

**CONTRATTO DI SERVIZIO PER IL TRASPORTO PUBBLICO  
FERROVIARIO DI INTERESSE REGIONALE TRA REGIONE BASILICATA E  
FERROVIE APPULO LUCANE – FAL S.r.l.**

**1 GENNAIO 2024 – 31 DICEMBRE 2033**

**Allegato 11 – Schema della Carta dei Servizi**

# SCHEMA DELLA CARTA DEI SERVIZI

Ferrovie Appulo Lucane predispone annualmente la carta dei servizi relativa ai servizi ferroviari di cui al presente Contratto di Servizio.

Di seguito lo schema della carta:

## Introduzione

Premessa

Riferimenti Normativi

Principi Fondamentali

- Uguaglianza ed imparzialità
- Regolarità e Continuità
- Partecipazione
- Efficienza ed Efficacia
- Libertà di scelta

## Le Ferrovie Appulo Lucane

Breve storia

Profilo aziendale

Obiettivi ed impegni

Contratti di Servizio

## Il Servizio Offerto

Il Servizio Ferroviario

- Rete Ferroviaria, Stazioni e Fermate
- Rappresentazione grafica della rete ferroviaria
- Sviluppo altimetrico della rete ferroviaria
- Regolamentazione delle fermate ferroviarie
- Il parco rotabili ferroviari
- La programmazione ferroviaria feriale
- La programmazione automobilistica sostitutiva festiva

Il Servizio Automobilistico

- Rete Automobilistica, Comuni e Località servite
- Regolamentazione delle fermate automobilistiche
- Il parco rotabili automobilistici
- La programmazione automobilistica feriale

Il Trasporto delle Persone con Disabilità

- Viaggi in treno
- Viaggi in bus

Il Trasporto delle Biciclette

## Titoli di Viaggio

Ambito di Applicazione delle Tariffe Regionali

Modalità di Vendita Titoli di Viaggio

Titoli di Viaggio disponibili presso i Punti Vendita Informatizzati di Stazione

Titoli di Viaggio in vendita tramite Bigliettazione Online

Titoli di Viaggio disponibili presso i Punti Vendita Esterni Convenzionati  
Regolarizzazioni, Sanzioni e Penalità  
Convenzioni di Vendita

## **Agevolazioni Tariffarie**

FAL e le Persone con Disabilità

- Regione Puglia
- Regione Basilicata

FAL e le Forze dell'Ordine

FAL e gli Elettori

Gratuità del Viaggio

FAL e i Più Piccoli

FAL - gli Animali e gli Oggetti

FAL e le Biciclette

## **Qualità del Servizio**

Indagine di Customer Satisfaction

Fattori della Qualità

- Sicurezza del Viaggio
- Regolarità e Puntualità del Servizio
- La Pulizia dei Mezzi e delle Strutture
- Confort del Viaggio
- Informazioni alla Clientela
- Trasporto delle Persone con Disabilità
- Attenzione all'Ambiente
- Gli Aspetti Relazionali e Comportamentali del Personale a Contatto con la Clientela

Indicatori della Qualità

## **Tutela dei Viaggiatori**

Gestione dei Reclami

Rimborsi

- Rimborso per Anomalie nell'acquisto dei Titoli Viaggio
- Rimborso per Anomalie nell'acquisto dei Titoli Viaggio Self-Service
- Rimborso per Mancata Effettuazione del Viaggio
- Rimborso per Ritardo

Oggetti Smarriti

Copertura Assicurativa per Danni alle Persone e alle Cose

Sciopero

Diritti e Obblighi dei Viaggiatori

## **Allegati**

Caratteristiche Commerciali e disponibilità negli Impianti Ferroviari

## **Contatti**

Contatti aziendali