la data, ora e luogo di partenza e rivolgersi tempestivamente al personale di servizio a bordo.

**IL BIGLIETTO CONVALIDATO NON È CEDIBILE.**

I passeggeri che verranno trovati a bordo, sprovvisti di titolo di viaggio o muniti di titolo di viaggio non valido o non convalidato, saranno soggetti al pagamento delle sanzioni previste dal "Regolamento di Vettura" consultabile presso la biglietteria di Cividale e scaricabile dal sito internet aziendale ([www.ferrovieudinecividale.it](http://www.ferrovieudinecividale.it)).



**TARIFE - VALIDITÀ: 01/01/2011 - 31/12/2011**

**Biglietto di corsa semplice - ordinario**

Udine	S. Gotardo	Romanazzo	Moimacco	Botenico Z.I.	Cividale del Friuli
€ 1,05					
€ 1,30	€ 1,05				
€ 1,75	€ 1,30	€ 1,05			
€ 1,75	€ 1,30	€ 1,30	€ 1,05		
€ 2,30	€ 1,75	€ 1,30	€ 1,30	€ 1,05	

**Biglietto di corsa semplice - ridotto**

Udine	S. Gotardo	Romanazzo	Moimacco	Botenico Z.I.	Cividale del Friuli
€ 1,05					
€ 1,15	€ 1,05				
€ 1,50	€ 1,15	€ 1,05			
€ 1,50	€ 1,15	€ 1,15	€ 1,05		
€ 2,00	€ 1,50	€ 1,15	€ 1,15	€ 1,05	

L'ABBONAMENTO deve essere convalidato dall'apposita macchina oblitteratrice, al momento del primo viaggio in treno e conservato integro per l'intero periodo di validità. In caso di guasto della macchina oblitteratrice, rivolgersi al personale di servizio a bordo.

I passeggeri sono tenuti, all'atto di acquisto dell'abbonamento ad accertarsi che, il numero della tratta, corrisponda al prezzo stabilito per la relazione indicata sulla tessera di riconoscimento.

L'abbonamento è valido solo se accompagnato dalla tessera di riconoscimento personale, la cui validità è di 5 anni e il cui costo è pari a € 4,70.

I passeggeri che verranno trovati a bordo senza tale corrispondenza, o con dati alterati, saranno soggetti alle penalità e al pagamento delle sanzioni previste dal "Regolamento di Vettura" consultabile presso il nostro Ufficio Informazioni a Cividale del Friuli e scaricabile dal sito internet aziendale ([www.ferrovieudinecividale.it](http://www.ferrovieudinecividale.it)).

**VALIDITÀ DELL'ABBONAMENTO**

**Mensile ordinario:** la durata è pari al mese solare con *corse illimitate* per 7 gg./settimana.

**Quindicinale ordinario:** la durata va dal 1 al 15 oppure dal 16 a fine mese, con *corse illimitate* per 7 gg./settimana.

**TARIFE - VALIDITÀ: 01/01/2011 - 31/12/2011**

**Abbonamento - quindicinale ordinario**

Udine	S. Gotardo	Romanazzo	Moimacco	Botenico Z.I.	Cividale del Friuli
€ 14,75					
€ 18,85	€ 14,75				
€ 22,90	€ 18,85	€ 14,75			
€ 22,90	€ 18,85	€ 18,85	€ 14,75		
€ 27,30	€ 22,90	€ 18,85	€ 18,85	€ 14,75	

**Abbonamento - mensile ordinario**

Udine	S. Gotardo	Romanazzo	Moimacco	Botenico Z.I.	Cividale del Friuli
€ 21,05					
€ 25,85	€ 21,05				
€ 32,50	€ 25,85	€ 21,05			
€ 32,50	€ 25,85	€ 25,85	€ 21,05		
€ 40,60	€ 32,50	€ 25,85	€ 25,85	€ 21,05	

**diritti e doveri dei clienti**

I **Diritti dei Viaggiatori** riguardano la garanzia di:

- ✓ sicurezza e tranquillità durante la sosta nelle Stazioni e/o fermate;
- ✓ certezza e continuità del viaggio, anche attraverso una razionale integrazione tra le diverse modalità di trasporto;
- ✓ pubblicazione tempestiva ed agevole reperibilità degli orari integrati e coordinati con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- ✓ facilità di accesso alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia nelle Stazioni che sui treni; tempestive informazioni sulle possibilità di proseguimento del viaggio con mezzi alternativi, in caso di anomalie o di incidenti;
- ✓ rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate dal percorso;
- ✓ contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (biglietteria, informazioni...);
- ✓ igiene e pulizia dei treni, efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture; sale d'attesa attrezzate;
- ✓ rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- ✓ riconoscibilità del personale di contatto con il pubblico, prontezza e disponibilità per la risoluzione delle eventuali problematiche;
- ✓ accesso facilitato alla procedura per l'inoltro di reclami, suggerimenti e tempi certi nelle risposte.

I **Doveri dei Viaggiatori** invece attengono al rispetto dell'obbligo di:

- ✓ non salire sui mezzi di trasporto sprovvisti di titolo di viaggio;
- ✓ non occupare più di un posto a sedere, non danneggiare o insudiciare le infrastrutture, i mezzi di trasporto ed i loro arredi;
- ✓ non disturbare gli altri viaggiatori;

Carlo Franzini  
 Marco Timonelli

- ✓ rispettare il divieto di fumo;
- ✓ non usare i dispositivi di emergenza, se non in caso di grave ed incombente pericolo;
- ✓ rispettare le eventuali indicazioni ricevute dal personale addetto al servizio;
- ✓ rispettare le norme di trasporto di oggetti e animali, compreso il divieto di trasporto di oggetti nocivi o pericolosi;
- ✓ utilizzare i mezzi e le infrastrutture di trasporto seguendo le disposizioni ed istruzioni prefissate, evitando di compromettere la sicurezza del viaggio ed i livelli di sicurezza dal viaggio per se stesso e per gli altri viaggiatori.

### rimborsi

Il viaggiatore può richiedere il rimborso, dell'intero costo del biglietto, esibendo il titolo di viaggio, esclusivamente in caso di:

- ✓ mancata partenza, o ritardo superiore ai 30' per cause imputabili all'azienda.

Il rimborso non è previsto in tutti gli altri casi e in particolare:

- ✓ in caso di rinuncia al viaggio per ragioni imputabili al cliente;
- ✓ in caso di sciopero.

Le richieste di rimborso devono essere inoltrate tramite posta, indicando in maniera chiara la Stazione di partenza e l'orario previsto di partenza. È inoltre necessario allegare il titolo di viaggio in originale, indirizzando la richiesta a:

**Società Ferrovie Udine-Cividalie**  
 Direzione di Esercizio  
 Via Peschiera, 30 - 33100 Udine

L'eventuale risarcimento del prezzo del biglietto, è effettuato entro un mese dalla presentazione della relativa domanda.

### oggetti smarriti

Gli oggetti rinvenuti a bordo delle carrozze o presso i locali della Società Ferrovie Udine-Cividalie, sono depositati presso la Stazione di Cividale del Friuli.

Gli oggetti sono conservati secondo le modalità previste dal Codice Civile art. 929, oltre tali limiti temporali, i beni potranno essere distrutti o recapitati al Comune di Cividale. I beni deperibili non sono conservati.

I Clienti possono contattare la Stazione di Cividale al recapito telefonico +39 0432-731032, fornendo le proprie generalità e specificando tutte le circostanze utili ad identificare l'oggetto; nel caso di ritrovamento, sarà necessario presentarsi muniti di documento d'identità, presso lo sportello.

Nel caso in cui l'incaricato riscontrerà la titolarità dell'oggetto, provvede alla sua riconsegna al Cliente con firma di ricevuta.

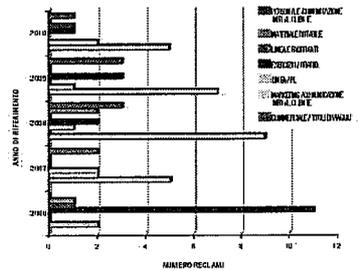
### reclami e suggerimenti

I reclami e i suggerimenti rappresentano un importante momento di dialogo tra l'Azienda e la propria Clientela e sono relativi a disservizi verificatisi a bordo dei treni che a terra, possono essere inoltrati alla Direzione nei seguenti modi:

- ✓ compilando il modulo a disposizione presso la Biglietteria della Stazione di Cividale del Friuli e le Rivendite FUC;
- ✓ tramite segnalazione telefonica al recapito +39 0432-581844 (Orario: 9,00 - 12,00 da Lunedì a Venerdì);
- ✓ compilando il modulo sul sito internet aziendale [www.ferroviedinecividalie.it](http://www.ferroviedinecividalie.it);
- ✓ Fax al recapito +39 0432-581883;
- ✓ e-mail: [info@ferroviedinecividalie.it](mailto:info@ferroviedinecividalie.it);
- ✓ posta al recapito:

**Società Ferrovie Udine-Cividalie s.r.l.**  
 Direzione di Esercizio  
 Via Peschiera, 30 - 33100 UDINE

L'Azienda darà riscontro scritto entro 20 gg. lavorativi dalla data del ricevimento del reclamo.



RECLAMI	% oggetti superati ai 20 giorni	% risposta inferiori ai 20 giorni	% giorni medi per la risposta
2006 nel frame di qualità clientistica della certificazione ISO 9001:2008	70	30	16
2007	0	100	11
2008	0	100	7,5
2009	0	100	5,2
2010	0	100	4,1

Nel 2010 l'ufficio qualità è stato in grado di ridurre ulteriormente a 4,1 i giorni medi di risposta dei reclami, rispetto ad una media del quadriennio precedente pari a 9,9. Nell'anno 2010 sono stati gestiti n. 10 reclami, 4 in meno rispetto ai 14 registrati nel 2009. Dall'analisi si rileva che, il 50% delle segnalazioni riguardano gli aspetti commerciali/vendita di titoli di viaggio, il 20% comunicazione verso il cliente, il 10% l'esercizio/orario e infine il 10% l'infrastruttura.

*Ferrovie Udine-Cividalie*

## Perchè Viaggiare in TRENO ?!

udine    sanvittorio    emiliascova    rimessa    talbirtico    cividalie

LA MATTINA POTRAI SVEGLIARTI PIU' TARDI

GODERTI UNA BUONA COLAZIONE

### TEMPI di percorrenza...

19 minuti - TRENO

35 minuti - PULLMAN

40 minuti - AUTO PRIVATA

### FREQUENZA dei collegamenti...

24 COPPIE DI COLLEGAMENTI NEI GIORNI FERTILI

OGNI 30 MINUTI NELLE ORE DI PUNTA

## in tutta SICUREZZA...

POTRAI leggere, ascoltare musica, scrivere, con la garanzia di arrivare sempre puntuali ai tuoi appuntamenti!

## senza alcuno STRESS...

NESSUN PROBLEMA di parcheggio, di traffico.

## notevole RISPARMIO...

## rispetto per l'AMBIENTE

il livello di emissione dei gas dei mezzi ferroviari è mediamente inferiore ad altri mezzi di trasporto.

Prodotto e distribuito da: *La Repubblica - Rai - Agenzia di Pubblicità*

**Società Ferrovie Udine-Cividalie s.r.l.**  
 Direzione di Esercizio, Via Peschiera, 30 - 33100 Udine (UD) - Tel. 0432-581844 - Fax 0432-581883  
 e-mail: [info@ferroviedinecividalie.it](mailto:info@ferroviedinecividalie.it) - [www.ferroviedinecividalie.it](http://www.ferroviedinecividalie.it)

Quando parti...  
 Manca l'umidità



STATISTICA ANDAMENTO TRENI ANNO 201....																
numero treno	treni previsti	treni circolati	ritardo totale minuti	ritardo medio minuti	0-3		3-5		5-10		10-15		15-30		>30	
	n	n			n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%

SOPPRESSIONI ANNO 201...										
numero treno	data	km previsti	km soppressi	ore	causa soppressione	tipologia soppressione	soppresso da	soppresso a		
				soppressate minuti						

EFFETTUAZIONI ANNO 201...										
numero treno	data	km previsti	km effettuati	ore	causa effettuazione	tipologia effettuazione	effettuato da	effettuato a		
				effettuate minuti						

*Luigi Piccini*

*Mario Cimurri*