

Carta dei Servizi

2024

Per informazioni, richieste di orari e prenotazioni rivolgersi a:

Società Subalpina di Imprese Ferroviarie
Via Mizzoccola, 9
28845 Domodossola (VB)
ITALIA
Tel. (+39) 0324 242055
Fax. (+39) 0324 45242

email: info@vigezzinacentovalli.com
[PEC: socsubalpina@legalmail.it](mailto:socsubalpina@legalmail.it)

siti web: www.vigezzina.com
www.vigezzinacentovalli.com

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)
ITALIA

oppure
mediante PEC all'indirizzo:
socsubalpina@legalmail.it

1. Premessa

La Carta dei servizi è il documento mediante il quale i clienti della Ferrovia 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 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 in concessione da parte del Ministero delle infrastrutture e della mobilità sostenibili la linea ferroviaria Domodossola - Confine Svizzero per Locarno (Ferrovia Vigezzina).

La linea ferroviaria, in esercizio sin dal 1923, è ad alimentazione elettrica e scartamento ridotto e presenta una lunghezza di circa 32 chilometri in territorio italiano. Il tronco in territorio svizzero di circa 20 chilometri dal confine fino a Locarno è gestito dalla Società FART (Ferrovie ed Autolinee Regionali Ticinesi).

La ferrovia Domodossola-Locarno 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. Essa è funzionalmente isolata dalla rete ferroviaria nazionale e da altre ferrovie, essendo collegata ai capolinea di Domodossola F.S. e Locarno FFS solo attraverso scale pedonali, ascensori, montascale e scala mobile.

La ferrovia è gestita in base a:

- concessione rilasciata dallo Stato Italiano con scadenza 31.08.2031;
- convenzione internazionale del 1919 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 2024 è pari a circa 68 agenti ripartiti nei settori Movimento, Viaggiante, Officina, Manutenzione ed Amministrazione.

Nel 2019 il numero dei viaggiatori trasportati dalla SSIF sulla ferrovia era stato di circa 470.000. Nel 2020 e nel 2021 il numero dei viaggiatori trasportati si è fortemente ridotto a causa della pandemia da Covid-19. La riduzione del numero di passeggeri trasportati dovuta al Covid-19 ha interessato anche parte dell'anno 2022. Il numero dei viaggiatori trasportati dalla SSIF sulla ferrovia nell'anno 2023, seppur ancora leggermente in calo rispetto al 2019, può considerarsi sostanzialmente in linea con il periodo pre-pandemia.

La Ferrovia Domodossola – confine svizzero 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, quale ferrovia funzionalmente isolata, dal 1° luglio 2019 è sottoposta al controllo da parte dell’Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie e delle Infrastrutture Stradali e Autostradali (ANSFISA). Inottemperanza alle disposizioni emanate da ANSFISA in caso di allerte meteo correlate ad avversità atmosferiche sono previste riduzioni/interruzioni del servizio.

La Ferrovia è dotata di moderni impianti tecnologici di controllo degli itinerari e di blocco della linea, che garantiscono elevati standard di sicurezza del viaggio.

Nel 2023 a SSIF è stato rilasciato, da parte di ANSFISA, il Certificato di Idoneità all’esercizio (CIE) richiesto dal nuovo quadro normativo di riferimento. Tale certificato prova che SSIF ha posto in essere un proprio sistema di gestione della sicurezza ed è in grado di operare in modo sicuro nell’area di esercizio prevista, corrispondente alla singola infrastruttura, o di gestire e far funzionare l’infrastruttura ferroviaria in modo sicuro, tenendo conto delle caratteristiche delle tratte ferroviarie, dei rotabili e del servizio di trasporto.

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 allerta per rischi naturali diramati dall’Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale e di eventi che possano pregiudicare la sicurezza del trasporto, SSIF si riserva la facoltà di sospendere o ridurre il servizio.

Il servizio è erogato sulla base di un programma di esercizio annuale che tiene 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 nazionali italiane e svizzere.

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 | 1967 | Ammodernati nel 1990. |
| Elettrotreno ABe 4/6 | 4 | 1992 | Piano ribassato per facilitare l'accesso. |

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. La manutenzione al materiale rotabile e agli impianti fissi viene eseguita sotto la responsabilità SSIF sulla base di procedure sottoposte al controllo dell'Agenzia nazionale della Sicurezza per le Ferrovie, così come previsto dalle norme vigenti. Dal 2020 la Società è stata certificata SRM/ECM (Soggetto Responsabile della Manutenzione dei veicoli) ai sensi del Regolamento Europeo 779/2019.

d) Organizzazione del viaggio

L'acquisto e la prenotazione del viaggio è possibile mediante il sito internet <https://www.vigezzinacentovalli.com/>.

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

È 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".

Sui treni panoramici, per garantire maggiore comfort, normalmente non sono ammessi viaggiatori in piedi. È 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, previa disponibilità di personale abilitato e materiale rotabile.

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.

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

| Descrizione | ANNO | 2023 (preventivo) | 2023 (consuntivo) | 2024 (preventivo) |
|---|---|----------------------|----------------------|----------------------|
| | Numero di corse non effettuate per cause dipendenti dalla SSIF (*). | | 0% | 0% |
| Ritardi assoluti superiori a 5' e inferiori a 15' (**). | | <25% | 25,98% | <25% |
| Ritardi assoluti superiori a 15' (**). | | <10% | 3,73% | <10% |
| Ritardi relativi superiori a 5' e inferiori a 15' (***)). | | <15% | 7,98% | <15% |
| Ritardi relativi superiori a 15' (***)). | | <10% | 1,21% | <10% |
| Ritardi con perdita di coincidenza nel tratto Italiano. | | <1% | 0,55% | <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. | | | 43 | |

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

(**) *Per ritardo assoluto si intende il ritardo complessivo anche se causato da altre aziende di trasporto. In particolare, circa il 70% di tali ritardi complessivi, nell'anno 2024 sono stati causati da altre aziende di trasporto.*

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

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.

| <u>Segmento modale/ settore</u> | <u>FERROVIA DOMODOSSOLA – CONFINE SVIZZERO</u> | | | | |
|--|--|---|------------------------|---|--------------------------------|
| | <u>FATTORI DI QUALITA'</u> | <u>INDICATORI DI QUALITA'</u> | | <u>Obiettivo di qualità 2024</u> | <u>Modalità di rilevazione</u> |
| | | <u>Tipologia</u> | <u>Unità di misura</u> | | |
| 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 | |

| <u>Segmento modale/ settore</u> | <u>FERROVIA DOMODOSSOLA – CONFINE SVIZZERO</u> | | | |
|---------------------------------------|--|--|----------------------------------|---|
| | Percezione complessiva livello comfort viaggio | % insoddisfatti. | <10% | Rilevazione attraverso reclami - web - 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 |
| | | | | |
| <u>Segmento modale/ settore</u> | <u>STAZIONI DOMODOSSOLA - CONFINE SVIZZERO</u> (Domodossola, Druogno, S. Maria Maggiore, Malesco, Re) | | | |
| <u>FATTORI DI QUALITA'</u> | <u>INDICATORI DI QUALITA'</u> | | <u>Obiettivo di qualità 2024</u> | <u>Modalità di rilevazione</u> |
| | <u>Tipologia</u> | <u>Unità di misura</u> | | |
| Pulizia e condizioni igieniche | Disponibilità di servizi igienici | % Stazioni | 80% | Rilevazione |
| | Frequenza pulizia spazi pubblici | N° volte settimana | 5 | Rilevazione |

| Segmento modale/ settore | FERROVIA DOMODOSSOLA – CONFINE SVIZZERO | | | |
|---|---|--------------------|------|---|
| | Frequenza pulizia toilette | N° volte settimana | 7 | Rilevazione |
| | Percezione complessiva del livello di pulizia | % insoddisfatti | <5% | Rilevazione 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.