

# **CARTA DEI SERVIZI**

**Società Ferrovie Udine Cividale s.a r.l**



Uffici	pag. 2
Rivendite Titoli di viaggio	pag. 2
1. Presentazione e Principi	pag. 4
2. L'Azienda	pag. 5
3. Il servizio offerto	pag. 5
Comfort del viaggio	pag. 6
Pulizia ed igiene	pag. 6
Riconoscibilità del personale e sicurezza	pag. 6
Trasporto comitive e gruppi	pag. 7
Servizi per viaggiatori disabili	pag. 7
Trasporto bagagli, biciclette e piccoli animali domestici	pag. 7
Tutela dell'ambiente	pag. 8
4. Il Cliente	pag. 8
Diritti e Doveri dei Clienti	pag. 8
Reperibilità delle informazioni	pag. 9
Titoli di viaggio	pag. 9
Rimborsi	pag. 9
Oggetti smarriti	pag. 9
Reclami e Suggerimenti	pag. 10

## Uffici

### Ufficio Amministrazione, Commerciale, Traffico e Direzione di Esercizio

Via Peschiera, 30 - 33100 Udine  
Tel. 0432-581844; Fax. 0432-581883

### Informazioni orari e Prenotazioni comitive - Stazione Ferroviaria di Cividale del Fr.

Orario: 7.00 - 20.00 - da Lunedì a Domenica  
V.le Libertà, 23 - 33043 Cividale del Fr. (UD)  
Tel. 0432-731032

### Ufficio Relazioni con il Pubblico

Orario: 9.00 - 12.00 - da Lunedì a Venerdì  
Tel. 0432-581844; Fax. 0432-581883

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

Sito internet: [www.ferrovieudinecividale.it](http://www.ferrovieudinecividale.it)

## Rivendite e titoli di viaggio

### UDINE

**V.le Europa Unità**

### LIBRERIA STAZIONE "ELLERO LAURA"

c/o atrio Stazione Ferroviaria di Udine  
(emissione di biglietti e abbonamenti)

*orario di apertura:* 05,00-19,45  
*giorno di chiusura:* Giovedì pomeriggio e  
Domeniche alterne dal 2 ottobre '05

### UDINE

**V.le Europa Unità**

### TABACCHI "M.P.L."

c/o l'atrio della Stazione Ferroviaria di Udine  
(emissione di biglietti e abbonamenti)  
*Tel. 0432-512421*

*orario di apertura:* 06,00-20,00 (continuato)  
*giorno di chiusura:* Mercoledì pomeriggio

### REMANZACCO (UD)

**P.zza Paolo Diacono, 9**

### TABACCHI "D'ARRIGO"

(emissione solo di biglietti)  
*Tel. 0432-667511*

*orario di apertura:* 08,30-13,00 16,00-20,50  
*giorno di chiusura:* Domenica

### REMANZACCO (UD)<sup>(1)</sup>

**Via Alberto Picco, 17**

### CARTOLERIA "LA MATITA"

(emissione di biglietti e abbonamenti)  
*Tel. 0432-667161 Fax 0432-648635*

*orario di apertura:* 06,15-12,15 15,30-19,30  
*giorno di chiusura:* I pomeriggi di: Domenica e  
Lunedì

**MOIMACCO (UD)<sup>(1)</sup>**  
**P.zza Div. Julia, 10**

**BAR PASTICCERIA “DA ANGELA”**  
(emissione di biglietti e abbonamenti)  
Tel. 0432-722650

*orario di apertura:* 07,30-13,00 16,00-19,00  
*giorno di chiusura:* I pomeriggi di:  
Lunedì, Mercoledì e Domenica

**BOTTENICCO Z.I. (UD)**

**Acquisto a bordo senza sovrapprezzo**

**CIVIDALE DEL FR. (UD)<sup>(2)</sup>**  
**V.le Libertà, 23**

**STAZIONE FERROVIARIA**  
(emissione di biglietti e abbonamenti)  
Tel. 0432-731032

*orario di apertura:* 05,45-20,05  
*giorno di chiusura:* nessuno

**CIVIDALE DEL FR. (UD)**  
**P.zza Foro Giulio Cesare, 3**

**AGENZIA “FOGOLAR VIAGGI”**  
(emissione di biglietti e abbonamento)  
Tel. 0432-732898; Fax 0432-732895

*orario di apertura:* 09,00-13,00; 15,30-19,00  
Venerdì: 09,00-18,00  
*giorno di chiusura:* Sabato e Domenica

**(1)** Punti vendita abilitati all'emissione di abbonamenti del **servizio cumulativo** (comprende una tratta della linea Udine-Cividale e la prosecuzione su tratte della rete ferroviaria nazionale)

**(2)** Punto vendita abilitato all'emissione di biglietti e abbonamenti del **servizio cumulativo** (comprende una tratta della linea Udine-Cividale e la prosecuzione su tratte della rete ferroviaria nazionale)

## 1. *Presentazione e Principi*

La Carta dei Servizi è uno strumento operativo attraverso cui le Aziende che erogano servizio pubblico dialogano con la propria Clientela.

La Carta rappresenta per la Clientela, uno strumento di conoscenza, partecipazione e tutela; per l'Azienda, un'assunzione di un preciso impegno teso al miglioramento della qualità del servizio. La Carta, inoltre consente all'Azienda, di fornire informazioni sintetiche sui servizi offerti e mostrare con chiarezza le risorse e gli strumenti a disposizione per la realizzazione del servizio.

L'obiettivo della Società Ferrovie Udine-Cividale è il miglioramento progressivo della qualità dei singoli aspetti che concorrono a realizzare "il viaggio" inteso nella sua accezione più ampia, ovvero dal momento in cui sorge l'esigenza di spostarsi fino a al raggiungimento della destinazione finale.

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

### *Eguaglianza ed Imparzialità*

Accessibilità ai Servizi senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni, con particolare attenzione per anziani e ai disabili.

### *Continuità*

Erogazione del Servizio di trasporto con continuità e regolarità; in caso di necessità contingenti, si istituiranno 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, con osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. 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.

### *Diritto 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.

## 2. L'Azienda

La Società Ferrovie Udine Cividale opera nell'ambito del trasporto pubblico a livello regionale (passeggeri e merci).

La linea ferroviaria Udine – Cividale fu inaugurata 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.

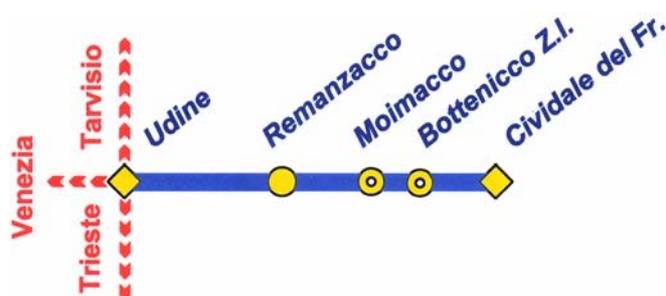
Nel 1986 la linea fu affidata ad un Commissario della MCTC subentrato nella gestione alle Ferrovie del Nord Est (ex Soc. Veneta). Dal 1997 al 2001 la Ferrovia Udine Cividale è stata assegnata al controllo delle Ferrovie dello Stato fino alla nascita delle S.p.A. di gestione del servizio (Ferrovie Venete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

Dal 1 gennaio 2005 la linea è gestita dalla neo – costituita "Società Ferrovie Udine – Cividale s.r.l." unipersonale a capitale interamente regionale.

## 3. Il servizio offerto

Il servizio sulla linea è dedicato principalmente alla clientela pendolare (studenti e lavoratori) e viene erogato nei giorni feriali con l'effettuazione di 23 coppie di collegamenti con una frequenza di 20 minuti nelle ore di punta. Nei giorni festivi e nel periodo estivo il servizio è erogato in forma ridotta.

Le località in cui si effettua servizio viaggiatori sono:



I servizi offerti sono collegati, nella Stazione ferroviaria di Udine, con i servizi di Trenitalia S.p.A.

**Le Stazioni sono:**

**Udine, Remanzacco, Cividale del Friuli.**

Tutte le stazioni sono dotate di pensiline; ad eccezione di quella di Cividale, attualmente in fase di rifacimento.

Tutte le stazioni sono dotate di macchine obliteratrici per la convalida dei titoli di viaggio.

**Le Fermate sono:**

**Moimacco, Bottenicco Z.I.**

## **COMFORT DI VIAGGIO**

Il materiale rotabile dedicato al trasporto viaggiatori è, per la maggior parte, costituito da mezzi di recente acquisizione. Il restante è stato sottoposto, recentemente a lavori di revisione.

Tutto il materiale utilizzato per i servizi estivi è dotato di impianto di climatizzazione.

Sono in corso di realizzazione ed entreranno in servizio nella prima metà del 2006, due moderne automotrici, a due casse, a piano ribassato STADLER GW DMU 2 2/6, dotate di ottime prestazioni e tutti i maggiori comfort.

## **PULIZIA E IGIENE**

Le operazioni di pulizia delle Stazioni vengono effettuate con cadenza giornaliera.

I treni vengono spazzati, lavati e disinfettati giornalmente; con cadenza mensile vengono sottoposti a sanificazione interna con lavaggio delle tendine parasole, disinfezione dei sedili.

I graffiti ed atti vandalici a danno dei treni e degli impianti, seppur poco frequenti, vengono prontamente eliminati, costringendo l'azienda a costose operazioni di manutenzione.

## **RICONOSCIBILITA' DEL PERSONALE E SICUREZZA**

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

### ***Sicurezza del viaggio***

Il trasporto ferroviario garantisce un elevato livello di sicurezza, garantito dal costante impegno dell'azienda nel verificare e mantenere in efficienza, sia i mezzi che gli impianti della rete e dall'utilizzo di personale di elevata professionalità e capacità.

### ***Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore***

In caso di necessità, per ogni emergenza, sia in viaggio che negli impianti aziendali quali le stazioni, interviene il personale della Società Ferrovie Udine-Cividale, in grado di attivare tempestivamente, anche a bordo dei mezzi e per mezzo di collegamenti telefonici, gli eventuali interventi necessari.

## **TRASPORTO COMITIVE E GRUPPI**

La Società Ferrovie Udine Cividale organizza anche il trasporto di comitive. Per gruppi di almeno 6 persone paganti e fino a 10, viene fissata una tariffa ridotta per partecipante. Non sono previsti accompagnatori gratuiti.

Per gruppi di almeno 10 persone paganti ed oltre, viene fissata una tariffa per partecipante. Inoltre è accordata la gratuità del trasporto ad un accompagnatore ogni 10 paganti, con il massimo di 5 accompagnatori.

## **SERVIZI PER VIAGGIATORI DISABILI**

Il personale della Società Ferrovie Udine-Cividale segue l'accoglienza e l'assistenza dei viaggiatori disabili, al fine di assicurare loro, nell'ambito delle Stazioni e a bordo dei treni, la guida e l'assistenza per un viaggio in tutta sicurezza.

Particolare attenzione si sta ponendo alle specifiche esigenze dei disabili, per i quali saranno previsti posti riservati nei mezzi ed un apposito spazio per le carrozzelle a bordo dei nuovi rotabili.

Per rendere ancora più agevole la salita/discesa di carrozzelle, si sta predisponendo l'adeguamento dei marciapiedi di tutte le diverse Stazioni e fermate della linea, allo standard metropolitano (altezza del pavimento ribassato delle automotrici).

## **TRASPORTO 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.

E' consentito il trasporto gratuito sia di animali domestici di piccola taglia, purchè riposti all'interno di apposite gabbiette, sia dei cani guida che accompagnano i non vedenti.

Il trasporto di cani di grossa taglia, cui siano stati applicati la museruola ed il guinzaglio, è assoggettato al pagamento di una 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 insudici le carrozze o arrechi danni alle persone o agli arredi.

Il trasporto di biciclette, al seguito del viaggiatore, è consentito per un massimo di 5 per treno; in caso di viaggi di comitive si prega di contattare la Stazione di Cividale (Tel. 0432-731032), almeno due giorni prima del giorno stabilito per il viaggio.

Il trasporto del ciclo è soggetto al pagamento di una tariffa ridotta.

## **TUTELA DELL'AMBIENTE**

Grande impegno ed attenzione vengono riservate a questo aspetto. Il livello di emissione dei gas del mezzo ferroviario, con riferimento ad altre modalità di trasporto, è mediamente inferiore a quello dei mezzi su gomma.

I livelli di emissione dei gas vengono costantemente mantenuti sotto controllo seguendo un preciso programma di manutenzione dei mezzi stessi.

## **4. Il Cliente**

### **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 anomalità 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 e 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 biglietto 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 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 del viaggio per se stesso e per gli altri viaggiatori.

## **INFORMAZIONI**

Gli orari degli arrivi/partenze dei treni, sono affissi in tutte le Stazioni servite dalla linea; inoltre sono a disposizione della clientela brochure distribuite gratuitamente presso le rivendite di titoli di viaggio della Società Ferrovie Udine Cividale.

La versione stampabile dell'orario è a disposizione anche sul sito aziendale, alla sezione [ORARI](#).

Tutte le informazioni relative a variazioni di orario, scioperi e avvisi di interesse per la Clientela, sono affisse presso le Stazioni e all'interno dei treni e pubblicati all'interno della sezione [NEWS](#) del sito aziendale.

## **TITOLI DI VIAGGIO**

I titoli di viaggio nella Stazione di Cividale si possono acquistare presso la Biglietteria. Per le Stazioni di Remanzacco, Moimacco e Udine, sono attivi i Punti di vendita esterni, la cui ubicazione è indicata nel paragrafo "Rivendite Titoli di Viaggio".

Per la sola fermata di Bottenicco Z.I., è possibile richiedere il biglietto a bordo del treno, senza il pagamento del sovrapprezzo.

Nel caso di acquisto del titolo di viaggio a bordo del treno il sovrapprezzo, così come riportato nella sezione [TARIFFE](#) del sito aziendale.

I biglietti e gli abbonamenti sono fissati in base alle indicazioni del Regime Tariffario stabilito annualmente dalla Regione F.V.G..

## **RIMBORSI**

Il viaggiatore può richiedere il rimborso solo sei seguenti casi:

- mancata partenza, prima della scadenza dello stesso, alla stessa Stazione emittente;
- rinuncia al viaggio, per ragioni imputabili al viaggiatore, si applica una trattenuta del 20% del prezzo del biglietto. In ogni caso, non si dà luogo a rimborso, se la somma dopo la trattenuta è inferiore a euro 8,00 (biglietti cumulativi).

Le richieste di rimborso devono essere inoltrate alla:

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

## **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 Fr.

Gli oggetti sono conservati secondo le modalità previste dal Codice Civile artt. 927 e 929, oltre tali limiti temporali, i beni potranno essere distrutti o alienati. I beni deperibili non sono conservati.

I clienti possono contattare la Stazione di Cividale al recapito 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, provvede alla sua riconsegna al Cliente con firma su ricevuta.

## ***RECLAMI E SUGGERIMENTI***

---

I reclami e i suggerimenti rappresentano un importante momento di dialogo tra l'Azienda e la propria Clientela.

Il personale è disponibile a ricevere proposte e/o segnalazioni relative a disservizi verificatesi sia a bordo dei treni che a terra.

La stessa Stazione di Cividale è dotata di un "Registro dei reclami" per l'inoltro delle segnalazioni.

I reclami possono essere anche inoltrati direttamente all'Azienda tramite segnalazione telefonica, via posta, fax ed E-mail, ai recapiti sottoindicati:

### ***Società Ferrovie Udine Cividale s.ar.l. – Direzione di Esercizio***

*Via Peschiera, 30 – 33100 UDINE*

*Tel. 0432-581844; Fax 0432-581833*

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

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