

# La Carta dei Servizi di Ferrovie Emilia Romagna Srl

2020



# Indice



## Presentazione

L'Azienda  
La Rete  
Missioni e compiti  
Investimenti  
Autorizzazione di Sicurezza ANSF



## I nostri principi

Uguaglianza e imparzialità  
Continuità del servizio  
Partecipazione  
Efficienza ed efficacia  
Sicurezza  
Sostenibilità



## I fattori e gli obiettivi di qualità

Circolazione dei treni, sicurezza ed efficienza della rete  
La tutela dell'ambiente  
Integrazione modale  
La gestione delle stazioni  
Le informazioni In stazione  
La sicurezza sul lavoro  
La comunicazione con il pubblico  
Servizi per le persone a ridotta mobilità  
Accessibilità stazioni  
Sistema organizzativo per le persone a ridotta mobilità  
Indennizzi per le persone a ridotta mobilità



## Numeri utili e contatti



# Presentazione



La Carta dei Servizi FER 2020 ha come obiettivo di essere uno strumento di comunicazione sull'impegno della Società nell'offerta dei servizi.

La Carta dei Servizi, elaborata in conformità al DPCM del 30.12.1998 relativo alla «Carta della Mobilità» è il documento con il quale annualmente FER comunica gli impegni assunti e gli obiettivi di qualità sostenibili, puntuali e misurabili, che si propone di raggiungere nell'offrire i propri servizi.

Oltre a rappresentare uno **strumento di comunicazione** e confronto con i suoi interlocutori esterni, la Carta dei Servizi vuole costituire uno strumento rapido di consultazione e di raccolta degli indirizzi per un contatto più semplice con chi si rapporta con l'infrastruttura ferroviaria regionale per il progressivo miglioramento dell'offerta e della soddisfazione di chi ne fruisce.





# Presentazione

## L'AZIENDA

FER, Ferrovie Emilia Romagna S.r.l., è stata costituita nel 2001.

Le linee, prima del passaggio delle competenze dallo Stato alle Regioni , facevano capo a **sette gestori diversi**: quattro erano ex Gestioni Commissariali Governative, gli altri erano soggetti concessionari.

**Nel 2001** nasce FER dalla fusione di **quattro linee in Gestione Commissariale Governativa**:

FERROVIA BOLOGNA-PORTOMAGGIORE (Linea Bologna-Portomaggiore)

FERROVIE PADANE (Linea Ferrara-Codigoro)

FERROVIE VENETE (Linea Parma-Suzzara)

FERROVIA SUZZARA-FERRARA (Linea Suzzara-Ferrara)

**Nel 2003** acquisisce la gestione del **ramo ferroviario di ATC** di Bologna comprendente la linea Bologna Casalecchio-Vignola.

**Fra il 2008 e il 2009** si compie il percorso di **unificazione di tutte le aziende ferroviarie regionali**, voluto dalla Regione Emilia-Romagna, con l'ingresso del ramo ferroviario di ATCM Modena, la cessione da parte di ATC di Bologna anche delle infrastrutture ferroviarie e con l'entrata nell'azienda di ACT di Reggio Emilia con la conseguente cessione del suo ramo ferroviario, FER diventa unico gestore della rete e del trasporto ferroviario regionale.

Nel 2012 è avvenuto lo scorporo della Divisione Trasporto confluita in TPER.

FER è ora un Gestore di Infrastruttura Ferroviaria, Società in House della Regione Emilia Romagna, sottoposta alla Direzione e controllo della stessa che detiene il 100% del capitale sociale , attualmente di € 10.345.396,00.

FER srl, per rispondere alle Direttive comunitarie recepite dal Governo italiano sulla separazione fra il Gestore della Rete e il produttore dei servizi di trasporto, svolge il ruolo di **Gestore dell'Infrastruttura** ferroviaria sulla base dell'**atto di concessione** rilasciato dalla **Regione Emilia Romagna**.

# Presentazione

## LA RETE

FER gestisce circa **364 chilometri di rete ferroviaria**, di cui **138 elettrificati**, a servizio del mercato di trasporto di passeggeri e merci, assicurando l'accessibilità alle sue **50 stazioni** e **67 fermate** viaggiatori e **7 punti di carico e scarico merci** (tra terminali e raccordi).



# I numeri della rete

## RETE IN ESERCIZIO

**364 km**

### CLASSIFICAZIONE

Linee di nodo 41 km

### TIPOLOGIA

Linee a semplice binario 364 km

### ALIMENTAZIONE

Linee elettrificate 138 km

Linee non elettrificate 226 km

### IMPIANTI FERROVIARI

Stazioni e fermate con servizio viaggiatori 117

Impianti merci pubblici (FER) e privati 7

### TECNOLOGIE

Sistemi di supporto alla guida e di controllo della marcia del treno (SSC e SCMT) 91,792 km

Sistemi di telecomando della circolazione (CTC) 364 km

Numero di stazioni di interconnessione con la rete nazionale 9

# I numeri della rete

## RETE IN ESERCIZIO

La rete ferroviaria regionale è fortemente interconnessa con la rete ferroviaria nazionale. Allo scopo si riporta nel seguente prospetto le stazioni di interconnessione:

Linea	Stazione RFI interconnessione	Note
Modena-Sassuolo	Modena	
Sassuolo-Reggio Emilia	Reggio Emilia	
Reggio Emilia-Guastalla	Reggio Emilia	Su questa linea la stazione Mediopadana consente coincidenze con i treni della linea alta velocità
Reggio Emilia-Ciano d'Enza	Reggio Emilia	
Parma-Suzzara	Parma, Suzzara	La stazione di Parma viene raggiunta percorrendo un tratto della interconnessione con la linea alta velocità
Suzzara-Ferrara	Suzzara, Poggio Rusco, Ferrara	
Ferrara-Codigoro	Ferrara	
Bologna-Portomaggiore	Bologna C.le, Portomaggiore	
Casalecchio G. - Vignola	Casalecchio G.	La tratta Bologna C.le – Casalecchio è di RFI
Portomaggiore-Dogato	Portomaggiore	Il servizio ferroviario è attualmente sospeso







# Missione e compiti


## GESTORE DELL'INFRASTRUTTURA REGIONALE


Nello specifico, le attività di FER, quale gestore dell'infrastruttura ferroviaria regionale, si svolgono nel perimetro definito, oltre che all'Atto di Concessione e in ottemperanza dell'art. 18 della L. R. 2 ottobre 1998 n° 30 e s.m.i, da specifiche normative di settore: in particolare dal D. Lgs. 188/2003 di "Attuazione delle direttive comunitarie 2001/12/CE, 2001/13/CE e 2001/14/CE in materia ferroviaria", dal D. Lgs. 162/2009 di "Attuazione delle direttive 2004/49/CE e 2004/51/CE relative alla sicurezza e allo sviluppo delle ferrovie comunitarie" e dal Regolamento CE 1371/2007 relativo a "Diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario".


I principali ambiti di attività della Società riguardano:


 la gestione in sicurezza dell'esercizio ferroviario, anche attraverso il presidio dei sistemi di controllo e comando della circolazione, e mantenimento in piena efficienza dell'infrastruttura ferroviaria regionale;

 la realizzazione degli investimenti destinati al potenziamento e all'ammodernamento dell'infrastruttura e delle sue dotazioni tecnologiche, nonché allo sviluppo di nuove linee e di impianti ferroviari secondo la programmazione via via definita tramite l'apposito "Contratto di Programma" sottoscritto con la Regione;

 La definizione dell'orario ferroviario

 la messa a disposizione dell'infrastruttura agli operatori del trasporto ferroviario secondo i principi di trasparenza, equità e non discriminazione e in base alle modalità comunicate al mercato con il Prospetto Informativo di Rete (PIR), elaborato annualmente sotto la supervisione dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

 la piena fruibilità dei terminali merci di proprietà, anche attraverso l'offerta integrata di accesso all'infrastruttura

 l'integrazione della rete regionale con la rete nazionale



# Missione e compiti

## SERVIZIO FERROVIARIO METROPOLITANO

FER è impegnata come parte attiva nel progetto sul Servizio Metropolitan bolognese (SFM) che prevede la trasformazione delle otto direttrici ferroviarie presenti nel territorio provinciale di Bologna, in ferrovie urbane, di elevata frequenza/capacità e cadenzamento del servizio con particolare riferimento alla linea denominata SFM 2 che collega Portomaggiore a Vignola, passando per Bologna Centrale.

## STAZIONE APPALTANTE DEI SERVIZI FERROVIARI

FER oltre che gestore dell'infrastruttura ferroviaria regionale, in ottemperanza alla L. R. 2 ottobre 1998 n° 30 e s.m.i. svolge le funzioni di Stazione appaltante della gara per il servizio ferroviario di interesse regionale e locale della Regione Emilia-Romagna nonché di gestione del nuovo Contratto di servizio.



# Investimenti

FER è impegnata – oltre alla manutenzione – nel potenziamento dell'infrastruttura esistente e nello sviluppo di nuove opere infrastrutturali:

1. Interramento della linea Ferrara-Codigoro in ambito urbano della città di Ferrara ed eliminazione di alcuni PL
2. Prosecuzione dell'interramento della linea Bologna-Portomaggiore tra le vie P. Fabbri e Via Larga di Bologna con eliminazione di 5 PL
3. Piano di elettrificazione della rete: FER è impegnata in un programma di investimento mirato a dotare tutta la rete della trazione elettrica per consentire la circolabilità del materiale rotabile elettrico di ultima generazione; sono in corso i lavori per le linee del nodo di Reggio Emilia (Sassuolo – Guastalla e Reggio – Ciano).
4. Realizzazione attrezzaggio linee con sistema di controllo marcia treni SCMT: è in corso il progressivo attrezzaggio delle linee nell'ambito del Piano Nazionale Sicurezza; il completamento dell'attrezzaggio dell'intera rete è previsto entro l'anno 2022. Nel corso del 2020 il sistema sarà messo in esercizio sulla linea Parma-Suzzara e sulla linea Suzzara – Ferrara.
6. Realizzazione di un'unica sala di controllo e monitoraggio della circolazione di tutte le linee presso i locali FER di Bologna Centrale. La sala, attivata nel dicembre 2019, dovrà essere implementata anche con la supervisione di tutti i servizi ausiliari, quali controllo remoto delle telecamere e degli ascensori nelle stazioni
7. Piano di soppressione dei passaggi a livello
8. Lavori per l'aumento delle velocità massime in alcune tratte delle linee FER
9. Interventi connessi al miglioramento della sicurezza degli impianti con attivazione di sistemi di videosorveglianza, in particolare per tutta la lunghezza della galleria Zanolini nella linea Bologna-Portomaggiore; ed è iniziato un programma di sorveglianza itinerante da parte delle guardie giurate sulla linea Bologna-Portomaggiore e Casalecchio-Vignola con l'obiettivo di estenderlo sull'intera rete regionale.
10. Attivazione di ascensori a servizio delle persone con difficoltà motorie

# Autorizzazione di Sicurezza ANSF

## CERTIFICAZIONI

FER ha conseguito nel 2018 l'**Autorizzazione di Sicurezza rilasciata dall'ANSF**, Agenzia Nazionale per la Sicurezza Ferroviaria. L'autorizzazione n. IT2120190005 è stata rinnovata ed è valida fino al 20/12/2020.

**01**

**N. AUTORIZZAZIONE  
IT210190005**

**VALIDITA' 20/12/2020**

**02**

L'Autorizzazione di Sicurezza rilasciata da ANSF, Agenzia Nazionale per la Sicurezza Ferroviaria, che attesta l'accettazione del sistema di gestione della Sicurezza e l'accettazione delle misure adottate dal gestore dell'infrastruttura per soddisfare i requisiti specifici necessari per la sicurezza della manutenzione ed il funzionamento dell'infrastruttura ferroviaria, compresi, la manutenzione ed il funzionamento del sistema di controllo del traffico di segnalamento sulla rete, conformemente alla direttiva 2004/49/CE e alla normativa applicabile.



# I nostri principi





# I nostri principi

## Uguaglianza, imparzialità

FER svolge la propria attività nel rispetto del principio di uguaglianza, senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

FER si impegna a garantire parità di trattamento - a parità di condizioni della prestazione offerta - sia nelle diverse aree geografiche, sia alle diverse categorie di utilizzatori.

Nel mercato dei trasporti, inteso come un insieme di imprese pronte a soddisfare le diverse esigenze di mobilità i servizi di FER sono offerti in relazione alle potenzialità delle linee e degli impianti assicurando, ove possibile, l'integrazione con altre modalità di trasporto.

## Continuità

FER si impegna nel mantenimento della funzionalità dell'infrastruttura ferroviaria gestita attraverso la sua puntuale manutenzione.

Fanno eccezione i casi di interruzione o di funzionamento irregolare dovuti a cause di forza maggiore non imputabili alla Società.

In tutte le situazioni di criticità di circolazione, FER è comunque impegnata nel ridurre i disagi dei viaggiatori nell'ambito dei propri servizi di informazione al pubblico in stazione attraverso l'impiego di risorse e tecnologie.



# I nostri principi



## Partecipazione

FER si impegna ad assicurare ai propri clienti, ai viaggiatori e ai frequentatori delle stazioni, la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi offerti e sulle attività svolte.

## Efficienza ed efficacia

FER si impegna a svolgere i compiti e le attività che le sono attribuite dall'Atto di Concessione in modo efficiente - con la massima diligenza ed in modo efficace - il più possibile utile ai propri clienti con l'impegno ulteriore di incrementare il livello qualitativo e l'efficacia delle prestazioni offerte.





# I nostri principi

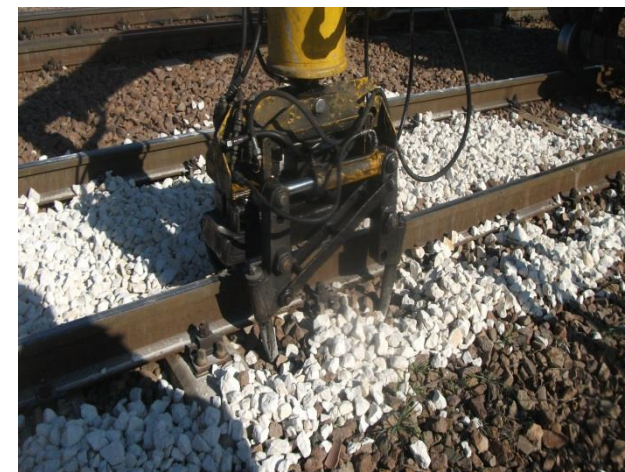
## Sicurezza di circolazione e protezione viaggiatori

FER è impegnata nell'adozione di strumenti e processi in grado di offrire la massima sicurezza nella circolazione dei treni così come in tutte le attività di costruzione e manutenzione dell'infrastruttura.

Per la protezione dell'infrastruttura e per la sicurezza delle persone che utilizzano gli spazi pertinenti alle stazioni, FER collabora con la Polizia Ferroviaria e adotta le più idonee misure di prevenzione e sorveglianza.

## Sostenibilità

In linea con la propria missione, FER svolge le proprie attività a sostegno dello sviluppo di un sistema di trasporti più sostenibile sia dal punto di vista ambientale che sociale, a beneficio della collettività e del sistema logistico e produttivo adottando una serie di processi e comportamenti atti ad una maggiore responsabilità ambientale e sociale.



# I fattori e gli obiettivi di qualità



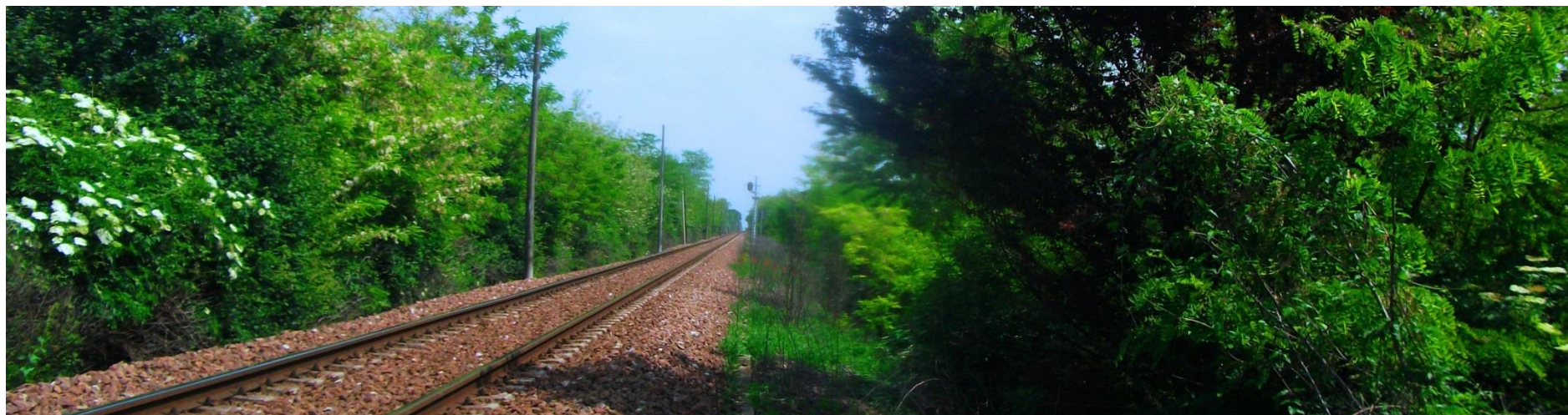


# I fattori e gli obiettivi di qualità

I fattori da considerare per valutare la qualità dei servizi offerti dalle società che erogano servizi pubblici sono individuati dalla normativa nazionale. La loro specifica declinazione è legata alla **responsabilità societarie** e al tipo di **servizi alla clientela**.

FER, nel quadro di quanto previsto dal DPCM 30.12.1998, determina e gestisce nei confronti dei clienti delle Imprese Ferroviarie i fattori di qualità inerenti alla circolazione dei treni e dei servizi offerti nelle stazioni.

Tra questi ultimi, alcuni servizi di rilevanza, pur non ricadendo nell'esclusivo perimetro delle responsabilità societarie in quanto del tutto o in parte gestiti da enti terzi, contribuiscono comunque a caratterizzare l'esperienza degli utilizzatori nelle stazioni e sono quindi da sempre oggetto di rilevazione da parte di FER





# I fattori e gli obiettivi di qualità

## Circolazione dei treni, sicurezza ed efficienza della rete

L'obiettivo primario di FER è la gestione in sicurezza della circolazione e dell'esercizio ferroviario sull'intera rete regionale messa a disposizione delle Imprese ferroviarie che svolgono i servizi di trasporto per passeggeri e merci. FER è costantemente impegnata nel mantenimento della piena efficienza della rete, nel garantire la massima sicurezza della circolazione e contribuire allo sviluppo della trasporto ferroviario a livello regionale nel potenziamento dell'infrastruttura e delle sue dotazioni tecnologiche nonché nella realizzazione di nuove linee e impianti ferroviari secondo la programmazione definita di "contratto di Programma" sottoscritto con la Regione Emilia Romagna.

## La tutela dell'Ambiente

FER in quanto rete regionale interconnessa con la rete nazionale, condivide i principi di questa ultima, garantendo il controllo in sicurezza della circolazione, la realizzazione e la manutenzione dell'infrastruttura.

FER, in adesione con quanto anche dichiarato dal Gruppo FS, contribuisce alla tutela ambientale in quanto elemento strategico prioritario nell'attuazione della propria missione industriale.

FER intende contribuire al miglioramento ambientale del territorio servito. A tal fine, fin dalle fasi di ideazione e definizione dei propri progetti infrastrutturali, servizi e processi industriali, ha inserito la prevenzione dei danni ambientali fra i requisiti delle innovazioni tecnologiche ed infrastrutturali.

# I fattori e gli obiettivi di qualità

## Integrazione Modale

La rete ferroviaria regionale è fortemente interconnessa con la rete ferroviaria nazionale.

Nella definizione dell'Orario Ferroviario i programmi di esercizio tengono sempre conto della possibilità di effettuare coincidenze con altri mezzi di trasporto al fine di offrire ai clienti la più ampia possibilità di spostamento sul territorio.

## La gestione delle stazioni

Nelle stazioni della rete regionale, FER gestisce le attività connesse alla circolazione dei treni, la manutenzione dei binari e dei relativi marciapiedi, dei fabbricati viaggiatori e dei servizi di informazione al pubblico mediante sistemi audio-video.

## L'informazione in stazione

In molte stazioni della rete ferroviaria regionale, FER gestisce i servizi di **informazione al pubblico** sull'**orario ferroviario**, l'andamento dei treni e l'**orientamento in stazione**, attraverso canali costituiti da impianti audio-video di stazione (prevalentemente dedicate alle indicazioni in tempo reale sugli arrivi e partenze dei treni e sulle eventuali anomalie e variazioni all'offerta programmata).

Ulteriori informazioni vengono diramate dal sito aziendale ove si possono trovare tutte le indicazioni sui lavori che hanno impatto sull'offerta al pubblico ed eventuali riduzioni temporanee sulla capacità per inconvenienti o guasti che rendono non accessibili stazioni, fermate o impianti ad esse annessi. In questi casi è sempre presente l'informazione sulla durata certa o presunta dell'indisponibilità.

## La sicurezza sul lavoro

FER adotta modelli organizzativi e gestionali che hanno anche come riferimento la sicurezza del lavoro. **Sicurezza** orientata alla **prevenzione dai rischi tramite la formazione**, la partecipazione dei lavoratori e dei loro rappresentanti in tutte le fasi di gestione della sicurezza, l'**adozione delle migliori pratiche** per la tutela della salute e l'attivo coinvolgimento di fornitori e società appaltatrici.




# I fattori e gli obiettivi di qualità

## La comunicazione con il pubblico

Le **segnalazioni del pubblico** rappresentano per FER un prezioso strumento di conoscenza della percezione dei servizi erogati sull'intera rete e nelle stazioni, e un altrettanto prezioso elemento di orientamento delle azioni aziendali volte a migliorarne la qualità ed a risolvere o mitigare le eventuali criticità evidenziate.

Le disposizioni relative ai “**Diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario**” previste dal Regolamento CE 1371/2007 attribuiscono all'Impresa Ferroviaria l'obbligo di istituire un meccanismo di trattamento dei reclami.

FER si impegna a:

-  offrire una serie di opportunità per comunicare le proprie segnalazioni;
-  rispondere in modo preciso e tempestivo e comunque non oltre i 30 giorni;
-  intervenire concretamente e velocemente per risolvere o mitigare i problemi segnalati.

Le segnalazioni e i reclami possono essere inviati tramite sito **www.fer.it** nella sezione «**Scrivi a FER**» o tramite posta al seguente indirizzo :

FERROVIE EMILIA ROMAGNA SRL

Via Foro Boario 27

44122 Ferrara

info@fer.it



# I fattori e gli obiettivi di qualità

## Servizi per le persone a ridotta mobilità

I servizi di **assistenza** offerti da FER sono rivolti ai viaggiatori con disabilità fisiche, sensoriali o motoria che ne compromettano, in modo temporaneo o permanente, la mobilità.

Per favorire l'accessibilità della ferrovia a tutti gli utenti FER si impegna da sempre alla **progressiva eliminazione delle barriere architettoniche** nelle proprie stazioni. In applicazione della normativa emanata dall'Unione Europea offre servizi di assistenza ai passeggeri con disabilità.

## Accessibilità degli spazi in stazione

L'impegno di FER si concretizza con una serie di azioni infrastrutturali sulle proprie stazioni per renderle accessibili a tutti i viaggiatori, sia con ridotta mobilità, ipovedenti o con disabilità uditiva.

L'assistenza ai viaggiatori disabili è realizzata sia dall'impresa di trasporto che da FER.

Le informazioni dettagliate sull'accessibilità delle stazioni e fermate sono disponibili sul sito FER sulla [pagina web dedicata](#).

# I fattori e gli obiettivi di qualità

## Sistema organizzativo per le persone a ridotta mobilità

FER rivolge ai propri utenti con mobilità ridotta e con disabilità, un servizio specifico e professionale. Per tutti i viaggiatori diversamente abili è possibile utilizzare l'indirizzo mail: [servizio.prm@fer.it](mailto:servizio.prm@fer.it), per esprimere tutte le proprie esigenze di viaggio. È possibile richiedere assistenza e per segnalare problematiche, criticità, proposte o eventuali disservizi.

Il servizio operativo preposto da FER provvederà ad accogliere le richieste, verificare la fattibilità e rispondere nel più breve tempo possibile.

Per l'assistenza alle persone con disabilità FER opera in stretta collaborazione con la società che gestisce il SERVIZIO DI TRASPORTO FERROVIARIO, dalla quale dipende l'accessibilità al materiale rotabile.

Inoltre, FER ha istituito **l'apposito Numero Verde dedicato 800.915.030 a supporto e integrazione delle attività di programmazione del servizio disabili, che è attivo al pubblico nei giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30.**

Gli utenti possono contattare tale numero per comunicare le proprie necessità con 48 ore di anticipo al fine di organizzare al meglio l'assistenza.

In assenza di tale comunicazione preventiva, avvertendo tempestivamente il personale di stazione o il personale in servizio a bordo treno, viene comunque compiuto ogni sforzo ragionevole per fornire l'assistenza necessaria per il viaggio alla persona con disabilità o a mobilità ridotta, nel rispetto di quanto stabilito dal Regolamento CE n. 1371/2007.



# I fattori e gli obiettivi di qualità

## Indennizzi per le persone a ridotta mobilità

In ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera n. 106 del 25 ottobre 2018 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, FER si impegna a riconoscere un indennizzo ai viaggiatori con disabilità e a mobilità ridotta che utilizzano servizi di trasporto sottoposti ad obbligo di servizio pubblico (OSP) nel caso in cui, in presenza di Stazioni, fermate non accessibili o impianti o apparecchiature momentaneamente non funzionanti, non siano rispettati i tempi di ripristino comunicati o rettificati dal gestore della stazione.

Per richiedere l'indennizzo il viaggiatore con disabilità o a ridotta mobilità deve rivolgersi all'impresa ferroviaria attraverso i canali di reclamo da quest'ultima messi a disposizione presentando il relativo titolo di viaggio (biglietto vidimato o abbonamento) e fornendo tutte le informazioni utili alla valutazione della richiesta di indennizzo.

Entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta all'impresa ferroviaria, il viaggiatore riceverà comunicazione dell'esito della richiesta e, nel caso in cui venga accolta, le modalità e le tempistiche di erogazione dell'indennizzo.

Trascorsi 30 giorni senza aver ricevuto risposta, o nel caso la risposta non sia ritenuta soddisfacente, il viaggiatore può rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (per informazioni: [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it))

L'indennizzo viene calcolato secondo i criteri riportati nella tabella di seguito riportata, elaborati prendendo a riferimento i parametri indicati dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti.



# I fattori e gli obiettivi di qualità

## CRITERI DI CALCOLO DELL'INDENNIZZO

PARAMETRO A		PARAMETRO B		PARAMETRO C
ritardo nel ripristino della disponibilità dell'impianto (ascensore montacarichi ecc.) rispetto ai tempi comunicati/rettificati da FER		distanza da percorrere con il treno per raggiungere la prima stazione accessibile e funzionale al viaggio programmato dal viaggiatore		assenza di un mezzo di trasporto pubblico locale alternativo, accessibile ed economicamente equivalente al treno, per raggiungere la destinazione del viaggio programmato
<48h	25% del costo del biglietto	0-10 km	25% del costo del biglietto per la 1 <sup>a</sup> stazione accessibile	In caso di assenza di alternative di viaggio, da dimostrare a carico del viaggiatore, è riconosciuto <b>un rimborso forfettario pari ad €15,00</b>
>48h	50% del costo del biglietto	>10 km	50% del costo del biglietto per la 1 <sup>a</sup> stazione accessibile	

**l'ammontare dell'indennizzo è dato dalla somma del valore calcolato per ciascuno dei tre parametri (A+B+C)**

**I criteri di calcolo sono definiti secondo principi di ragionevolezza, proporzionalità e gradualità**

# Numeri utili e contatti



# Numeri utili e contatti

## Ferrovie Emilia Romagna

FER – Ferrovie Emilia Romagna  
Via Foro Boario, 27 - 44122 Ferrara  
Tel: 0532.979311 Fax 0532.977619  
[www.fer.it](http://www.fer.it)  
[info@fer.it](mailto:info@fer.it)

## Regione Emilia Romagna

Siti dedicati della Regione Emilia Romagna  
[www.regione.emilia-romagna.it](http://www.regione.emilia-romagna.it)  
[www.ferroviaer.it](http://www.ferroviaer.it)

## TRENITALIA E TPER

Trenitalia Tper Scarl (TT)  
via del Lazzaretto 16 - 40131 Bologna  
[www.tper.it](http://www.tper.it)  
[www.trenitalia.it](http://www.trenitalia.it)  
[www.trenitaliatper.force.com/s/](http://www.trenitaliatper.force.com/s/)

## RFI

RFI - Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane  
Piazza Croce Rossa, 1 - 00161 Roma  
[www.rfi.it](http://www.rfi.it)



**Sede legale: Via Foro Boario, 27 - 44122 Ferrara**

**Tel: 0532.979311 Fax 0532.977619**

**info@fer.it PEC fer@legalmail.it**

**Numero verde dedicato persone a ridotta mobilità 800 915030**

**attivo dal lunedì al venerdì**

**dalle 8,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 16,30**

**P.IVA e C.F. 02080471200 C.C.I.A.A. | | Ferrara**

**REA 178009 | | Tribunale Ferrara**

**Capitale Sociale 10.345.396,00**

**Società sottoposta alla direzione e coordinamento  
della Regione Emilia-Romagna**

**C.F. 80062590679**

**/FER/**

