

1

LA CARTA DEI SERVIZI

1.1

I principi fondamentali

Articolo 16 della Costituzione della Repubblica Italiana :

"Ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale..... . Ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e rientrarvi..."

Articolo 8 del Trattato di Maastricht:

" Ogni cittadino della Unione Europea ha il diritto di soggiornare liberamente nel territorio degli stati membri.."

La Carta dei Servizi della Ferrovia Centrale Umbra (FCU) rafforza la garanzia della libertà di circolazione e, quindi, della mobilità dei cittadini.

Scopo della Carta redatta ai sensi della Legge 273 dell'11 luglio 1995 è di consentire il controllo e la verifica da parte del cliente-utente del rispetto degli standard di servizio garantiti, un patto scritto che pone fine al tradizionale rapporto di soggezione del cittadino nei confronti del servizio pubblico e che impegna la Ferrovia Centrale Umbra al rispetto dei principi universali di seguito riportati.

1.2

Eguaglianza ed Imparzialità

E' obiettivo della FCU assicurare pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse categorie o fasce di utenza, sia fra le diverse aree geografiche interessate.

La FCU assicura l'accesso ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione ed opinioni.

La FCU si impegna a garantire attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate l'accessibilità ai servizi di trasporto degli anziani e delle persone invalide.

1.3

Continuità

La FCU assicura servizi di trasporto continui e regolari fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore casi in cui garantisce in caso di necessità servizi sostitutivi .

La FCU definisce e comunica divulgandole adeguatamente e con tempestività i programmi dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero.

1.4

Partecipazione

La FCU favorisce la partecipazione del cliente-utente al fine di tutelare la corretta erogazione del servizio. A tal fine trasmette informazioni sul servizio e riconosce al cliente-utente il diritto di ottenere le informazioni aziendali che lo riguardano, di presentare documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami.

1.5

Efficienza ed efficacia

La FCU adotta le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi ed infrastrutture di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento della efficienza e della efficacia dei servizi posti in essere.

1.6

Libertà di scelta

E' impegno della FCU salvaguardare il diritto alla mobilità dei cittadini assumendo iniziative tese a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali; in questo ambito promuove la integrazione dei vettori per dare esaustiva risposta alla domanda di mobilità.

2

Gli strumenti utilizzati

2.1

Adozione degli standard

Per migliorare la qualità e la quantità del servizio la FCU stabilisce gli standard di prestazione che si impegna a rispettare.

2.2

Semplificazione delle procedure

Per razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla prestazione del servizio l'Azienda provvederà ad una riduzione e semplificazione delle procedure adottate.

2.3

Informazioni ai clienti- utenti

La FCU assicura attraverso le forme disponibili la più ampia informazione ai clienti-utenti sulle modalità di prestazione del servizio.

2.4

Rapporti con i clienti-utenti

La FCU ed i propri dipendenti si impegnano a trattare i clienti-utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nel godimento dei propri diritti.

2.6

Monitoraggio della qualità

Per verificare la soddisfazione sul servizio e controllare la coerenza tra il livello di prestazione promesso e quello

effettivamente offerto, la FCU svolgerà apposite indagini sulla qualità erogata e percepita con cadenza periodica.

I risultati di tali indagini verranno utilizzati per gli eventuali correttivi da apportare al servizio.

3

L'AZIENDA

3.1

Chi siamo

Con un regio decreto del 1908 si conferiva l'incarico alla società " la Mediterranea" per dare il via ai lavori di costruzione della Ferrovia Centrale Umbra portati a compimento nel 1915 con la inaugurazione della tratta ferroviaria Umbertide-Terni. Nei primi anni venti si completò la linea elettrica e con essa fu inaugurato il tratto di diramazione Ponte San Giovanni - Perugia S. Anna, tratta ferroviaria in ascesa con una pendenza del 6/1000 uno dei più alti in Italia.

Dopo la II guerra mondiale , le cui profonde ferite si rimarginarono del tutto solo nel 1953, la Ferrovia Centrale Umbra riprende il suo ruolo e nel 1956 approda in terra toscana con l'apertura della tratta ferroviaria Umbertide- Sansepolcro.

Oggi la FCU gestisce un servizio ferroviario, supportato da un servizio automobilistico lungo la dorsale nord- sud della regione Umbria sulle tratte Sansepolcro - Perugia S. Anna e Perugia S. Anna - Terni per uno sviluppo della rete ferroviaria di 152 chilometri.

A richiesta della clientela è disponibile un servizio di Treni Charter che in base ad una convenzione con la F.S. S.p.A. consente di noleggiare treni charter che possono viaggiare sulla

intera rete ferroviaria nazionale. Sono oltre due milioni i passeggeri trasportati lo scorso anno.

3.2.

Il sistema tariffario

Il sistema tariffario si articola su tre tipologie di biglietti:

- ◆ i biglietti a fasce chilometriche
- ◆ i biglietti di abbonamento
- ◆ i biglietti chilometrici

I biglietti a fasce chilometriche possono essere acquistati presso le biglietterie ferroviarie ed in esercizi commerciali autorizzati che espongono l'apposito cartello di colore giallo con la scritta " Vendita biglietti FCU" .

I biglietti chilometrici , i biglietti di abbonamento (mensili, trimestrali, annuali, scolastici) e tutti gli altri tipi di biglietti a tariffa agevolata a prezzi ridotti per determinate categorie di persone (mutilati ed invalidi di guerra, militari, ciechi, ecc.) e per ragazzi fino al compimento del dodicesimo anno di età si acquistano presso le biglietterie ferroviarie.

Per acquistare l'abbonamento mensile, trimestrale, annuale, occorre fornire i propri dati anagrafici attraverso un documento di riconoscimento all'atto del pagamento, mentre per l'abbonamento scolastico occorre consegnare anche un certificato d'iscrizione alla scuola.

Il biglietto precedentemente acquistato deve essere convalidato all'atto della salita attraverso le apposite macchinette convalidatrici installate nei treni e negli autobus.

Il biglietto può essere acquistato anche in treno pagando, in aggiunta al prezzo dello stesso, un diritto di esazione di lire 10.000 . Tale diritto non è dovuto quando il viaggio ha inizio da

una stazione o fermata ferroviaria in cui non esiste biglietteria ferroviaria . In entrambi i casi il viaggiatore deve avvisare il personale del treno di essere sprovvisto di biglietto. Non è ammesso salire sugli autobus senza biglietto.

3.3

Sanzioni

Chi è trovato durante il viaggio o all'arrivo , con biglietto non convalidato, viene assoggettato al pagamento di una penalità di lire 30.000(trentamila); il biglietto stesso viene reso valido dal personale di controlleria.

Chi risulta durante il viaggio o all'arrivo, sprovvisto di biglietto o con biglietto scaduto di validità e non abbia avvisato il personale di controlleria , è assoggettato al pagamento:

- ◆ del prezzo del biglietto a tariffa ordinaria di corsa semplice
- ◆ di una soprattassa di lire 30.000 (trentamila) .

Chi abbia effettuato o tenti di effettuare il viaggio con biglietto o documento ceduto, contraffatto, alterato e chi ricorra a sotterfugi, dovrà pagare il prezzo del trasporto a tariffa ordinaria per tutto il percorso e una soprattassa pari a tre volte il detto importo, col minimo di lire 60.000 (sessantamila).

Chi è trovato a viaggiare con biglietto di abbonamento alterato, contraffatto, intestato ad altra persona, dovrà pagare un biglietto di viaggio al prezzo competente per il percorso indicato sul biglietto, più una soprattassa pari a tre volte il prezzo dell'abbonamento. In tutti i casi si procederà al ritiro dell'abbonamento.

Sono applicabili tutte le altre sanzioni pecuniarie previste per le irregolarità di viaggio dalle vigenti Condizioni e tariffe per il trasporto delle persone sulla F.S. S.p.A. .

Tutte le riscossioni di cui sopra saranno inoltre assoggettate al diritto fisso per esazioni suppletive di lire 10.000 (diecimila).

4

INDICATORI ED IMPEGNI PER L'ANNO 1999

L'Azienda volge i suoi sforzi al miglioramento dei servizi offerti, pone pertanto degli standard qualitativi sui quali in futuro, si confronterà insieme al cliente- utente per un costante miglioramento del servizio offerto.

Gli standard sono costituiti da :

Sicurezza del viaggio

Sicurezza patrimoniale e personale del viaggiatore

Regolarità ed affidabilità del servizio

Pulizie e condizioni igieniche di mezzi e strutture

Comportamento del personale

Reclami

Risarcimento danni per responsabilità civile

Informazione alla clientela

4.1

Sicurezza del viaggio

La sicurezza del viaggio è intesa come assenza di rischi per il cliente. Questo parametro dai dati in nostro possesso ha una consistenza percentuale di incidenti prossima allo 0 , pertanto il livello di sicurezza del viaggio è molto elevato.

4.2

Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore

Contrariamente a quella che è la tendenza nazionale si registra un dato estremamente positivo con la pressoché totale assenza di episodi di macro e microcriminalità verso il cliente-utente

4.3

Regolarità del servizio

Premesso che il servizio si svolga in condizioni di normalità e quindi in assenza di accidenti, fattori esterni non prevedibili , l'Azienda assicura il rispetto dell'orario ferroviario con particolare riguardo al servizio su ferro dove l'indice di puntualità sarà contenuto entro i 5' di ritardo.

4.4

Affidabilità

Per essa si intende la garanzia della continuità del servizio offerto.

In caso di sciopero del personale , lo svolgimento dei servizi è garantito nelle seguenti fasce orarie: 6.30 - 9.30 e 12.30 - 15.30. Delle interruzioni dovute a scioperi aziendali, manifestazioni, lavori o altro sarà data tempestiva informazione alla clientela-utenza tramite locandine affisse sui mezzi e nelle stazioni e fermate.

In caso di interruzione del servizio dovuto a guasti o accidenti della circolazione l'Azienda disporrà tempestivamente trasporti sostitutivi.

4.5

Pulizie e condizioni igieniche di mezzi e strutture

Personale specializzato di una azienda del settore pulizie quotidianamente si occupa della pulizia interna dei mezzi in servizio e di tutte gli impianti di stazione.

Periodicamente si provvede alla pulizia delle fermate ed al lavaggio esterno dei mezzi di trazione .

Trimestralmente viene effettuata la pulizia straordinaria dei mezzi e delle strutture.

4.6

Comportamento

Il personale è tenuto ad adottare un comportamento nei confronti del cliente-utente che assicuri un buon grado di efficienza e cortesia; se richiesto dovrà fornire le proprie generalità al cliente-utente . Per ogni controversia insorta nel corso della erogazione del servizio, il cliente-utente può rivolgersi alla Ferrovia Centrale Umbra - Largo Cacciatori delle Alpi, 8 - 06121 PERUGIA telefono 075/575401

4.7

Reclami

Reclami, suggerimenti, richieste di informazioni, possono essere inoltrate alla Ferrovia Centrale Umbra personalmente o a mezzo posta nella sua sede di Perugia al seguente indirizzo Ferrovia Centrale Umbra - Largo Cacciatori delle Alpi, 8-06121 PERUGIA telefono 075/575401.

E' possibile inoltrare reclami annotandoli nell'apposito registro conservato a cura del capostazione nelle seguenti stazioni: Sansepolcro, Città di Castello, Umbertide, Perugia S. Anna, Marsciano, Todi e, nelle stazioni di gestione comune della F.S. S.p.A. di Perugia Ponte San Giovanni e Terni presso l'Ufficio dei Dirigenti.

4.8

Risarcimento danni per responsabilità civile

La Ferrovia Centrale Umbra ha stipulato adeguata polizza per responsabilità civile per danni a persone e cose derivanti da propria responsabilità.

Il danneggiato dovrà dare tempestiva comunicazione dell'evento al personale in servizio fornendo le proprie generalità e successivamente dovrà rivolgersi alla Direzione Aziendale della Ferrovia Centrale Umbra - Largo Cacciatori delle Alpi, 8- 06121 PERUGIA - telefono 075/575401 per la attivazione delle procedure per l'eventuale rimborso.

5

L'INFORMAZIONE

5.1

Gli orari dei servizi

In corrispondenza del periodo in cui si apportano variazioni di orari di servizio viene data opportuna pubblicità agli stessi con:

- ◆ la affissione presso le stazioni e le fermate degli orari murali
- ◆ la distribuzione presso le biglietterie ferroviarie, le rivendite autorizzate, gli uffici informazione delle A.P.T. del territorio degli opuscoli contenenti gli orari dei servizi.

5.2

Le informazioni telefoniche

Presso le stazioni ferroviarie e presso la Direzione Aziendale è possibile ottenere informazioni telefoniche su orari, servizi, richieste commerciali; i nostri addetti saranno in grado di rispondere ai quesiti posti.

6

Norme per i passeggeri

6.1

Diritti

Il passeggero ha diritto a:

- ◆ Sicurezza e tranquillità del viaggio
- ◆ Continuità e certezza del servizio
- ◆ Pubblicazione e facile reperibilità degli orari ,delle norme di viaggio e delle tariffe vigenti
- ◆ Facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio, tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio in caso di anomalie ed incidenti
- ◆ Igiene e pulizia di mezzi ed infrastruttura e loro efficienza funzionale
- ◆ Riconoscibilità del personale
- ◆ Contenimento dei tempi di attesa agli sportelli
- ◆ Rispetto delle disposizioni relative al " divieto di fumo" sui mezzi e nei locali aperti al pubblico
- ◆ Facile accessibilità alla procedura dei "reclami".

6.2

Doveri

Chi si serve della ferrovia deve:

- ◆ Osservare tutte le prescrizioni relative all'esercizio e all'uso del mezzo pubblico e quelle che comportino impedimenti, restrizioni o condizioni speciali nell'espletamento del servizio, uniformarsi alle richieste ed agli avvertimenti del personale .
- ◆ Usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da lui dipenda, alla sicurezza ed incolumità propria delle persone e degli animali che sono sotto la sua custodia, nonché sulla

sicurezza delle proprie cose con particolare riferimento ai mezzi muniti di porte ad apertura e chiusura automatica

- ◆ Astenersi dal salire o discendere dal mezzo in caso di fermate in stazioni o fermate non risultanti dall'orario ufficiale e di discenderne soltanto se il personale di servizio lo autorizzi
- ◆ Pagare agli agenti incaricati delle riscossioni le somme da essi richieste per tasse, soprattasse, penalità ed ogni altro diritto dipendente dal trasporto, salvo la ripetizione di quanto risultasse non dovuto.
- ◆ Risarcire- senza pregiudizio delle pene comminate dalla normativa vigente- tutti i danni che cagiona alla FCU .

Inoltre:

- ◆ Non sono ammesse sui mezzi e ne possono venire allontanate, anche durante il viaggio, le persone che offendano la decenza, sono causa di scandalo o disturbo degli altri viaggiatori, si trovano in stato di ebbrezza o, comunque in condizioni psicofisiche tali da creare impedimenti al regolare svolgimento del servizio.
- ◆ E' vietato esercitare sui mezzi il mestiere di venditore, cantante, suonatore e simili.

7

VALIDITA' DELLA CARTA

La presente pubblicazione costituisce la prima edizione della Carta dei Servizi della Ferrovia Centrale Umbra

Qualsiasi modifica dovessero subire nel corso dell'anno i servizi in generale, sarà comunicata tempestivamente ed adeguatamente pubblicata.

La carta sarà sottoposta a revisione annuale.

IL NOSTRO INDIRIZZO E':
Ferrovia Centrale Umbra - Largo Cacciatori delle
Alpi, 8 -06121 PERUGIA - telefono 075/575401