

Ferrovie Domodossola – Confine Svizzero
Società Subalpina di Imprese Ferroviarie S.p.A.
Via Mizzoccola 9
28845 Domodossola (VB)
Capitale Sociale 450.812,70 i.v.
Tel: +39 0324242055
p. IVA: 00127030039
pec: soc.subalpina@legalmail.it
mail: vigeinfo@tin.it

Carta dei Servizi 2017

Per informazioni, richieste di orari e prenotazioni rivolgersi a:

Società Subalpina di Imprese Ferroviarie
Via Mizzoccola, 9
28845 Domodossola (VB)
Tel. (+39) 0324 242055
Fax. (+39) 0324 45242
e mail: vigeinfo@tin.it
pec: socsubalpina@legalmail.it
sito web: www.vigezzinacentovalli.com

Per reclami

Come stabilito dalle Condizioni Generali di Trasporto si informa la clientela che i reclami possono essere inviati con:

raccomandata a
Società Subalpina di Imprese Ferroviarie
– Via Mizzoccola, 9 - 28845 Domodossola (VB)

oppure
pec all'indirizzo:
socsubalpina@legalmail.it

1. Premessa

La Carta dei servizi è il documento mediante il quale i clienti della Ferrovie Domodossola – Confine Svizzero (per Locarno) possono conoscere i principali obiettivi relativi agli standard di qualità del servizio che la Società intende confermare o raggiungere nel corso dell'anno e i principi fondamentali adottati nello svolgimento dell'attività di trasporto.

Per quanto non disciplinato dalla presente Carta dei Servizi, si fa riferimento al documento “Condizioni per il trasporto delle persone”.

La presente Carta dei servizi è redatta tenendo conto dello “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del Settore Trasporti” di cui al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998.

2. Chi siamo

La Società Subalpina di Imprese Ferroviarie S.p.A. (SSIF) è un'impresa privata di trasporto che gestisce la linea ferroviaria Domodossola - Confine Svizzero (per Locarno) dal suo avvio nel 1923.

La linea ferroviaria, ad alimentazione elettrica e scartamento ridotto, presenta una lunghezza di circa 32 chilometri in territorio italiano, mentre il tronco in territorio svizzero di circa 20 chilometri è gestito dalla Società FART (Ferrovie ed Autolinee Regionali Ticinesi). La ferrovia costituisce il collegamento trasversale internazionale tra la linea del Gottardo e quella del Sempione e garantisce il trasporto pubblico locale tra la Valle Vigizzo e Domodossola.

La ferrovia è gestita in base a:

- concessione rilasciata dallo Stato Italiano con scadenza 31.08.2021;
- convenzione internazionale tra l'Italia e la Svizzera che regola le modalità di esercizio e impegna i due Governi a effettuare il collegamento tra Domodossola e Locarno.

Il personale SSIF impiegato al 1° gennaio 2017 è pari a 74 agenti ripartiti nei settori Movimento, Viaggiante, Officina, Manutenzione ed Amministrazione.

Nel 2016 il numero dei viaggiatori trasportati dalla SSIF sulla ferrovia è stato di circa 470.000

La SSIF è esclusa dall'applicazione del Regolamento CE 1371/2007 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario e del D.lgs. 70/2014 concernente la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Regolamento.

3. Principi fondamentali

a) Sicurezza del viaggio

SSIF considera la sicurezza del viaggio il principale impegno nei confronti della clientela e del proprio personale.

La Ferrovia Domodossola – Confine Svizzero, in quanto in concessione da parte dello Stato Italiano, è sottoposta al controllo tecnico e amministrativo del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

La Ferrovia è dotata di moderni impianti tecnologici che garantiscono elevati standard di sicurezza del viaggio.

b) Uguali diritti

Tutti i clienti di SSIF hanno uguali diritti di accessibilità ai servizi e alle infrastrutture, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione e opinioni. In linea con questi principi, SSIF si impegna in particolare a facilitare la mobilità dei viaggiatori disabili e a mobilità ridotta.

SSIF, inoltre, sviluppa i programmi di esercizio tenendo conto – per quanto possibile - delle necessità di tutte le categorie di clienti (pendolari, studenti, turisti) e della corrispondenza con altre catene di trasporto.

c) Continuità del servizio

SSIF garantisce il servizio per 365 giorni l'anno, compatibilmente con le normali condizioni meteorologiche stagionali e in assenza di fenomeni naturali che possano pregiudicare la sicurezza del trasporto. In caso di eventi che possano pregiudicare la sicurezza del trasporto, SSIF si riserva la facoltà di sospendere il servizio.

Il servizio è erogato sulla base di un programma di esercizio annuale suddiviso in 5 differenti periodi, per tenere conto della stagionalità di alcune offerte di servizio e del rispetto delle corrispondenze presso le stazioni di Domodossola e Locarno con i trasporti delle reti FSI e FFS.

d) Ambiente

La Ferrovia Domodossola – Locarno è inserita in un contesto paesaggistico di alto valore e offre un apprezzato servizio di trasporto per una numerosa clientela turistica. Pertanto SSIF considera la tutela e la valorizzazione dell'ambiente in cui opera un principio fondamentale, di cui la Società si fa portatrice verso il proprio personale e verso l'esterno.

4. Informazioni sintetiche sulle strutture e i servizi forniti

a) Parco rotabile

Il parco rotabile per trasporto viaggiatori normalmente in esercizio è indicato nella seguente tabella:

Descrizione	N°	Anno di costruzione	Note
Treno Panoramico	3	2007	
Elettrotreno ABe 8/8	3	1959	Ammodernati nel 1990.
Elettrotreno ABe 8/8 P	1	1959	Ammodernato nel 2000/2006. Materiale rotabile PANORAMICO
Elettrotreno ABe 6/6	3	1959	Ammodernati nel 1990.
Elettrotreno ABe 4/6	4	1992	Piano ribassato per facilitare l'accesso.

Rimorchiata 130	1	1930	Ristrutturata nel 1990.
-----------------	---	------	-------------------------

b) Pulizia

Il materiale rotabile è sottoposto a programmi prestabiliti di pulizia straordinaria. La pulizia ordinaria del materiale rotabile ferroviario avviene al termine di ogni viaggio. Le stazioni ferroviarie sono sottoposte a pulizia ordinaria sulla base di un programma settimanale. In caso di necessità i programmi di pulizia vengono modificati ed adeguati alle nuove esigenze. La pulizia dei rotabili e delle infrastrutture è effettuata da ditta specializzata, con l'ausilio di personale aziendale.

c) Sicurezza e manutenzione

La manutenzione e le verifiche di sicurezza del parco rotabile sono eseguite prevalentemente da personale interno all'azienda. Per ogni veicolo ferroviario vi è un dettagliato programma di manutenzione che viene eseguito con periodicità prestabilita. Come previsto dalle normative vigenti, il materiale rotabile ferroviario è inoltre sottoposto a visite periodiche da parte del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti. La manutenzione agli impianti fissi viene eseguita prevalentemente da personale della SSIF con il controllo del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, così come previsto dalle norme vigenti.

d) Organizzazione del viaggio

La vendita di titoli di viaggio è effettuata presso agenzie turistiche, presso tutte le biglietterie delle Ferrovie Federali Svizzere e presso le biglietterie e stazioni della SSIF e della FART.

E' possibile acquistare e prenotare anche presso la nostra sede telefonando allo 0324-242055 in orario di ufficio.

L'acquisto può essere effettuato a bordo treno con le modalità previste dalle "Condizioni generali di trasporto".

E' in programmazione per il 2017 l'avvio della possibilità di acquisto e prenotazione del viaggio on-line mediante sito internet e applicazione per tablet e smartphone.

Sui treni panoramici, per garantire maggiore comfort, normalmente non sono ammessi viaggiatori in piedi. E' possibile prenotare i posti anticipatamente con il pagamento di un supplemento.

Qualora le previsioni di affollamento superino i posti disponibili vengono programmate delle corse supplementari. L'organizzazione prevede anche la possibilità di effettuare corse straordinarie praticamente in qualsiasi momento della giornata.

Limitazioni sono indicate nelle "Condizioni generali di trasporto".

Il trasporto di persone con disabilità e/o a mobilità ridotta è regolato dalle "Condizioni generali di trasporto". In ogni caso si ricorda che attraverso l'annuncio via mail, via fax (+39032445242) o telefonico (+390324242055) siamo in grado di rispondere a richieste di mobilità tra le stazioni principali per persone con mobilità ridotta.

e) Assistenza

In caso di ritardo offriamo ai viaggiatori l'assistenza come previsto dalle "Condizioni generali di trasporto"

f) Assicurazione del viaggiatore

Gli eventuali danni a persone e/o cose per responsabilità di SSIF sono assicurati con una polizza di Responsabilità Civile.

g) Aspetti relazionali con il personale

Il personale a contatto con i clienti durante il servizio deve sempre indossare la divisa aziendale ed il distintivo di riconoscimento. Il cliente può richiedere all'agente che risponde al telefono di presentarsi con il proprio numero di matricola o nome. Il comportamento degli agenti è soggetto alle norme del R.D. 148/1931.

5. Procedure di reclamo e modalità di rimborso

a) Procedure di reclamo

Le procedure di reclamo sono esposte nel documento "Condizioni generali di trasporto".

In ogni caso si ricorda che i reclami possono essere inviati alternativamente con:

- raccomandata a Società Subalpina di Imprese Ferroviarie – Via Mizzoccola, 9 - 28845 Domodossola (VB);
- pec all'indirizzo: socsubalpina@legalmail.it.

b) Modalità di rimborso

Le modalità di rimborso sono esposte nel documento "Condizioni generali di trasporto".

6. Indicatori di qualità del servizio

Di seguito sono riportati in forma tabellare i principali indicatori di qualità del servizio; per il 2016 i dati sono quelli preventivati messi a confronto con il consuntivo, mentre per il 2017 sono indicati i dati preventivi.

Il monitoraggio dei dati indicati viene effettuato giornalmente su tutte le corse mediante una rilevazione diretta.

	ANNO	2017 (preventivo)	2016 (consuntivo)	2016 (preventivo)
Descrizione				
Numero di corse non effettuate per cause dipendenti dalla SSIF(*)		0%	0%	0%
Ritardi assoluti superiori a 5' e inferiori a 15' (**).		<15%	13,59%	<15%
Ritardi assoluti superiori a 15' (**).		<10%	5,78%	<10%

Ritardi relativi superiori a 5' e inferiori a 15' (***)	<15%	5,14 %	<15%
Ritardi relativi superiori a 15' (***)	<10%	0,43 %	<10%
Ritardi con perdita di coincidenza nel tratto Italiano.	<1%	0.03%	<1%
Incidenti con danni alle persone trasportate.	0	0	0
Reclami scritti ricevuti conformi alla procedura.		0	
Reclami evasi entro 30 gg.		0	
Altri reclami/ricieste/suggerimenti comunque evasi/e entro 30 gg.		10	

(*) *Escluse cause di forza maggiore, scioperi e corse comunque garantite mediante mezzi sostitutivi senza richieste di rimborso.*

(**) *Per ritardo relativo si intende quello accumulato sulla tratta gestita dalla SSIF.*

(***) *Per ritardo assoluto si intende il ritardo complessivo anche se causato da altre aziende di trasporto.*

A completamento si riportano di seguito le tabelle relative agli obiettivi di qualità del servizio per l'anno in corso, riguardanti i fattori di qualità indicati dal D.P.C.M. 30.12.1998.

Si evidenzia che gli obiettivi sulla qualità del servizio dell'anno precedente sono stati interamente raggiunti.

Segmento modale/ settore	FERROVIA DOMODOSSOLA – CONFINE SVIZZERO			
	INDICATORI DI QUALITA'		Obiettivo di qualità 2017	Modalità di rilevazione
FATTORI DI QUALITA'	Tipologia	Unità di misura		
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzo di trasporto	n° morti/viaggiatori km	0	Rilevazione
		n° feriti/viaggiatori km	0	Rilevazione
		n° sinistri compresi lievi incidenti ai Passaggi a Livello	< 10	Rilevazione
	Percezione complessiva sicurezza del viaggio	% insoddisfatti	< 2%	Rilevazione attraverso reclami - web - social network
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce (furti, danni, molestie)	n° denunce/viaggiatori	0	Rilevazione
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Regolarità complessiva del servizio.	Treni effettivi / treni programmati (escluse soppressioni per cause di forza maggiore o cause naturali)	100%	Rilevazione
	Frequenza del servizio locale (ore diurne)	Intervallo medio tra due treni	1,5h	Rilevazione
	Puntualità	Treni in ritardo (5'÷15')	<15%	Rilevazione
		Treni in ritardo > 15'	<15%	Rilevazione
Percezione complessiva livello del servizio	% insoddisfatti	<5%	Rilevazione attraverso reclami - web - social network	
Pulizia e condizioni igieniche	Pulizia ordinaria.	n° interventi giornalieri/n° rotabili	100%	Rilevazione
	Pulizia radicale.	frequenza media in giorni	5	Rilevazione
	Percezione complessiva livello pulizia.	% insoddisfatti	<5%	Rilevazione attraverso reclami - web - social network
Comfort del viaggio	Affollamento estate ore punta (9.00-18.00)	Posti offerti/viaggiatori	100%	Rilevazione
	Climatizzazione	% mezzi sul totale	28%	Rilevazione
	Percezione complessiva livello comfort	% insoddisfatti.	<10%	Rilevazione attraverso reclami - web -

	viaggio			social network
Servizi aggiuntivi a bordo	Servizio minibar	% treni effettuati sul totale	50%	Rilevazione
Servizi per portatori di handicap	Predisposizione di servizio di trasporto a richiesta	% soddisfazione richieste	100%	Rilevazione
Informazione alla clientela	Tempestività	Telefonica	Orario di ufficio	Rilevazione
	Diffusione.	% mezzi con dispositivi acustici	57%	Rilevazione
	Percezione soddisfazione nelle informazioni.	% insoddisfatti	<10%	Rilevazione attraverso reclami - web - social network
Aspetti relazionali e comportamentali	Presentabilità, riconoscibilità, comportamento	% insoddisfatti	<5%	Rilevazione attraverso reclami - web - social network
Grado di integrazione modale	Coincidenze con altre modalità (treni FFS)	N° corse internazionali intermodali/totale corse	100%	Rilevazione
	Percezione complessiva liv. integr.modale	% insoddisfatti	<5%	Rilevazione attraverso reclami - web - social network
Attenzione all'ambiente	Trazione diesel	% mezzi trazione sul totale	0	Rilevazione
	Percezione complessiva inquinamento ferrovia	% insoddisfatti	<5%	Rilevazione attraverso reclami - web - social network

STAZIONI DOMODOSSOLA - CONFINE SVIZZERO (Domodossola, Druogno, S. Maria Maggiore, Malesco, Re)				
Segmento modale/ settore	INDICATORI DI QUALITA'		Obiettivo di qualità 2017	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura		
Pulizia e condizioni igieniche	Disponibilità di servizi igienici	% Stazioni	80%	Rilevazione
	Frequenza pulizia spazi pubblici	N° volte settimana	5	Rilevazione
	Frequenza pulizia toilettes	N° volte settimana	7	Rilevazione
	Percezione	% insoddisfatti	<5%	Rilevazione

	complessiva del livello di pulizia			attraverso reclami - web - social network
Comfort del viaggio	Disponibilità spazi coperti d'attesa	% Stazioni	100%	Rilevazione
	Disponibilità ascensori	% Stazioni	20%	Rilevazione
	Percezione compl. comfort del viaggio	% insoddisfatti	<5%	Rilevazione attraverso reclami - web - social network
Servizi per portatori di handicap	Presenza servizi assistenza (con preavviso)	% Stazioni	40%	Rilevazione
	Percezione compl. Servizi portatori handicap	% insoddisfatti	<15%	Rilevazione attraverso reclami - web - social network
Informazione alla clientela e servizio allo sportello	Presenza di orari, tariffe, carta servizi	N° Stazioni	100%	Rilevazione
	% attesa media alle biglietterie > 5'	N° Stazioni	0	Rilevazione
	Percezione complessiva informazione e sportello	% insoddisfatti	<15%	Rilevazione attraverso reclami - web - social network
Aspetti relazionali e comportamentali.	Percezione presentabilità del personale	% insoddisfatti	<15%	Rilevazione attraverso reclami - web - social network

ESTRATTO DAL D.P.C.M. 30.12.1998

Diritti e doveri del viaggiatore

Diritti:

- ✓ Sicurezza e tranquillità del viaggio;
- ✓ Continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- ✓ Pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari che siano (se possibile) integrati e coordinati con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- ✓ Facile accessibilità alle informazioni sulle modalità di viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi, in caso di anomalità o d'incidente;
- ✓ rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
- ✓ Igiene e pulizia dei mezzi e delle stazioni; efficienza delle apparecchiature di supporto delle infrastrutture;
- ✓ Riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte; facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio;
- ✓ Rispondenza tra servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- ✓ Contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- ✓ Rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi, nei locali e negli spazi aperti al pubblico;
- ✓ Certezza documentata nella procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

Doveri:

- ✓ Non salire sui mezzi di trasporto senza biglietto e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);
- ✓ Non occupare più di un posto a sedere;
- ✓ Non insudiciare e non danneggiare pareti, accessori, e suppellettili;
- ✓ Rispettare il divieto di fumare, se indicato;
- ✓ Non avere comportamenti tali da arrecare disturbo ad altre persone;
- ✓ Non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni / indicazioni stabilite dal vettore;
- ✓ Non usare i segnali d'allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- ✓ Attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle altre formalità relative ai controlli di sicurezza ed alle pratiche doganali;
- ✓ Rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori;
- ✓ Utilizzare le infrastrutture del trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate - assieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.