



# Carta dei Servizi

# LINEA UDINE CIVIDALE

Ed. 2020

# UFFICI

## **Sede principale, amministrazione:**

*Commerciale e Direzione di Esercizio*

Via Peschiera, 30 - 33100 Udine

t. +39 0432 - 581844

f. +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 Foramitti, 1 - 33043 Cividale del Friuli (UD)

t. +39 0432 - 731032

f. +39 0432 - 704007

## **Ufficio relazioni con il pubblico**

Orario: da Lunedì a Venerdì 09.00 – 12.00

t. +39 0432 - 581844

f. +39 0432 - 581883

E-mail [info@ferrovieudinecividale.it](mailto:info@ferrovieudinecividale.it)

Website [www.ferrovieudinecividale.it](http://www.ferrovieudinecividale.it)

Posta PEC: [ferrovieudinecividale@pec.iomail.it](mailto:ferrovieudinecividale@pec.iomail.it)



# INDICE

## 1. ACQUISTO TITOLI DI VIAGGIO

## 2. PRESENTAZIONE E PRINCIPI DELLA CARTA

- riferimenti normativi
- principi fondamentali del trasporto

## 3. L'AZIENDA E LA SUA STORIA

## 4. QUALITÀ

## 5. GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

- comfort, rapidità di spostamento e sicurezza
- sicurezza a bordo dei mezzi
- puntualità
- pulizia ed igiene
- riconoscibilità e disponibilità del personale
- tutela dell'ambiente

## 6. IL CLIENTE E IL SERVIZIO

- diritti e doveri dei viaggiatori
- clientela diversamente abile
- piccoli animali domestici
- trasporto biciclette
- trasporto bagagli
- iniziative per i bambini
- informazioni
- reclami e suggerimenti
- rimborsi e risarcimenti
- oggetti smarriti

## 7. TITOLI DI VIAGGIO E TARIFFE

- biglietti
- biglietti ridotti
- utilizzo del biglietto
- comitive
- tariffe biglietti
- abbonamenti
- abbonamenti scolastici
- integrazione tariffaria FUC - SAF
- tariffe abbonamenti

# 1. Acquisto titoli di viaggio

I biglietti possono essere acquistati utilizzando le emittitrici automatiche in funzione alle Stazioni di **Cividale** e **Remanzacco** e alle Fermate di **Bottenicco Z.I.**, **San Gottardo** e **Moimacco** o nelle rivendite riportate nell'elenco sottostante.

<b>Udine</b> viale Europa Unita (emissione di biglietti) (abbonamenti)	<b>TABACCHI "M.P.L"</b> c/o l'atrio della Stazione Ferroviaria di Udine t. 0432 - 512421 orario di apertura: dalle 06.00 alle 20.00 giorno di chiusura: domenica
<b>Udine</b> viale Europa Unita, 65 (angolo Via Roma) (emissione di soli biglietti)	<b>"EDICOLA 103" di Contarino Daniele</b> orario di apertura: tutti i giorni dalle 05.30 alle 19.30 giorno di chiusura: nessuno
<b>Remanzacco (UD)</b> via Alberto Picco, 17 (emissione di biglietti) (abbonamenti)	<b>CARTOLERIA "LA MATITA"</b> t. 0432 - 667161 f. 0432 - 648635 orario di apertura: 06.15 - 12.15 / 15.30 - 19.30 giorni di chiusura: i pomeriggi di domenica e lunedì
<b>Remanzacco (UD)</b> piazza Paolo Diacono, 9 (emissione solo di biglietti)	<b>TABACCHI "D'ARRIGO"</b> Tel. 0432 667511 orario di apertura: 08.30 - 13.00 / 16.00 - 20.50 giorno di chiusura: domenica
<b>Cividale del Friuli (UD)</b> Via Foramitti, 1 (emissione di biglietti) (abbonamenti)	<b>Biglietteria del CENTRO INTERMODALE presso la STAZIONE FERROVIARIA</b> t. 0432 - 733716 orario di apertura: da lunedì a sabato: 05.50 - 19.00 giorno di chiusura: domenica e festivi

**Per informazioni e prenotazioni comitive** è possibile rivolgersi agli uffici della Stazione di Cividale in Via Foramitti, 1 - t. 0432 - 731032 - f. 0432 - 704007 - orario di apertura: da Lunedì a Sabato: dalle 05.45 alle 22.00 - Festivi: dalle 06.40 alle 22.00.

## 2. Presentazione e principi della Carta

La Carta dei Servizi, regolata dal Disciplinare firmato con la Regione FVG, rappresenta uno strumento di dialogo ed informazione, utile per conoscere l'Azienda e le sue attività, oltre ad essere un importante momento di partecipazione e tutela della Clientela.

L'Azienda, tramite la Carta dei Servizi, si assume un impegno preciso, fissando obiettivi e diffondendo risultati che tendono al miglioramento della qualità del servizio, attraverso la pubblicazione di indicatori sintetici di qualità, del loro livello di importanza, delle modalità di utilizzo dei mezzi, delle infrastrutture e dei servizi a disposizione della Clientela.

La misurazione dei fattori di qualità avviene attraverso l'indagine di Customer satisfaction, che rappresenta il "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, esplicitando in modo puntuale gli standard qualitativi e quantitativi che caratterizzano il servizio offerto.

Il monitoraggio periodico del servizio ferroviario viene svolto direttamente dalla Regione FVG, attiva nella verifica dell'impegno sottoscritto con FUC in termini di qualità generale, poi declinato in aspetti più specifici quali la puntualità dei treni, l'affollamento, la pulizia dei convogli, l'informazione ai viaggiatori, la gestione delle segnalazioni e dei reclami.

A tale monitoraggio, effettuato dalla Direzione Centrale Infrastrutture e Territorio - Servizio Trasporto Pubblico Regionale e Locale, si integrano anche le 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 e quesiti ai seguenti recapiti:

E-mail: [intreno@regione.fvg.it](mailto:intreno@regione.fvg.it) - f. 040 3774732

**Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia - Direzione Centrale Infrastrutture e Territorio - Servizio Trasporto Pubblico Regionale e Locale**

Via Giulia 75/1, 34126 Trieste; f. 040 3774732





## Riferimenti normativi

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 1998 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;
- Delibera della Giunta Regionale del 28 dicembre 2007, n. 3313, relativa 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 tra "Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia" e "Società Ferrovie Udine-Cividale s.r.l."
- Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 52 del 04 luglio 2014 – Regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) 1371/2007, relativo ai diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
- Decreto Legislativo 17 aprile 2014, n. 70 Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario. (14G00081) (GU Serie Generale n.103 del 6-5-2014).
- Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 106 del 25 ottobre 2018 – Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie.



## Principi fondamentali del trasporto

Il servizio di trasporto pubblico, deve essere erogato nel rispetto dei seguenti principi, ai quali la Società Ferrovie Udine Cividale si è impegnata ad attenersi:

### **- Eguaglianza ed imparzialità**

Garanzia di accessibilità ai servizi a tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni, con particolare attenzione verso gli anziani e verso le persone 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 confronto 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.

### **- Qualità del servizio e sostenibilità**

La Società Ferrovie Udine Cividale ritiene che lo sviluppo e la modernizzazione debbano rispettare criteri di sostenibilità sociale ed ambientale. Per questo vuole realizzare un servizio efficiente ed efficace, per soddisfare le esigenze dei clienti e contribuire attivamente a migliorare la qualità della vita e dell'ambiente a beneficio della collettività.

### 3. 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 Società Veneta).

Dal 1997 al 2001 la Ferrovia Udine Cividale è stata assegnata al controllo delle Ferrovie dello Stato fino alla nascita delle 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.

I servizi di trasporto passeggeri erogati da FUC sono disciplinati da specifici contratti stipulati con la Regione FVG. Il contratto in vigore, con durata dal 01.01.2019 al 31.12.2020, è consultabile sul sito [www.regione.fvg.it](http://www.regione.fvg.it).



Di seguito vengono riportate alcune tappe rilevanti della storia più recente della Società Ferrovie Udine Cividale s.r.l.:

- **ottobre 2006** ottenimento Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001:2000;
- **marzo 2008** attivazione del servizio della nuova Stazione di Cividale;
- **giugno 2008** attivazione della nuova fermata di San Gottardo, 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 Bottenicco Z.I.;
- **dicembre 2010** attivazione del Centro intermodale di Cividale del Friuli;
- **gennaio 2013** ottenimento Certificazione UNI EN 13816:2002. Fuc è stata la prima impresa ferroviaria in Italia a conseguire tale certificazione di servizi.



## 4. Qualità

Società Ferrovie Udine Cividale s.r.l. è in possesso del Certificato di qualità UNI EN 13816:2002.

FUC può vantare di essere stata la prima Impresa ferroviaria sul suolo nazionale ad aver conseguito la Certificazione UNI EN 13816:2002.

Tale Certificazione dei Servizi ha come obiettivo il conseguimento di più elevati standard di qualità offerta, maggiore coerenza tra servizio offerto e atteso, con un beneficio sul livello di soddisfazione della clientela, sulla sua fidelizzazione e sul livello di efficienza nell'erogazione del servizio.

La valutazione della qualità del servizio viene annualmente effettuata tramite lo strumento del questionario di soddisfazione del cliente (Customer satisfaction), che consente la misurazione del grado di qualità percepita. Nel 2019, sulla linea sociale, nel periodo novembre/dicembre si è provveduto alla somministrazione a bordo dei mezzi di n. 800 questionari. La redemption si è attestata al 65,7 %.

Per la rilevazione dei dati FUC si è avvalsa della collaborazione dell'I.S.I.S. Bonaldo Stringher di Udine. Tale attività è stata svolta da un gruppo di studenti della classe quinta con indirizzo "Tecnico del Turismo", nell'ambito di uno stage formativo-professionale della durata di quattro settimane. Il questionario distribuito contiene tutti i riferimenti ai criteri di soddisfazione del Cliente, previsti dalla norma UNI EN 13816.

Si riporta di seguito la tabella riepilogativa, per macro aree, delle percentuali di soddisfazione della clientela sui diversi fattori oggetto del monitoraggio (n. 5 gradi di giudizio), riscontrate rispettivamente nelle indagini di Customer Satisfaction 2018 e 2019.

Fattori indagine	Customer satisfaction 2018	Customer satisfaction 2019	Confronto 2019 - 2018
<b>F.1.</b> Confort a bordo treno e nelle Stazioni/Fermate	79,7%	79,3%	- 0,4%
<b>F.2.</b> Puntualità e frequenza delle corse	66,8%	71,7%	+ 4,9%
<b>F.3.</b> Informazione	77,1%	78,1%	+ 1,0%
<b>F.4.</b> Accessibilità e attenzione al Cliente	77,9%	79,5%	+ 1,6%
<b>F.5.</b> Attenzione agli aspetti ambientali e di sicurezza	76,5%	78,7%	+ 2,2%
<b>SODDISFAZIONE COMPLESSIVA</b>	<b>75,6%</b>	<b>77,5%</b>	<b>+ 1,9%</b>

Attraverso l'indagine della Customer satisfaction viene inoltre rilevato il livello di importanza attribuito dalla Clientela ai singoli fattori di indagine (scala da 1 a 6). Nella tabella seguente vengono riportati i risultati relativi alle indagini 2018 e 2019.

Livello di importanza attribuito dalla clientela ai fattori indagine (da 1 a 6)	Customer satisfaction 2018	Customer satisfaction 2019	Confronto 2019 - 2018
<b>F.1.</b> Confort a bordo treno e nelle Stazioni/Fermate	4.5	4.5	=
<b>F.2.</b> Puntualità e frequenza delle corse	5.5	5.6	+
<b>F.3.</b> Informazione	4,9	5.1	+
<b>F.4.</b> Accessibilità e attenzione al Cliente	4.7	4.8	+
<b>F.5.</b> Attenzione agli aspetti ambientali e di sicurezza	5.3	5.0	-

Le informazioni raccolte permettono all'Azienda di valutare la rispondenza tra il livello di qualità percepito ed atteso, sia in relazione a ciascun fattore di qualità del servizio che nel suo complesso. L'obiettivo che si vuole raggiungere è far coincidere l'offerta della FUC con le richieste dei clienti, ottimizzando le risorse disponibili e intervenendo con azioni mirate e progetti specifici in quegli ambiti dove la soddisfazione dei clienti risulti debole.

Le indagini di Customer satisfaction si pongono, quindi, come strumenti di misurazione delle performance aziendali, del raggiungimento degli obiettivi fissati e di valutazione complessiva dell'operato aziendale. In altri termini costituiscono uno strumento per determinare se vi è coincidenza tra le diverse dimensioni della qualità: promessa, erogata, attesa e percepita.

Per valutare la qualità del servizio, l'Azienda utilizza anche la tecnica del "Mystery Client". Si tratta di una metodologia che consiste nello svolgimento di audit non dichiarati e condotti in modo anonimo, finalizzati alla verifica dell'applicazione degli standard aziendali, con attenzione particolare al comportamento del personale coinvolto nell'erogazione del servizio. L'indagine viene svolta con cadenza annuale. Nel 2019 è stata effettuata nel periodo ottobre/dicembre.

La rilevazione della qualità del servizio avviene inoltre attraverso altri canali, quali la valutazione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti pervenuti.

## 5. Gli impegni dell'Azienda

La nostra Clientela è composta principalmente da studenti e lavoratori pendolari, anche se da qualche anno, le attività di comarketing con i Comuni della linea, in occasione di importanti manifestazioni, quali il Palio di San Donato a Cividale e Friuli DOC a Udine, nonché la convenzione con Turismo FVG per l'uso della FVG card anche sui nostri mezzi, hanno consentito di conquistare una fascia di Clientela che viaggia "per piacere" e che vede il treno come un mezzo vantaggioso da utilizzare anche per il tempo libero.

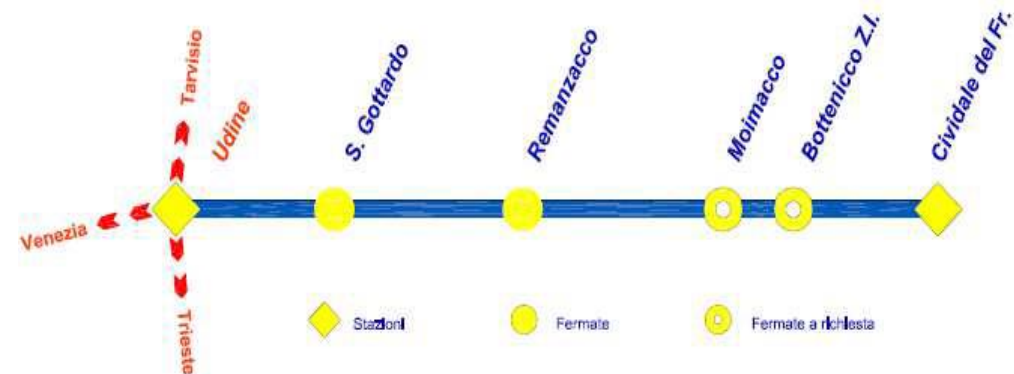
Il ruolo di metropolitana leggera si è ormai consolidato grazie sia alla fermata di San Gottardo che al Centro Intermodale di Cividale, che consentono, da un lato l'integrazione con la rete urbana di Udine e il mezzo privato e dall'altro, l'integrazione con altri operatori extraurbani operanti su gomma.

Le caratteristiche del servizio maggiormente apprezzate sono: la velocità degli spostamenti, la comodità, la frequenza caratterizzata da un rigido cadenzamento degli orari di partenza.

***Si segnala che sulla linea sociale sono in corso i lavori di installazione del nuovo sistema di sicurezza "SCMT". Avviati nel 2018 si concluderanno nel 2020. Per l'intero periodo il servizio erogato subirà significative modifiche rispetto al passato, soprattutto in termini di tempi di percorrenza e di numero di corse effettuate.***

***L'Azienda si sta adoperando per contenere il più possibile l'inevitabile disagio provocato alla clientela, avendo previsto l'utilizzo di autocorse sostitutive per gran parte dei treni soppressi. Soltanto al termine dei lavori sarà possibile tornare alle condizioni normali di servizio che prevedono partenze ogni 30 minuti nelle ore di punta, per complessive 48 corse nei giorni feriali.***

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



Il servizio è poi collegato nella Stazione ferroviaria di Udine con i servizi di Trenitalia S.p.A., garanzia questa di un'ulteriore integrazione tra vettori, in grado di garantire l'accessibilità a tutta la linea ferroviaria nazionale.

La qualità del servizio si esplica anche tramite il comfort delle infrastrutture, recentemente ammodernate e costantemente mantenute; nello specifico, i Clienti possono contare sulla presenza sull'intera linea di pensiline, macchine emettitrici e obliteratedrici per l'emissione e convalida dei titoli di viaggio e marciapiedi rialzati allo standard metropolitano per l'accesso facilitato ai treni.



Dal 2010 è operativo il nuovo Centro Intermodale di Cividale del Friuli. Nella biglietteria situata al suo interno è possibile acquistare titoli di viaggio e ricevere informazioni relative non solo ai servizi di FUC ma anche ai servizi degli altri operatori di trasporto pubblico locale.

Tale integrazione, sia nell'attività di vendita che di info al pubblico, ha consentito un importante incremento del livello della qualità di servizio.

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



## **Sicurezza ferroviaria, rapidità di spostamento, comfort di viaggio**

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 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.

<b>La flotta</b>	
n. 3 Automotrici ALN 663	Posti seduti 68 - Posti in piedi 50 - Totale 118
n. 2 Rimorciate semipilota BP 372 373	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

Come negli anni precedenti, anche nel 2019 FUC ha programmato ed attuato specifici piani di manutenzione ordinaria e straordinaria del materiale rotabile e dell'infrastruttura.

Gli interventi vengono svolti sia dall'officina interna, composta da personale altamente qualificato, sia da fornitori specializzati in lavori ferroviari, soggetti ad una rigida procedura di qualificazione e valutazione.

Al fine di incrementare ulteriormente gli standard di sicurezza ferroviaria, a breve la linea Udine-Cividale verrà dotata del sistema di controllo marcia treno (SCMT). Tale sistema consente di mantenere sotto vigilanza elettronica il comportamento del personale di macchina dei treni, in base all'aspetto dei segnali ferroviari, alla velocità massima consentita sul tratto di linea che si percorre, e ad altri parametri come ad esempio il grado di frenatura della linea o la capacità di frenatura del treno stesso, nonché a rallentamenti temporanei di tratti di linea.

<b>Dati linea - anno 2019</b>	
lunghezza rete in chilometri	15,013
numero corse effettuate (treni + autocorse sostitutive)	15.265 (11.094 + 4.171)
velocità commerciale in Km/h	37,5
viaggiatori trasportati (treni + autocorse sostitutive)	450.429

La rapidità di spostamento rimane uno dei punti di forza della linea. Seppur con una significativa limitazione di velocità dei mezzi rispetto agli anni precedenti, dovuta ai lavori di installazione del nuovo sistema di sicurezza, il collegamento rappresenta un'alternativa altamente competitiva rispetto al trasporto su gomma (sia pubblico che privato) con un tempo percorrenza pari a 26' per coprire una distanza di 15 Km.

Tempo di percorrenza reale sulla tratta UDINE – CIVIDALE in treno	Tempo di percorrenza medio sulla tratta UDINE-CIVIDALE in pullman
26'	35'

Il monitoraggio dell'aspetto "frequenza delle corse" svolto attraverso l'indagine di Customer satisfaction, ha evidenziato un livello di apprezzamento della Clientela in aumento, benchè ancora molto basso.

Il dato è indubbiamente influenzato, anche se in modo meno evidente rispetto all'anno precedente, dai disagi patiti dagli utenti in seguito alle variazioni di orari e alla limitazione di corse dovuti ai lavori di adeguamento tecnologico dell'infrastruttura ferroviaria.

La conclusione dell'intervento prevista entro il 2020 ed il conseguente ripristino della normale circolazione, consentirà di migliorare la qualità del servizio e di conseguenza, di migliorare il dato oggetto di analisi.

In linea con le aspettative si è invece attestato il giudizio di Customer satisfaction sull'aspetto "confort a bordo". Tra le azioni poste in essere dall'azienda per migliorare il confort sui mezzi, si segnala la sostituzione nel 2019 delle tappezzerie delle automotrici STADLER.

Livello di soddisfazione della Clientela (% soddisfazione)	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Obiettivo 2020
<b>F.2.3. tempo</b> – frequenza delle corse	70	65	75
<b>F.1.1. confort</b> – confort a bordo	85	85	85

## **Sicurezza a bordo dei mezzi**

Un ulteriore aspetto monitorato è quello relativo alla sicurezza a bordo treno. Nel 2019, così come negli anni precedenti, non si sono verificati episodi legati alla mancanza di sicurezza a bordo.

Livello di soddisfazione della Clientela (% soddisfazione)	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Obiettivo 2020
<b>F.5.1</b> – sicurezza - sicurezza a bordo	85	76	85

FUC, al fine di tutelare la propria Clientela, si impegna a garantire un'efficace gestione delle emergenze, anche tramite l'affissione di Istruzioni Operative presso le Stazioni (Cividale e Remanzacco) e le fermate (Bottenicco, Moimacco e San Gottardo), da osservare in caso di incidente ferroviario, incendio e/o terremoto.

L'orientamento alla sicurezza personale e patrimoniale si concretizza inoltre attraverso la costante collaborazione con POLFER e la possibilità per il personale di FUC di attivare tempestivamente, in caso di necessità e per ogni emergenza, sia in viaggio che negli impianti aziendali (Stazioni e fermate) le Autorità preposte ad intervenire.

## **Puntualità**

Un indicatore che FUC considera annualmente come dato significativo per la valutazione della qualità del servizio erogato, è il dato sui ritardi.

Nel 2019 la percentuale dei treni che sono arrivati in orario (0-5') è stata pari al 99,05%.

<b>Puntualità dei treni 2019</b>					
	<b>0' - 5'</b>	<b>5' - 10'</b>	<b>10' - 15'</b>	<b>15' - 30'</b>	<b>➤ 30'</b>
<b>numero treni</b>	10989	101	1	1	2
<b>%</b>	99,05%	0,91%	0,01 %	0,01 %	0,02 %

Per questo fattore di indagine, la percentuale di clientela soddisfatta, rilevata attraverso la Customer Satisfaction, è indicata nella tabella seguente:

<b>Livello di soddisfazione della Clientela (% soddisfazione)</b>	<b>Obiettivo 2019</b>	<b>Consuntivo 2019</b>	<b>Obiettivo 2020</b>
<b>F.2.1 – puntualità del servizio - puntualità del servizio offerto</b>	85	84	85

## **Pulizia e igiene**

Nel 2019, l'attività di pulizia dei mezzi si è svolta nel pieno rispetto delle cadenze programmate. Sono state rispettate, le tempistiche degli interventi prefissate l'anno precedente, quali, ad esempio, le operazioni di pulizia giornaliera sui pavimenti dei treni e, ogni tre settimane, la pulizia approfondita dei mezzi sia interna che esterna. Tali risultati sono stati conseguiti anche tramite l'adozione di un sistema di monitoraggio che ha consentito di verificare, in maniera puntuale e oggettiva, le attività svolte dalla società esterna incaricata.

Inoltre, sono stati intensificati gli interventi di pulizia di Stazioni e fermate, svolti direttamente da personale FUC, con cadenza settimanale. Nel 2021 è prevista la realizzazione, presso la sede di Cividale, di un impianto per il lavaggio dei mezzi.

Intervallo di pulizia	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Obiettivo 2020
% treni in uscita dal deposito sottoposti a pulizia ordinaria	100	100	100
n° sanificazioni dei mezzi effettuate durante l'anno	12	12	12
n° interventi settimanali di pulizia presso fermate e Stazioni	1	1	1
media ore pulizia ordinaria giornaliera interna ed esterna	7	5	7

In merito al fattore “pulizia”, l'indagine di Customer satisfaction ha evidenziato i seguenti risultati:

Livello di soddisfazione della Clientela (% soddisfazione)	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Obiettivo 2020
<b>F.1.2-1.3 – confort</b> - pulizia dei mezzi (esterna / interna)	85	78	85
<b>F.1.5 – confort</b> - pulizia di stazioni e fermate	85	78	85





## **Riconoscibilità e disponibilità 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. L'indagine di Customer satisfaction ha fornito le seguenti indicazioni, in merito al rapporto tra Clientela e personale:

<b>Livello di soddisfazione della Clientela (% soddisfazione)</b>	<b>Obiettivo 2019</b>	<b>Consuntivo 2019</b>	<b>Obiettivo 2020</b>
<b>F.4.2 – attenzione al Cliente - disponibilità e cortesia del personale a terra</b>	85	80	85
<b>F.4.3 – attenzione al Cliente - disponibilità e cortesia del personale a bordo</b>	90	86	90
<b>F.4.4 – attenzione al Cliente - disponibilità e cortesia personale biglietterie</b>	90	73	85
<b>F.4.5 – attenzione al Cliente - riconoscibilità del personale</b>	90	87	90

Al fine di migliorare ulteriormente la comunicazione e l'interazione con la propria Clientela, l'Azienda continuerà ad erogare interventi formativi destinati al personale a contatto con la Clientela, per sedimentare quella cultura verso il Cliente che da sempre FUC persegue.

## **Tutela dell'ambiente**

La Società Ferrovie Udine Cividale, da sempre attenta alle tematiche ambientali, ha rispettato in questi anni l'impegno assunto a suo tempo.

Le scelte strategiche si sono orientate alla ricerca di soluzioni volte al conseguimento di risultati tangibili, perseguiti attraverso l'attento mantenimento in efficienza del parco rotabile e la tendenza all'impiego crescente dei moderni treni STADLER, caratterizzati dalla trazione diesel elettrica, pienamente rispettosi della normativa Euro 3, che consentono dunque un'emissione in atmosfera decisamente più contenuta rispetto alle altre modalità di trasporto.

L'attenzione all'ambiente si è inoltre concretizzata con l'installazione ed il mantenimento in efficienza di pannelli fotovoltaici per la produzione di energia elettrica, sulla copertura del magazzino della Stazione di Cividale del Friuli.

Una gestione aziendale orientata al rispetto per l'ambiente ha come obiettivo una sempre più capillare diffusione della "cultura verde", dove il treno assume una valenza di trasporto ecologico, sia in termini di riduzione delle emissioni di CO2 nell'ambiente, che di piacevole viaggio in mezzo al verde.

Tale aspetto si è manifestato, da un lato

nel potenziamento dei collegamenti in occasioni quali "Friuli DOC", il Palio di San Donato ed alcuni concerti, dall'altro, per i più piccoli Clienti di domani, attraverso la realizzazione di progetti mirati a far vivere un'esperienza sui treni, quali "Cesarino il treno dei bimbi", importanti occasioni di educazione e avvicinamento all'uso del mezzo pubblico.



## 6. Il Cliente e il servizio

### Diritti e doveri dei Viaggiatori

La Società Ferrovie Udine-Cividale eroga il servizio di trasporto pubblico nel rispetto di una serie di diritti che vengono garantiti al Viaggiatore. Per contro, richiede allo stesso Viaggiatore un comportamento rispettoso delle regole di viaggio e verso gli altri Utenti.

**I diritti dei Viaggiatori**, che FUC si impegna ad assicurare, riguardano:

- 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 anormalità o di incidente;
- 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** attengono invece 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; rispettare il divieto di fumo; non usare i dispositivi di emergenza, se non in caso di grave ed imminente 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 del viaggio per sé stesso e per gli altri Viaggiatori.

## **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 nei mezzi ed un apposito spazio per le sedie a ruote a bordo dei nuovi rotabili.

L'infrastruttura della linea sociale è dotata di rampe che consentono l'accesso dei diversamente abili anche in sedia a ruote, ad esclusione della fermata di San Gottardo, per le sole sedie a ruote. E' dunque possibile l'accesso alle Stazioni di Udine, di Remanzacco e di Cividale del Friuli, alle fermate di Moimacco e di Bottenicco.

Per la richiesta di assistenza è necessario contattare la Stazione di Cividale del Friuli (tel. +39 0432 – 731032), almeno 48 ore prima del giorno stabilito per il viaggio, così come riportato nella sezione dedicata sul sito web aziendale: <http://www.ferrovieudinecividale.it/viaggiatori-con-disabilita-e-a-ridotta-mobilita-in-viaggio-sulla-tratta-udine-cividale/>

Al disabile e all'accompagnatore in viaggio sulla linea ferroviaria Udine - Cividale si applica la tariffazione ordinaria in vigore, ad eccezione delle due seguenti casistiche:

- **Titolare di “Carta Blu”** rilasciata da Trenitalia. La Carta consente di usufruire della gratuità del viaggio o del pagamento di un prezzo ridotto per l'accompagnatore. La Carta deve essere accompagnata da un documento di identificazione personale del titolare, in corso di validità.
- **Titolare di “titolo di viaggio ai sensi della L.R. n. 23/2007 art. 34”**. L'Amministrazione Regionale, avviando il processo di semplificazione a vantaggio dei cittadini, a partire dal mese di giugno 2018, ha applicato la Legge n. 29 del 21/07/2017, che consente alla Regione di avvalersi dei gestori dei servizi di trasporto pubblico per il rilascio dei Titoli di viaggio agevolati. Pertanto gli utenti, in possesso dei requisiti di reddito prestabiliti e appartenenti alle categorie protette e benemerite previste per legge, possono ottenere direttamente da SAF-ARRIVA il rilascio del tesserino e degli abbonamenti annuali sia per il servizio urbano di Udine che per quelli extraurbani (massimo cinque linee). Per accedere al servizio della tratta ferroviaria Udine Cividale decade la certificazione finora emessa dalla ex Provincia di Udine, pertanto gli aventi diritto non dovranno più recarsi presso le sedi di FUC per il nullaosta mediante l'apposizione del timbro. Sarà sufficiente esibire al personale di controlleria il tesserino e l'abbonamento in corso di validità SAF/ARRIVA recante la dicitura: *“Abbonamento art. 34 L.R. 23/2007”* valido per la tratta Udine Cividale e/o fermate intermedie. L'accompagnatore non gode di alcuna riduzione o gratuità.



In caso di mancata assistenza:

- il viaggiatore disabile, **titolare di biglietto di corsa semplice convalidato**, può richiedere il rimborso del costo del biglietto ed un indennizzo pari al 50% del valore del biglietto stesso. Tale rimborso è previsto sia per il diversamente abile che per l'eventuale accompagnatore. Nel caso in cui venga presentato un documento fiscale che attesta il ricorso ad un servizio alternativo, sulla tratta programmata, è previsto il riconoscimento dell'intero costo sostenuto.

Le richieste di rimborso e indennizzo devono pervenire a FUC entro 30 gg. dal disservizio tramite la compilazione del relativo modulo, a disposizione presso tutte le rivendite della rete commerciale, e scaricabile anche dal website aziendale [www.ferrovieudineciviale.it](http://www.ferrovieudineciviale.it) ;

- Il viaggiatore disabile, **titolare di biglietto di corsa semplice non convalidato**, (i biglietti della Udine Cividale non sono soggetti a scadenza), può richiedere il solo l'indennizzo pari al 50% del valore del biglietto stesso. Tale indennizzo è previsto sia per il diversamente abile che per l'eventuale accompagnatore.

Le richieste di solo indennizzo devono pervenire a FUC entro 30 gg. dal disservizio tramite la compilazione del relativo modulo, a disposizione presso tutte le rivendite della rete commerciale, e scaricabile anche dal website aziendale [www.ferrovieudineciviale.it](http://www.ferrovieudineciviale.it) .

## **Piccoli animali di affezione**

Ai sensi della L.R. 5/2015, che modifica l'articolo 21, comma 4 ter, della L.R. 20/2012, in materia di trasporto degli animali di affezione, la disciplina adottata anche da Società Ferrovie Udine – Cividale s.r.l. stabilisce che:

“E' consentito il libero accesso degli animali di affezione su tutti i mezzi di trasporto pubblico operanti nel territorio regionale; i detentori di cani sono obbligati a usare sia il guinzaglio che la museruola, a eccezione di quelli destinati all'assistenza delle persone prive di vista.

E' concesso comunque l'utilizzo del trasportino in alternativa alla museruola.

I gatti e i cani con particolari condizioni anatomiche, fisiologiche o patologiche che non possono far uso della museruola devono viaggiare all'interno di trasportini. Il detentore che conduce animali di affezione sui mezzi di trasporto pubblico deve avere cura che gli stessi non sporchino o creino disturbo o danno alcuno agli altri passeggeri o alla vettura, pena risarcimento del danno causato.

L'animale può essere allontanato, senza diritto al rimborso del biglietto, a insindacabile giudizio del personale aziendale, in caso di notevole affollamento e qualora arrechi disturbo ai viaggiatori.”

Gli animali non devono occupare posti a sedere. Gli animali accedono gratuitamente al mezzo di trasporto.

## **Trasporto biciclette**

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

In caso di viaggi di gruppi, con cicli al seguito, si prega di contattare la Stazione di Cividale (t. +39 0432 - 731032), almeno 48 ore prima del giorno stabilito per il viaggio. Il trasporto del ciclo è soggetto al pagamento della tariffa ridotta.

## **Trasporto di bagagli**

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 clienti.

## **Iniziativa per i bambini (Cesarino il treno dei bimbi)**

I minori di età inferiore a 12 anni accompagnati da un adulto, viaggiano GRATIS. La gratuità è valevole nella giornata di sabato a partire dalle ore 15.00 e per l'intera giornata di domenica. I bimbi potranno richiedere il biglietto speciale "il treno dei bimbi" nelle rivendite FUC, obliterarlo a terra e conservarlo per il controllo a bordo, come fanno gli adulti. Ogni adulto può accompagnare al massimo tre bimbi che viaggiano gratuitamente.

## **Informazione alla Clientela**

Gli orari dei collegamenti, le tariffe in vigore, l'elenco dei punti vendita e tutte le comunicazioni di interesse per la Clientela, sono esposte sia all'interno delle bacheche aziendali nelle Stazioni/fermate servite dalla linea, sia sui mezzi aziendali, al fine di garantire tutte le informazioni utili al viaggio.

La comunicazione su iniziative e particolari eventi si realizza anche tramite la collaborazione con testate giornalistiche locali, riviste specializzate del settore, pubblicazioni cartacee e sul web.

Un altro importante canale informativo è rappresentato dal sito internet aziendale ([www.ferrovieudinecividale.it](http://www.ferrovieudinecividale.it)), che contiene tutte le info utili per il viaggio, aggiornamenti sul servizio, notizie, orari e tariffe, in versione stampabile.

Il materiale informativo cartaceo (orari tascabili e Carta dei Servizi) è a disposizione della Clientela ed in distribuzione gratuita presso le rivendite FUC, i punti di informazione turistica regionale, Informagiovani.



<b>Livello di soddisfazione della Clientela (% soddisfazione)</b>	<b>Obiettivo 2019</b>	<b>Consuntivo 2019</b>	<b>Obiettivo 2020</b>
<b>F.3.6 - informazione</b> - diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio	90	83	90
<b>F.3.7 - informazione</b> - conoscenza del sito internet aziendale	80	77	80
<b>F.3.8 - informazione</b> - contenuto informativo del sito internet aziendale	85	79	85

Nell'ottica del miglioramento continuo, la Direzione predispone interventi formativi su tematiche comunicative ed informative, che coinvolgono tutto il personale aziendale direttamente a contatto con la Clientela.

## **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 sia a bordo dei treni che a terra; possono essere inoltrati alla Direzione nei seguenti modi:

- compilando il modulo a disposizione presso le biglietterie della rete di vendita FUC;
- tramite segnalazione telefonica al recapito +39 0432-581844 (Orario: 09.00 – 12.00 da Lunedì a Venerdì);
- compilando il modulo sul sito internet aziendale [www.ferrovieudinecivdale.it](http://www.ferrovieudinecivdale.it);
- fax al recapito +39 0432-581883;
- e-mail: [info@ferrovieudinecivdale.it](mailto:info@ferrovieudinecivdale.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.

Si informa che l'utente potrà presentare segnalazioni all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del regolamento CE n° 1371/2007, relativo ai diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (solo dopo aver inviato un reclamo alla Società Ferrovie Udine Cividale s.r.l. e decorsi 20 giorni dall'invio), all'indirizzo Autorità di Regolazione dei Trasporti, Via Nizza,230, CAP 10126 Torino o all'indirizzo di posta elettronica [art@autorita-trasporti.it](mailto:art@autorita-trasporti.it)

Anno di riferimento	% risposte superiori ai 20 giorni	% risposte inferiori ai 20 giorni	n. gg. medi per la risposta
<b>2015</b>	5	95	12
<b>2016</b>	0	100	2
<b>2017</b>	0	100	7
<b>2018</b>	0	100	6
<b>2019</b>	0	100	8

Nel 2019 l'Ufficio Qualità ha gestito n. 7 reclami per la tratta Udine - Cividale, fornendo una risposta, in media, entro 8 giorni. Dall'analisi si rileva che la maggior parte delle segnalazioni ha riguardato la modifica degli orari e della frequenza delle corse. Si tratta di aspetti fortemente condizionati, come già era accaduto nell'anno precedente, dalle limitazioni imposte dall'Agenzia Nazionale per la Sicurezza Ferroviaria. Il ritorno alla normalità è previsto con la conclusione, entro il 2020, dei lavori di adeguamento della linea con il sistema di sicurezza SCMT.

## **Rimborsi e risarcimenti**

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 e 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.

E' inoltre necessario allegare il titolo di viaggio in originale, indirizzando la richiesta a: Società Ferrovie Udine Cividale - Direzione di Esercizio - Via Peschiera, 30 - 33100 Udine. L'eventuale rimborso del prezzo del biglietto è effettuato entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione della relativa domanda.

I titolari di **abbonamento** quindicinale, mensile e scolastico, nel caso in cui un numero di treni pari o superiori al 10% di quelli programmati nel periodo di validità dell'abbonamento, subisca un ritardo superiore ai 15' o venga soppresso, possono richiedere un indennizzo pari alla percentuale delle corse in ritardo o sopresse.

Le richieste di indennizzo presentate dall'intestatario dell'abbonamento o, in caso di minori, dal genitore o da chi ne fa le veci, devono pervenire a FUC entro 30 gg. dal termine di validità dell'abbonamento tramite la compilazione del relativo modulo, a disposizione presso tutte le rivendite della rete commerciale, e scaricabile anche dal website aziendale [www.ferrovieudinecividale.it](http://www.ferrovieudinecividale.it).

In caso di decesso o lesioni di un passeggero saranno applicate le disposizioni dell'art. 13 del Regolamento 1371/2007 in base al quale, entro 15 giorni dall'identificazione della persona fisica avente diritto al risarcimento (o dei suoi congiunti), verranno effettuati i pagamenti anticipati eventualmente necessari per soddisfare le immediate necessità economiche proporzionalmente al danno subito. Detta somma non costituisce ammissione di responsabilità e andrà restituita alla Società Ferrovie Udine-Cividale nel caso in cui il danno sia dovuto a negligenza o errore del passeggero o quando il beneficiario del pagamento non sia la persona avente diritto al risarcimento.

## **Oggetti smarriti**

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

Gli oggetti sono conservati secondo le modalità e i limiti temporali previsti 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 riscontri la titolarità dell'oggetto, provvederà alla sua riconsegna al Cliente con firma di ricevuta.



## 7. Titoli di viaggio e tariffe

I biglietti e gli abbonamenti sono i titoli che danno diritto al viaggio.

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

### **Biglietti**

I biglietti di corsa semplice, non sono soggetti a scadenza, e si acquistano sia presso le rivendite FUC (vedasi - elenco delle rivendite di titoli di viaggio – a pagina 4), sia tramite le emettitrici automatiche installate presso tutte le fermate e Stazioni lungo la linea sociale.

Nel caso di acquisto del titolo di viaggio a bordo treno è applicato un sovrapprezzo di € 2,00. Il personale aziendale, abilitato alla vendita di titoli di viaggio a bordo treno, non è provvisto di resto per pagamenti con banconote di taglio superiore a € 20,00.

### **Biglietti ridotti**

Possono essere acquistati biglietti ridotti esclusivamente per le seguenti categorie di Clientela:

- **bambini nella fascia d'età 4 - 12 anni compiuti**, se accompagnati dai genitori. I bimbi fino ai 4 anni non compiuti viaggiano gratis;
- **biciclette**;
- **titolari di "carta argento"** in corso di validità rilasciata da Trenitalia.

### **Utilizzo del biglietto**

Il biglietto di corsa semplice vale per una singola corsa, in un unico senso e per la sola tratta acquistata. Deve essere convalidato a terra dall'apposita macchina oblitratrice, utilizzato entro un'ora dalla sua convalida e conservato integro per tutto il viaggio. Il biglietto convalidato non è cedibile.

In caso di guasto della macchina oblitratrice, il passeggero dovrà indicare a penna negli appositi spazi, la data, l'ora e il luogo di partenza e rivolgersi tempestivamente al personale di servizio a bordo.

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 tutte le rivendite FUC e scaricabile dal sito internet aziendale dalla sezione "Carta dei servizi e regolamento di vettura".

## Comitive

Le comitive e i gruppi (almeno 6 persone paganti) hanno diritto ad una scontistica sulla tariffa del biglietto di corsa semplice ridotta a partecipante:

- per comitive da 6 a 30 persone si applica una scontistica pari al 10%;
- per comitive da 31 a 60 persone, per i primi 30 si applica una scontistica pari al 10%, mentre per i restanti partecipanti lo sconto è pari al 20%;
- per comitive oltre i 60 partecipanti (da 1 a 30, scontistica pari al 10%; da 31 al 60, scontistica pari al 20%; successivi al 60, scontistica del 30%.

Non sono ammesse gratuit .

Nel caso di comitive, si invitano i Responsabili a contattare la Stazione di Cividale (Tel. +39 0432-731032), almeno due giorni prima del giorno stabilito per il viaggio.

## Tariffe biglietti (validit : 01/01/2020 – 31/12/2020)

tariffe <b>BIGLIETTI</b> di corsa semplice - ordinaria					
Udine	I biglietti non sono soggetti a scadenza				
fascia 1 € 1.35	S.Gottardo				
fascia 2 € 1.65	fascia 1 € 1.35	Remanzacco			
fascia 3 € 2.25	fascia 2 € 1.65	fascia 1 € 1.35	Moimacco		
fascia 3 € 2.25	fascia 2 € 1.65	fascia 2 € 1.65	fascia 1 € 1.35	Bottenicco z.i.	
Fascia4 € 2.95	fascia 3 € 2.25	fascia 2 € 1.65	fascia 2 € 1.65	fascia 1 € 1.35	Cividale del Fr.

tariffe <b>BIGLIETTI</b> di corsa semplice - ridotta					
Udine	I biglietti non sono soggetti a scadenza				
fascia 1 € 1.30	S.Gottardo				
fascia 2 € 1.45	fascia 1 € 1.30	Remanzacco			
fascia 3 € 1.95	fascia 2 € 1.45	fascia 1 € 1.30	Moimacco		
fascia 3 € 1.95	fascia 2 € 1.45	fascia 2 € 1.45	fascia 1 € 1.30	Bottenicco z.i.	
fascia 4 € 2.55	fascia 3 € 1.95	fascia 2 € 1.45	fascia 2 € 1.45	fascia 1 € 1.30	Cividale del Fr.

## **Abbonamenti**

Sono previste tre tipologie di abbonamenti: **quindicinali, mensili e scolastici**.

Gli abbonamenti fanno uso di supporto magnetico (tessera elettronica) pertanto,

- se si è già possessori di tessera elettronica, in corso di validità, l'acquisto dell'abbonamento avverrà semplicemente rivolgendosi alle rivendite autorizzate e la ricarica sarà immediata;
- se non si è possessori di tessera elettronica è necessario compilare l'apposito modulo di richiesta disponibile in rivendita, a cui dovrà essere allegata una copia fotostatica di un documento di identità valido e n. 1 foto tessera. La rivendita rilascerà al Cliente una "tessera provvisoria" con una validità inderogabile di n. 5 gg. solari dalla data di emissione; tale tessera dovrà essere esibita a bordo treno al personale di controllo, e dovrà essere accompagnata da un documento di riconoscimento.

La "tessera di riconoscimento" potrà quindi essere ritirata entro i 5 gg. previsti, esclusivamente presso la rivendita che ha emesso la tessera provvisoria.

Entrando in possesso della tessera elettronica, sarà poi possibile ricaricare gli abbonamenti presso i seguenti punti vendita:

- UDINE - Viale Europa Unita "Tabacchi MPL"
- CIVIDALE DEL FRIULI - Biglietteria del Centro intermodale
- REMANZACCO - "Cartoleria La Matita"

Nel caso di emissione di nuove tessere, la validità coincide con la decorrenza della validità dell'abbonamento.

Se durante il periodo di validità dell'abbonamento la tessera di riconoscimento scade, prevale la validità dell'abbonamento stesso. Pertanto l'utente dovrà rinnovare la tessera solo nel caso di un eventuale e successivo rinnovo di abbonamento.

L'emissione della "tessera di riconoscimento" ha un costo di € 5,30 e ha una validità di cinque anni dalla data di decorrenza.

La durata dell'abbonamento mensile e quindicinale decorre dal giorno di inizio validità, (deciso dal cliente), con corse illimitate per 7gg./settimana.

## **Abbonamenti scolastici**

La Clientela, può richiedere l'abbonamento scolastico; la procedura è analoga a quella prevista per gli abbonamenti quindicinali e mensili.

L'abbonamento è valido 10 mesi dal 01/09/19 al 30/06/20 oppure dal 01/10/19 al 31/07/20.

Esclusivamente per gli abbonamenti scolastici e dal secondo figlio e successivi, si applicano le seguenti scontistiche: - 20% per l'acquisto dell'abbonamento scolastico per il secondo figlio; - 30% per l'acquisto dell'abbonamento scolastico per il terzo figlio e successivi.

La Regione FVG ha istituito nel 2019 un nuovo titolo di viaggio agevolato sperimentale denominato “ABBONAMENTO SCOLASTICO RESIDENTI FVG”, che consente un ulteriore risparmio del 50% sul costo degli attuali titoli di viaggio “abbonamento scolastico” anche integrati extraurbani con SAF.

Hanno diritto all’acquisto gli studenti anagraficamente residenti nel territorio regionale, che hanno un’età non superiore ai 26 anni, sono iscritti alle scuole dell’obbligo e superiori, università o istituti superiori equiparati e che acquistano l’abbonamento esclusivamente per i percorsi casa-scuola.

Essendo titolari della tessera magnetica di riconoscimento, basterà scaricare il modulo di autocertificazione dalla pagina <http://www.ferrovieudinecividale.it/tariffe-2020-udine-cividale-del-friuli/>, compilarlo, firmarlo e consegnarlo, assieme alla copia del documento di identità, al momento dell’acquisto ad uno dei seguenti punti vendita:

- UDINE – V.le Europa Unita “Tabacchi MPL”
- CIVIDALE DEL FR. – Biglietteria del Centro intermodale
- REMANZACCO – “Cartoleria La Matita”

## **Integrazione tariffaria FUC – SAF**

Nel 2018, ha preso avvio il progetto sperimentale di integrazione tariffaria FUC-SAF sulla tratta Udine Cividale, che consente di offrire un vantaggio tariffario, a favore della Clientela abbonata, che viaggia dalle Valli del Natisone a Cividale e Udine.

La Clientela che viaggia con SAF dai Comuni delle Valli del Cividalese (Torreano, San Pietro al Natisone, Pulfero, Savogna, San Leonardo, Grimacco, Drenchia, Stregna, Prepotto e Dolegna del Collio) a Cividale potrà, previo acquisto dell’abbonamento integrato, utilizzare sia il servizio ferroviario di FUC (tratta tra Cividale-Udine, comprese le località intermedie), sia le navette extraurbane SAF che collegano l’autostazione di Udine ai Centri Studi della città di Via Renati, Viale Leonardo Da Vinci e Viale Mons. Nogara ed alle sedi staccate di via Pozzuolo.

Le navette circolano tra le ore 07.30 e le ore 08.00 e tra le ore 13.10 e le ore 13.30;

Per i viaggiatori che abbiano la necessità di utilizzare anche il servizio urbano di Udine c’è la possibilità di acquistare l’abbonamento integrato SAF-FUC misto (extraurbano + urbano).

I nuovi titoli di viaggio integrati SAF – FUC sono dunque:

- abbonamento mensile (mese solare) corse illimitate;
- abbonamento quindicinale (a data libera) corse illimitate;
- abbonamento annuale scolastico 10 mesi (settembre-giugno o ottobre-luglio) corse illimitate;
- abbonamento annuale scolastico residenti FVG (settembre-giugno o ottobre-luglio) tragitto casa-scuola;

del tipo: a) solo extraurbano (gomma e ferro); b) misto extraurbano (gomma e ferro) più urbano (una linea o intera rete, con esclusione degli abbonamenti urbani per fasce di morbida).

tariffe <b>ABBONAMENTO</b> quindicinale - ordinario					
Udine	Costo richiesta tessera di abbonamento € 5.30				
fascia 1 € 18.65	S.Gottardo				
fascia 2 € 23.70	fascia 1 € 18.65	Remanzacco			
fascia 3 € 28.80	fascia 2 € 23.70	fascia 1 € 18.65	Moimacco		
fascia 3 € 28.80	fascia 2 € 23.70	fascia 2 € 23.70	fascia 1 € 18.65	Bottenicco z.i.	
fascia 4 € 34.25	fascia 3 € 28.80	Fascia 2 € 23.70	fascia 2 € 23.70	fascia 1 € 18.65	Cividale del Fr.

tariffe <b>ABBONAMENTO</b> mensile - ordinario					
Udine	Costo richiesta tessera di abbonamento € 5.30				
fascia 1 € 26.70	S.Gottardo				
fascia 2 € 32.65	fascia 1 € 26.70	Remanzacco			
fascia 3 € 40.90	fascia 2 € 32.65	fascia 1 € 26.70	Moimacco		
fascia 3 € 40.90	fascia 2 € 32.65	fascia 2 € 32.65	fascia 1 € 26.70	Bottenicco z.i.	
fascia 4 € 51.00	fascia 3 € 40.90	fascia 2 € 32.65	fascia 2 € 32.65	fascia 1 € 26.70	Cividale del Fr.

tariffe <b>ABBONAMENTO SCOLASTICO</b> dal 1 settembre 2019 al 30 giugno 2020					
Udine	Costo richiesta tessera di abbonamento € 5.30				
fascia 1 € 224.05	S.Gottardo				
fascia 2 € 274.00	fascia 1 € 224.05	Remanzacco			
fascia 3 € 343.40	fascia 2 € 274.00	fascia 1 € 224.05	Moimacco		
fascia 3 € 343.40	fascia 2 € 274.00	fascia 2 € 274.00	fascia 1 € 224.05	Bottenicco z.i.	
fascia 4 € 428.25	fascia 3 € 343.40	fascia 2 € 274.00	fascia 2 € 274.00	fascia 1 € 224.05	Cividale del Fr.

tariffe <b>ABBONAMENTO SCOLASTICO</b> dal 1 ottobre 2019 al 31 luglio 2020					
Udine	Costo richiesta tessera di abbonamento € 5.30				
fascia 1 € 224.05	S.Gottardo				
fascia 2 € 274.00	fascia 1 € 224.05	Remanzacco			
fascia 3 € 343.40	fascia 2 € 274.00	fascia 1 € 224.05	Moimacco		
fascia 3 € 343.40	fascia 2 € 274.00	fascia 2 € 274.00	fascia 1 € 224.05	Bottenicco z.i.	
fascia 4 € 428.25	fascia 3 € 343.40	fascia 2 € 274.00	fascia 2 € 274.00	fascia 1 € 224.05	Cividale del Fr.



## **Convenzioni attive**

**FVG CARD:** è una chipcard nominativa che ha la durata di 48 ore, 72 ore o 7 giorni (dal primo utilizzo) e che permette di usufruire di un'ampia gamma di servizi sul territorio regionale. In particolare, consente di viaggiare gratuitamente sulla tratta ferroviaria Udine – Cividale, esibendo, su richiesta del personale di controllo, la FVG card assieme ad un documento di riconoscimento. Per maggiori info: [www.turismofvg.it](http://www.turismofvg.it).

**MUSEO ARCHEOLOGICO NAZIONALE DI CIVIDALE:** le comitive (gruppi di almeno 6 unità) che viaggiano sulla tratta Udine - Cividale possono godere di una scontistica (tariffa ridotta) sul biglietto di ingresso al Museo Archeologico Nazionale di Cividale (<http://museoarcheologicocividale.beniculturali.it/>).

### **FONDAZIONE DE CLARICINI DORNPACHER – BOTTENICCO DI MOIMACCO**

E' consentito l'accesso a tariffa ridotta alla Villa de Claricini Dornpacher alle comitive, superiori ai 6 partecipanti, in possesso del biglietto del servizio ferroviario Udine-Cividale del Friuli. Il compendio architettonico della Villa è facilmente raggiungibile, anche a piedi, dalla fermata di Bottenicco, servita proprio dalla linea ferroviaria Udine-Cividale. Per maggiori info: [www.declaricini.it](http://www.declaricini.it)